



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](#)

석사학위논문

청소년동반자의 직무열의 및
직무만족도가 심리적 소진에
미치는 영향: 직무요구의 매개효과

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

이 채 영

2015년 8월

<국문초록>

청소년동반자의 직무열의 및 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향: 직무요구의 매개효과

이 채 영

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 최 보 영

본 연구는 청소년동반자의 직무열의와 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향에서 직무요구가 매개효과가 있는지 여부를 검증하고자 하였다. 이를 위해 전국에 있는 청소년동반자 450명을 대상으로 방문 및 우편, 전자우편을 이용하여 설문을 실시하였고, 회수된 설문지 중 280부를 자료 분석에 사용하였다. 측정도구는 직무열의, 직무만족도, 심리적 소진, 직무요구 검사를 사용하였다.

자료의 처리는 SPSS 18.0을 사용하여 통계적 자료처리를 실시하였다. 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구, 심리적 소진의 관계를 알아보기 위하여 상관관계 검증을 실시하였고, 중다회귀 분석과 위계적 회귀분석을 사용하였다.

분석 결과에 따르면 첫째, 직무열의, 직무만족도, 직무요구는 심리적 소진에 유의미한 영향을 보이는 것으로 나타났다. 직무열의, 직무만족도는 심리적 소진에 부적 영향을 직무요구는 심리적 소진에 정적 영향을 미친다.

둘째, 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도와 심리적소진과의 관계에서 직무열의가 심리적 소진에 영향을 미칠 때 직무요구는 완전매개를 하는 것으로 나타났다. 직무만족도가 심리적 소진에 영향을 미칠 때 직무요구는 부분매개를 하

는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 직무열의, 직무만족도, 심리적 소진, 직무요구에 대한 선행연구와 이론적 배경을 바탕으로 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구중 심리적 소진에 가장 큰 영향이 있는 변인이 직무요구임을 알게 되었다. 이에 청소년상담복지센터에서는 소속된 동반자들의 체계적인 인력관리와 효율성을 높이고, 효율적인 상담활동을 위해서 전문적으로 인간적인 서비스를 제공해야할 청소년동반자에 대한 관심과 서비스 환경의 향상을 위한 대책 마련을 제고하는데 그 의의가 있다.

주요어 : 청소년동반자, 직무열의, 직무요구, 직무만족도, 심리적 소진

목 차

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	4
3. 용어의 정의	5
4. 연구모형	7

II. 이론적 배경

1. 청소년동반자	8
2. 심리적 소진	11
3. 직무요구와 심리적 소진	14
4. 직무열의와 심리적 소진	16
5. 직무만족도와 심리적 소진	19

III. 연구방법

1. 연구대상	22
2. 측정도구	23
3. 자료처리 및 분석	26

IV. 연구결과 및 해석

1. 청소년동반자의 직무열의, 직무요구, 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향	27
2. 직무열의, 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향에서 직무요구의 매개효과	31

V. 논의 및 결론	35
------------------	----

참고문헌	39
Abstract	48
부록목차	50

표 목 차

표Ⅱ. 직무만족 결정요인	20
표Ⅲ-1. 연구 참여자의 사회 인구학적 특성	23
표Ⅲ-2. 직무열의 측정도구의 신뢰도	24
표Ⅲ-3. 직무요구 측정도구의 신뢰도	24
표Ⅲ-4. 직무만족 측정도구의 신뢰도	25
표Ⅲ-5. 심리적 소진 측정도구의 신뢰도	26
표Ⅳ-1. 직무열의와 심리적 소진 간 상관계수	27
표Ⅳ-2. 심리적 소진에 대한 직무열의 회귀 분석 결과	28
표Ⅳ-3. 직무만족과 심리적 소진 간 상관계수	28
표Ⅳ-4. 심리적 소진에 대한 직무만족의 회귀분석 결과	29
표Ⅳ-5. 직무요구와 심리적 소진 간 상관계수	30
표Ⅳ-6. 심리적 소진에 대한 직무요구의 회귀분석 결과	30
표Ⅳ-7. 주요변인들 간 상관계수	31
표Ⅳ-8. 심리적 소진에 대한 직무열의와 직무요구의 위계적 회귀분석 결과 ·	32
표Ⅳ-9. 심리적 소진에 대한 직무만족과 직무요구의 위계적 회귀분석 결과 ·	33

그림 목 차

그림 I -1. 직무열의와 심리적 소진과의 관계에서 직무요구의 매개역할 모형	7
그림 I -2. 직무만족과 심리적 소진과의 관계에서 직무요구의 매개역할 모형	7
그림 II. 청소년동반자 서비스의 특징	10
그림 IV-1. 직무열의와 심리적소진의 관계에서 직무요구의 완전매개모형	33
그림 IV-2. 직무만족도와 심리적소진의 관계에서 직무요구의 부분매개모형	34

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

위기청소년에 대한 일치된 개념 정의는 없지만 OECD에서는 위기청소년을 학교에 적응하지 못해 노동과 성인생활로의 성공적인 전환에 실패하여 그 결과 사회에 기여하지 못할 것으로 예상되는 청소년 집단으로 정의하였다(윤철경 외, 2006). 2013년 질병관리 백서에서는 2013년 청소년의 41.4%가 평상시 스트레스를 많이 느낀다고 보고했으며, 2013년 청소년통계를 살펴보면 2012년 청소년의 10명 중 1명(11.2%)은 지난 1년 동안 한 번이라도 자살하고 싶다는 생각을 해 본적이 있는 것으로 나타났다. 이것은 최근 급변하는 사회적 분위기 속에서 가족갈등, 또래와의 갈등, 학업 문제, 사회적 압력, 자살 충동, 게임중독, 결혼 가정 등 다양한 요인으로 위기 상황에 몰린 청소년 수가 증가되고 있음을 시사한다.

2005년부터 국가청소년 위원회에서는 위기청소년들을 위한 대책과 예방책으로 청소년동반자 프로그램(Youth Companion Program) 사업을 시행하고 있다. 이 프로그램은 다중 체계적 관점, 개인별 맞춤형 서비스, 찾아가는 서비스, 현장 중심의 직접적 개입, 개입 효과의 지속적 평가를 통한 개입 전략의 정교화를 운영의 세부 지침으로 하고 있으며(오경자 외, 2005), 현재 전국 17개 시·도에서 실행하고 있다. 이 프로그램을 수행하는 상담자를 청소년동반자라고 한다.

청소년동반자(Youth Companion)는 청소년동반자 프로그램을 현장에서 실행하는 전문가로서, 위기청소년들에게 직접 찾아가 맞춤형 통합 서비스를 제공하며 위기청소년의 사례 관리자가 되어 사례 평가와 개입, 계획, 수립에서부터 대면상담, 자원 연계, 사후 관리에 이르기까지의 전반적인 과정을 담당하는 이들을 가리킨다. 청소년동반자들은 청소년의 복합적인 문제를 어느 정도까지 개입해야 하는지에 대한 한계가 분명하지 않으며, 만나는 청소년들은 자발적으로 변화하고자 하는 동기가 적고, 반복적으로 약속을 지키지 않거나 만나기를 꺼려 동반자의 개입자체가 어려운 경우도 많다. 이런 특수한 근무 상황에서 활동을 하는 청소년동

반자들은 심리적인 소진을 경험할 가능성이 크다.

Lee 외(2007)는 심리적 소진을 개인적 낙담, 조직 스트레스에 대한 무관심, 정서적·신체적 피로 때문에 임상적 과업을 적절히 수행할 수 없는 상태를 소진이라고 봤다. 소진은 상담의 질을 떨어뜨릴 위험이 있을 뿐만 아니라 상담자 자신에게도 무력감과 부정적 자아개념 형성 등의 영향을 미치고, 내담자가 치료를 부정적으로 인식하게끔 하며, 직·간접적으로 상담의 효과를 감소시키는 영향을 주는 것으로 나타나고 있다. 이에 본 연구에서는 청소년을 직접 만나서 상담하는 청소년동반자들의 심리적 소진에 영향을 주는 변인들이 무엇인지 살펴보고자 한다. 심리적 소진에 관한 선행연구를 살펴보면 심리적 소진에 영향을 미치는 변인들로는 자기효능감(강소영, 박영숙, 2006; 이미진, 2012; 조문주, 2007), 직무환경(김보람, 2012; 박성호, 2001; 설경옥, 임정임, 2013), 직무스트레스(김정민, 강다연, 2011; 이임천, 2010), 성격특성(양재원, 2010), 자아탄력성(오숙경, 2013), 사회적지지(유혜란, 2012), 직무만족도(문선화, 2011; 최한나, 손자영, 이은주, 2013)등 여러 가지 변인들이 있으며, 직무만족도는 청소년동반자의 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있는 소진에도 영향을 준다고 하였다.

직무만족도란 직무에 대한 일련의 태도로서 직무나 직무수행의 결과로 발생되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 할 수 있다. 직무만족도에 관련된 연구가 살펴보면 요양보호사, 호텔 여성 종사원, 공무원, 병원 등 여러 분야에서 연구를 많이 했지만 청소년동반자에 대한 만족도 관련 연구는 미흡하다. 정영아(2010)는 청소년동반자의 직무만족에 대한 연구로 동반자프로그램의 원활한 운영을 위한 제도적 차원의 개선점을 모색할 수 있으며, 기관차원에서는 소속된 동반자들의 체계적인 인력관리와 효율성을 높이고 동반자 간의 상호지지와 유대감 증진으로 조기 소진을 예방할 필요가 있다고 하였다. 청소년동반자 프로그램의 핵심적인 활동이 동반자임을 감안할 때 내담자에 대한 서비스의 지속성과 전문 인력의 유지 및 종사자의 직무만족을 높이기 위해서 청소년동반자의 질과 효과적인 인력 관리에 관심을 가져야 할 때이다.

최근 들어서 소진을 유발하는 요인뿐만 아니라 소진을 극복하게 하는 요인에 대한 관심이 증가하고 있다. 특히 부정적 심리상태인 소진 대신에 직무열의라는 긍정적 개념이 함께 고려되어야 할 필요가 있다는 점을 강조하였다. Maslach &

Leiter(1997)는 직무열의를 소진의 반대 개념으로 소개하면서, 열의를 에너지, 몰입, 직업적 효능감으로서, 소진의 세 가지 핵심차원인 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 결여와 반대 개념으로 설명하였다. 또한, Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker(2002)는 직무열의를 활력, 헌신, 몰두로 특정 지어진 긍정적이고, 성취적인 직무 관련 상태로 정의하였다. 최근에 공무원, 호텔종사자, 화력발전소 근무자 등 다양한 직업군에서 직무열의에 대한 연구들(구용진, 김병용, 고재윤, 2010; 유지훈, 2011; 이준섭, 이철규, 유왕진, 2012)이 활발하게 이루어지고 있는 것에 비해 상담자를 대상으로 한 직무열의의 연구는 매우 미흡한 편이다. 이에 본 연구자는 직무열의가 심리적 소진을 낮춰줄 것으로 가정하였으며, 이를 증명해 보고자 한다.

박한샘, 고은영(2009)의 질적 연구에서 청소년동반자의 활동에서 경험하는 가장 중심적인 현상은 “정체성혼란”이었다. 이 정체성혼란은 소명의식, 지지적 인간관계, 상담효과라는 중재적 조건들을 통해 심리적 소진을 일으키거나, 전문가로서 자리매김하는 등의 두 가지 상반된 결과로 나타났다. 정체성 혼란은 황재성(2009)의 연구에서 직무요구 중 역할보호성을 높게 지각하는 결과와 일치하는 것이며, 김정연(2011)연구의 전문가 정체성 혼란으로 인해 심리적 소진이 증가한다는 결과와도 일치하는 것이다. 황경열, 소혜정(2006)의 연구에 의하면 청소년동반자의 직무요구로 인한 직무만족도 저하와 심리적 소진은 내담자와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다고 하였으며, 최경하(2013)의 연구에서는 직무요구가 직무열의에 영향을 미친다고 나타났다. 이처럼 직무요구는 직무열의 및 직무만족도와 유의미한 상관관계가 있고, 심리적 소진에 많은 영향력이 있다는 것을 알 수 있으며 소진의 원인이 되는 직무요구가 매개효과가 있을 것이라 가정하였다. 본 연구에서는 직무열의, 직무만족도, 심리적 소진, 직무요구에 대한 선행연구와 이론적 배경을 바탕으로 청소년동반자의 직무열의 및 직무만족도와 심리적 소진 관계에서 직무요구가 매개효과를 가지고 있는지 살펴 보았으며, 이를 검증하고자 하였다.

2. 연구문제

본 연구의 목적은 청소년동반자의 직무요구와 직무만족도, 직무열의가 심리적 소진에 어떤 영향을 미치는지 알아보는 것이다. 또한 직무열의, 직무만족도, 심리적 소진과의 관계에서 직무요구는 매개효과를 가지고 있는지 확인해 보려 한다. 이를 위해 연구문제 및 가설은 다음과 같다.

연구문제 1. 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구가 심리적 소진에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 2. 청소년동반자의 직무열의 및 직무만족도가 심리적 소진의 관계에서 직무요구는 매개되는가?

가설1. 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구가 심리적 소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

1-1 청소년동반자의 직무열의가 높을수록 심리적 소진은 낮아질 것이다.

1-2. 청소년동반자의 직무만족도가 높을수록 심리적 소진은 낮아질 것이다.

1-3. 청소년동반자의 직무요구가 높을수록 심리적 소진은 높을 것이다.

가설2. 청소년동반자의 직무열의 및 직무만족도가 심리적 소진의 관계에서 직무요구는 매개효과가 있을 것이다.

2-1. 직무열의와 심리적 소진 관계에서 직무요구는 매개효과가 있을 것이다.

2-2. 직무만족도와 심리적 소진 관계에서 직무요구는 매개효과가 있을 것이다.

3. 용어의 정의

가. 청소년동반자

청소년동반자란 청소년 상담 분야에서 자격과 경험을 갖춘 전문가로서 정서적 지원과 연계적 지원을 함으로써 위기청소년의 지속적이고 직접적인 상호교류를 통해 정서적 후원자이며, 청소년이 속한 가정, 학교, 지역사회를 찾아가서 직접 혹은 간접으로 개입함으로써 위험요인을 감소시키는 적극적인 개입자이다. 본 연구에서는 청소년동반자란 청소년동반자 프로그램 운영 규칙에 따라서 근무하는 전문가로서 시간제 근무자와 전일제 근무자 모두를 포함한다.

나. 직무요구

직무요구란 조직 구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성들의 총체로서, 조직특성이라는 관점에서 설명할 수 있는 내부적·외부적 조건의 총체를 나타낸다. 본 연구에 사용된 직무요구는 Jayararene & Chess(1981)의 척도를 기초로 하여 윤부성(2000)이 번안하고 박성호(2001)의 직무요구 검사를 사용하여 측정한 점수를 의미한다. 직무요구는 연구자에 따라 직무환경 스트레스, 직무요구, 직무특성요인, 직무환경 위험요소, 직무환경, 직무스트레스 요인 등의 명칭으로 사용되나, 본 연구에서는 직무요구라고 사용했다.

다. 직무만족도

직무만족도는 개인이 직무활동을 통해 조직 내·외적으로 느끼는 주관적 만족으로서, 근무환경과 직무를 수행함에 있어서 만족 되어지는 감정 상태를 의미한다. 본 연구에서 사용된 직무만족도는 대한교육연합회(1992)에서 개발된 KTO(Korean Teachers Opinionnaire)와 Smith, Kendall 그리고 Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 번안, 수정한 것을 사용해서 연구한 박진희(1995)와 소혜정(2005)의 검사를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

라. 직무열의

직무열의라 함은 업무 상황에서 사람들이 일을 하는 과정에서 높은 에너지를 갖고 자신에게 주어진 일에 헌신적으로 임하며, 더 나아가 몰입하는 상태를 의미한다. 본 연구에서 사용된 직무열의는 Schaufeli와 동료들(2003)이 개발한 직무열의 척도를 이랑(2006)이 번안한 검사를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

마. 심리적 소진

심리적 소진이란 직무와 관련하여 개인적 낙담, 조직 스트레스에 대한 무관심, 정서적·신체적 피로 때문에 과업을 적절히 수행할 수 없는 상태를 의미한다. 본 연구에서 사용된 심리적 소진은 Lee 등(2007)의 개발한 Counselor Burnout Inventory (CBI)를 Yu(2007)가 타당화 연구를 한 한국판 상담자소진척도(Korean Counselor Burnout Inventory: 이하 K-CBI로 칭함)의 검사를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

4. 연구모형

본 연구모형을 통해 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향에 대해 직무요구가 매개효과를 나타내는지 분석해 보고자 하였다. 이에 따라 직무열의와 심리적 소진 관계에서 직무요구를 매개변인으로, 직무만족도와 심리적 소진 관계에서 직무요구를 매개변인으로 선정하였다.

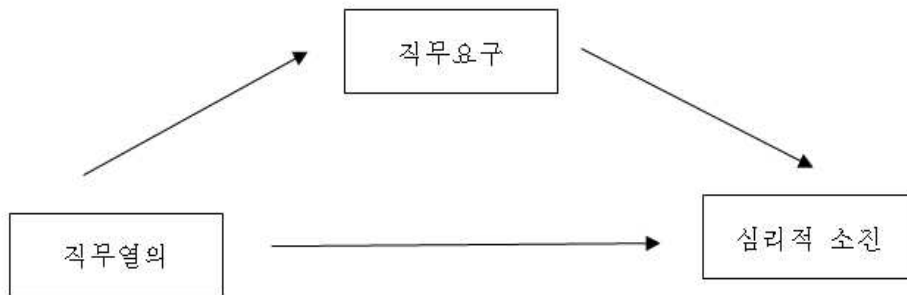


그림 I -1. 직무열의와 심리적 소진과의 관계에서 직무요구의 매개역할 모형

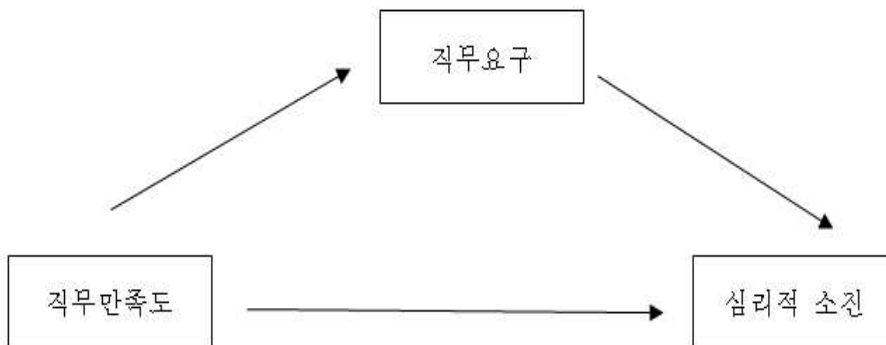


그림 I -2. 직무만족도와 심리적 소진과의 관계에서 직무요구의 매개역할 모형

II. 이론적 배경

1. 청소년동반자

가. 청소년동반자

청소년동반자(YC : Youth Companion)란 청소년 상담분야에서 자격과 경험을 갖춘 전문가로서, 위기청소년의 입장에서 지역사회 각종 자원을 현장에서 함께 찾고 연계하며, 위기청소년들과 지속적인 관계를 형성하여 청소년의 성공적인 삶을 지원하는 정서적 지지자이다. 구체적으로 청소년동반자의 역할은 ① 위기청소년과의 지속적인 상호교류를 통하여 심리적, 정서적 지지를 제공하고, 위기청소년들이 자신의 문제를 스스로 이해하여 해결할 수 있도록 돕고, ② 청소년이 속한 가정, 학교, 지역사회를 찾아가서 직접 조사하고, 이들의 위험요인과 보호요인을 분석하여, 각 영역에 직접 혹은 간접으로 개입함으로써 보호요인은 강화시키고 위험 요인은 감소시킴으로써 위기청소년의 문제를 해결할 수 있도록 돕는 것이다. ③ 특히 위기청소년 통합지원체계 내의 여러 연계망을 활용하여, 지역사회의 다양한 자원이 이들의 보호요인이 될 수 있도록 연계하고, 이를 통하여 이들의 위험요인을 감소시키는 것이 청소년동반자의 중요한 역할 중의 하나이다. 따라서 청소년동반자는 정서적 후원자의 역할과 청소년에게 필요한 서비스를 찾고 연계하는 사례관리자로서의 역할과 함께 경우에 따라서는 문제가 되는 환경에 직접적으로 개입하여 이를 긍정적으로 변화시키는 적극적인 개입자로서의 역할을 동시에 수행하게 된다.

위와 같이 청소년동반자가 수행하게 될 복합적인 역할을 고려할 때, 청소년동반자 프로그램은 청소년과 지지적 관계를 맺을 수 있는 능력과 함께 해당 지역사회의 자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있는 능력, 그리고 가정, 학교, 지역사회 등 청소년을 둘러싸고 있는 환경 시스템의 긍정적인 변화를 주도할 수 있는 전문성을 갖춘 전문 인력을 중심으로 운영되어야 할 것이다. 본 연구에서 청소년동반자란 청소년동반자프로그램 운영 규칙에 따라서 근무하는 전문가로서 시간제 근무자와 전일제 근무자 모두를 포함한다.

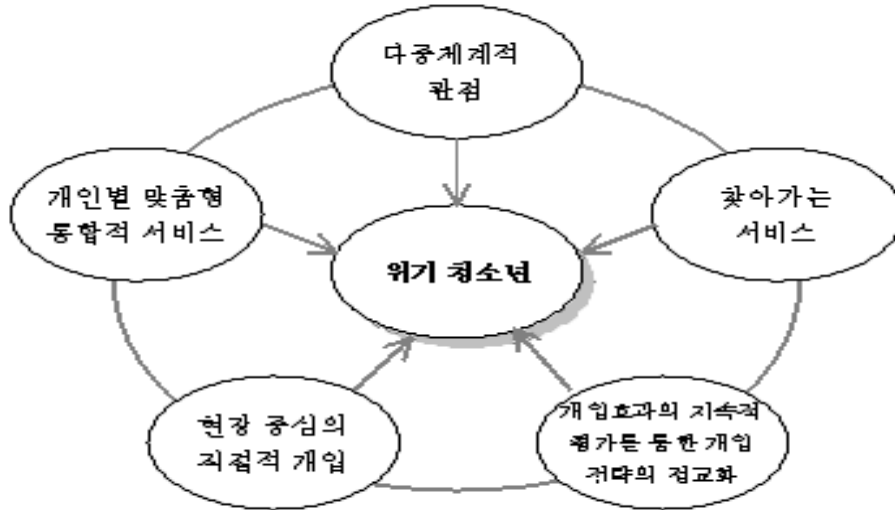
나. 청소년동반자 프로그램

위기청소년은 자신감의 약화와 사회적 도움에 대한 냉소적인 태도로 인해 자발적으로 상담이나 공공서비스를 이용하는 것을 꺼리는 경향이 있다. 이러한 이유로 자격과 경험을 갖춘 청소년상담 전문가가 상담 및 심리, 정서적 지지 등을 통해 위기청소년들과 지속적인 관계를 형성하여 청소년의 건강하고 성공적인 삶을 지원하는 상담 프로그램이 필요하게 되었다. 이에 따라 2005년 후반, 국가 청소년위원회는 위기청소년의 입장을 이해하는 노력의 일환으로 현장중심 지역사회 자원개발 및 연계에 힘쓰고 유기적인 관계형성을 바탕으로 청소년들의 삶을 지원할 수 있는 청소년동반자(Youth Companion) 프로그램을 시범적으로 도입하였다. 청소년동반자들은 위기청소년에게 각종상담, 심리·정서적 지지, 자활 지원, 학습·진로 지도, 문화체험 등을 제공하는 역할을 하고 있다. 2005년도에 4개 시도(서울·경기·광주·경남)에서 시범운영을 통해 시작된 청소년동반자 프로그램은 현재 전국 17개 광역시·도에서 실행하고 있으며, 청소년동반자 프로그램의 지속적인 확대에 의해 보다 많은 고위기 청소년들이 개인특성과 필요에 따른 수준 높은 상담지원 서비스를 제공받을 수 있게 되었다.

청소년동반자 프로그램은 외국의 유사 사례, 특히 미국의 다중체계치료(Multisystemic Therapy; MST)의 이론적 접근을 토대로, 국내의 유사한 취지로 시행되는 활동 모형을 보완하는 형태로 구성되었다. 다중체계치료는 1970년대 후반부터 개발되어온 치료 모형으로, 비행 청소년 및 위기청소년의 정신 건강 문제를 다루기 위하여 개발된 가족 및 지역 사회 중심 치료 개입이다(Henggeler, Schoenwald, Rowland, & Cunningham, 2002). 다중체계치료의 특징으로는 대상 청소년 및 가족의 문제와 욕구를 파악하여 청소년의 문제에 개별적으로 개입하는 것과 가족의 기술 및 능력을 강화하여 청소년을 도울 수 있도록 하는 것, 그리고 다양한 지역사회의 서비스를 연계하는 것으로, 여기서 전문 인력인 다중체계치료 프로그램의 치료자가 대상 청소년의 개인적 문제 개입, 가족 개입, 지역사회와의 연계 등의 역할을 맡아 활동한다. 그렇다면 MST의 이론을 토대로 형성된 청소년동반자 프로그램 특징은 어떠한지 알아보면 다음과 같다.

청소년동반자 프로그램의 특성으로는 1) 다중 체계적 관점, (2) 개인별 맞춤형 통합적 서비스, (3) 찾아가는 서비스, (4) 현장 중심의 직접적 개입, (5) 개입 효

과의 지속적 평가를 통한 개입 전략의 정교화로 나누어 볼 수 있다. 청소년동반자 서비스의 특징은 다음<그림Ⅱ>과 같이 요약할 수 있다.



그림Ⅱ. 청소년동반자 서비스의 특징 출처 : 청소년동반자 활동 매뉴얼(2012)

첫째, 다중 체계적 관점이다. 청소년동반자 프로그램은 위기청소년의 문제를 ‘그의 개인적인 원인과 문제’라고 보는 개인중심 관점이 아닌 ‘청소년을 둘러싼 가족, 학교, 지역사회의 총체적인 상호작용의 결과’라고 보는 다중 체계적인 관점을 취하고 있다. 즉, 청소년동반자 프로그램은 이러한 관점 하에 현재 위기상황 하에 놓인 대상 청소년은 물론 가족환경, 학교, 또래, 지역사회까지도 위기상황과 관련된 위험요인 분석의 영역으로 간주하고, 그 문제를 해결할 수 있는 보호요인을 찾아내는 영역을 포함한다.

둘째, 개인별 맞춤형 통합적 서비스이다. 청소년동반자 프로그램의 또 다른 중요한 특징은 각 청소년의 특성에 맞춘 맞춤형 서비스라는 점이다. 청소년동반자 프로그램에서는 위기청소년을 돕기 위한 방법이나 기법에 제한을 두지 않으며 다양한 통합지원체계내의 연계망을 매우 중요한 자원으로 보고 적극적으로 활용하는 것을 중요한 내용으로 하기 때문에, 위기청소년의 문제를 해결하는데 있어 청소년과 환경의 특성에 가장 적합한 방법을 선택하고, 이를 위한 가장 효과적인 자원을 연계한다.

셋째, 찾아가는 서비스이다. 청소년동반자 프로그램이 기존의 상담서비스와 차별화되는 가장 두드러지는 특징은 찾아가는 서비스라는 점이다. 서비스를 이용하

기 어려운 위기청소년들을 위하여 이들의 생활환경으로 직접 찾아감으로써 서비스 접근을 저해하는 요인을 효과적으로 배제할 수 있다. 또한 생활환경에서 직접 청소년들을 관찰함으로써 보다 정확한 정보를 얻을 수 있을 뿐 아니라 문제가 발생하는 현장에서 직접 개입함으로써 개입을 통한 변화의 일반화 가능성을 극대화 할 수 있다는 이점이 있다.

넷째, 현장 중심의 직접적 개입이다. 기존의 개인 상담이 청소년의 태도와 생각을 바꿈으로써 행동을 바꾸고 이를 통하여 다시 환경의 변화를 유도하는 방식이라면, 청소년동반자 프로그램에서는 청소년의 생활환경에서의 문제점을 직접 변화시키려는 행동적 접근을 취한다.

다섯째, 개입 효과의 지속적 평가를 통한 개입 전략의 정교화이다. 청소년동반자 프로그램에서는 개입 효과에 대한 지속적인 평가가 중요한 부분이다. 이 프로그램에서는 실증적 자료를 통하여 각 청소년의 특성에 맞는 개입전략을 설계하고, 그에 따라 구체적인 개입 목표를 설정하기 때문에 비교적 단기간 내에 현재 취하고 있는 접근의 적절성과 효율성을 평가할 수 있다. 이와 같은 특성을 바탕으로 청소년동반자는 위기청소년을 발견하고, 평가하며, 개입한 후, 사후 관리의 네 단계의 과정을 거치게 되며, 이 과정을 통해 궁극적으로는 위기청소년들을 사회안전망 내로 포섭하는 것이 프로그램의 목표라고 할 수 있겠다.

2. 심리적 소진

소진은 1970년대 중반부터 스트레스와 관련된 상황에서 쓰이기 시작한 용어이다. 소진을 뜻하는 영어 'burnout'은 'Burn' 과 'Out'의 결합어로 '다 타다', '다 태워버리다', '정력을 다 써버리다'의 뜻으로 해석될 수 있다. 심리적 소진(burnout)이란 한 개인이 심리적 어려움으로 이해하고 있는 일에 부정적 영향을 끼칠 만큼 에너지 수준이 저하 되는 것을 뜻한다. 심리적 소진(burnout)이란 용어는 Freudenberger(1974)가 처음으로 사용하기 시작했는데 그는 자신을 포함한 치료자들이 정신건강 이동 진료소에서 일하는 동안 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 마침내는 환자들에게 냉정해지는 것을 목격하고 이와 같은 현상을 묘사하는데 있어 소진이라는 용어를 사용하였으며, 심리적 소진을 만성적 약물

중독과 같은 효과라고도 하였다. Maslach(1976)은 캘리포니아의 가난한 변호사들이 점차적으로 탈진되는 모습을 보이고 냉소적으로 되어가며 업무 수행 능력이 상실되는 과정을 묘사하여 이 용어를 사용하였다. Cherniss(1980)는 소진을 직업과 관련된 스트레스에 적용하였으며, 헌신적이던 전문직업인이 직업에서 경험하는 스트레스와 고통들에 대한 반응으로 직무에서부터 멀어져 가는 과정이라고 했다. Flint(1982)는 소진을 스트레스와 직무 불만족의 상호작용의 결과로서 발생하는 현상 즉 스트레스 수준이 다를 수 없을 정도로 높고 동시에 직무만족이 허용할 수 없을 정도로 낮으며, 이러한 상태가 상당 기간 지속될 때 발생하는 현상으로 설명하고 있다. Schaufeli 외(1993)의 고찰에 따르면 1970년대 중반의 초기 소진 연구는 소진 현상에 관해 묘사하고, 소진의 몇몇에게만 일어나는 특수한 것이 아니라 보편적으로 나타날 수 있는 현상임을 밝히는 성격의 것이었다. Maslach & Jackson(1981)은 심리적 소진을 조력적 직업종사자들에게서 나타나는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감의 결여를 주된 증상으로 수반하는 하나의 증후군으로 개념화하였다. 2000년대 이후, 긍정심리학 개념이 도입되면서부터 소진 개념은 직무 연대성(job engagement)이라는 정반대의 긍정적 개념으로 보충, 확장(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)되고 있으며, 소진이 학문적 연구 분야로 자리 잡고 있다.

1980년대에 들어와 Maslach(1981)이 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 개발하면서 초기 휴먼서비스라는 제한된 영역을 넘어 다양한 직업분야에서까지 본격적인 소진 연구들이 나오게 되었다. MBI의 구성요인으로는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 상실이 있으며 이 세 가지 차원이 소진의 하위요인으로 가장 널리 알려져 있다. ‘정서적 고갈’이란 사람들과의 관계 속에서 피로감과 무력감을 느끼는 현상을 일컫는 말이다. 지침(wearing out), 에너지 상실(loss of energy), 기운이 빠짐(depletion), 쇠약(debilitation)의 증상으로 인하여 더 이상 일을 하기 어렵다고 느끼는 상태이다. ‘비인간화’는 사람을 대상으로 일을 하는 개인이 그들의 고객을 가치 있는 대상으로 상대하는 것이 아니라 부정적이고 냉담한 태도와 반응을 보이게 되는 현상을 말한다. 마지막으로 ‘개인적 성취감 저하’는 자기 스스로에 대한 평가와 관련되어 있다. 자기를 부정적으로 평가함으로써 사기가 떨어지고 생산성이 낮아지며 업무에 무능력하게 대응하게 된다. Maslach의 세요인

정의는 현재까지의 소진 연구에서 가장 널리 받아들여지는 개념이며, 그가 만든 Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey(MBI-HSS, Maslach & Jackson, 1981)는 심리적 소진을 측정하는 여러 측정도구들 중 가장 빈번하게 사용되는 척도이다. 하지만, MBI-HSS는 상담자만을 대상으로 개발된 척도가 아니며, 상담이라는 직무환경 내에서의 소진관련 문항들을 측정하지 않기 때문에 상담자 소진에 대한 정확한 측정에 한계가 있다(Lee et al, 2007).

최근 Lee 등(2007)은 개인적 낙담, 조직 스트레스에 대한 무관심, 정서적/신체적 피로 때문에 임상적 과업을 적절히 수행할 수 없는 상태를 소진이라고 보면서, 상담이라는 직무 특성을 고려한 최초의 상담자 소진 척도 Counselor Burnout Inventory(CBI, Lee et al., 2007)를 개발하였다. CBI는 상담자의 직무 소진에 대한 조직의 요인을 척도에 포함시켰기 때문에 개인-조직 역동을 통합하여 살펴보는 것이 가능하다. CBI는 5개 차원에서 상담자의 소진을 측정하는데 이에 대한 구체적인 내용을 살펴보면 첫째, 신체적 피로감(Exhaustion)은 상담자라는 직업으로 인해 발생하는 신체적인 피로감과 탈진감을 의미하며, 둘째 무능감(Incompetence)은 상담자로서 자신의 능력에 대한 내적인 효능감 정도를 나타내고 있다. 셋째 비협조적 업무환경(Negative Work Environment)은 상담 직무환경에 대한 상담자의 태도와 감정을 말하며, 넷째 내담자 가치저하(Devaluing Client)는 상담자가 가지는 내담자에 대한 태도와 지각 등을 나타내며, 마지막으로 사생활 악화(Deterioration in Personal Life)는 상담자라는 직업으로 인한 상담자의 개인적인 삶의 영향 정도를 측정하고 있다. 따라서 본 연구에서는 심리적 소진을 개인적 낙담, 조직 스트레스에 대한 무관심, 정서적/신체적 피로 때문에 임상적 과업을 적절히 수행할 수 없는 상태로 보았다.

Norcross(2000)는 상담자는 내담자에게 일방적으로 정서적 돌봄을 제공하는 과정에서 에너지를 소비하는 업무 특성으로 인해 소진되는 경향을 보인다고 했다. Schaufeli & Enzmann(1998)은 심리적 소진은 상담자의 심리적·신체적 건강과 직무수행 능력에 영향을 미칠 뿐 아니라 이직 및 결근율, 성과감소, 사회적 비용 등을 증가 시킨다고 보았으며, 윤아랑, 정남운(2011)은 심리적 소진은 상담자로 하여금 무력감을 느끼게 하고 부정적 자아개념을 만들게 하는 등 상담자 개인에게 커다란 영향을 미칠 뿐 아니라 직무 몰입도를 떨어뜨려 이직을 고려하

게 한다고 보았다. 이처럼 심리적 소진은 상담자의 신체적, 정서적, 정신적인 측면뿐만 아니라 상담자의 삶에도 심각한 영향을 줄 수 있으며, 특히 내담자의 아픔, 상처가 치유되도록 돕는 상담자의 경우 이러한 심리적 소진은 상담 장면에도 영향을 미칠 수 있기에 심리적 소진을 미연에 방지하는 노력이 필요할 것이다.

3. 직무요구와 심리적 소진

직무요구(Job demand)는 일과 관련하여 신체적, 심리적 노력을 유지하도록 요구하기 때문에 생리적, 심리적 비용을 필요로 하는 심리적, 사회적, 조직적인 측면을 말하며(Schaufel & Bakker, 2004), Likert(1967)은 직무요구란 조직 구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성들의 총체로서, 조직특성이라는 관점에서 설명할 수 있는 내부적·외부적 조건의 총체를 나타낸다고 했다. 연구자에 따라 직무환경 스트레스(설경옥, 임정임, 2013), 직무요구(박선영, 2012 최한나 등, 2013), 직무특성요인(권성현, 2008), 직무환경 위험요소(박성호, 2001 손혜진, 2010), 직무환경(조은애, 2012), 직무스트레스 요인(문선화, 2011)등의 명칭으로 사용되나, 본 연구에서는 직무요구라고 사용했다.

직무요구는 피고용인이 가지고 있는 자원을 넘어서 과도하게 요구적이라고 지각될 때 스트레스가 유발되며 이런 직무요구는 높은 불안과 긴장을 일으키고 개인의 정상적인 행동과 수행에 부정적인 영향을 끼친다. 직무요구에서 스트레스를 많이 경험할수록 소진이 더 커지는데 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 내담자들을 다루면서 정신적인 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 그만큼 소진에 취약하게 된다. 상담자의 소진에 영향을 주는 직무요구의 하위요인은 역할갈등, 역할모호성, 업무과다, 도전기회의 부족이 있다.

첫 번째 역할갈등은 특정 역할을 담당하고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하며 갈등을 일으키는 요구를 받을 때 생기는 것으로, 업무수행 시 다양한 요구가 개인의 기준 또는 직무요건들과 일치하지 않거나 상반되는 정도를 의미한다. Westerhouse(1980)은 조력적 직업에 봉사하는 사람들은 고객, 전문직, 기관조직으로부터 오는 상충된 요구에 부딪힐 때가 많아서 역할갈등을 일으킨다고 보았

으며, 황정임(1997)에 의하면 역할갈등이 이직의도를 결정시키는 직무관련 특성 중 직무요구의 주요한 요인이라고 했다.

두 번째 역할보호성은 개인이 직장 내에서 역할을 수행함에 있어 어떻게 역할 수행을 해야 하는지 명확한 정보가 부족할 때 발생하는 것으로, 불확실한 역할 수행의 정도를 나타내는 것이다. 역할에 대한 부적절한 정보를 가질 때, 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대가 다를 때, 그리고 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발행한다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 윤부성(2000)은 역할보호성은 낮은 직업만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기 확신의 부족으로 유발시킨다고 보았다.

세 번째 업무과다는 할당된 업무량이 주어진 시간과 능력을 초과하는 정도를 나타내는 것으로 심리적 소진을 유발시킬 수 있다. Farber & Heifetz(1982)는 과다한 업무량이 스트레스를 가장 많이 유발하는 요인이라고 보고하고 있으며, Raquepaw & Miller(1989)도 과도한 상담사례, 시간적인 제한, 과도한 직무시간과 업무량이 심리적 소진을 유발시키는 위험요소라고 하였다.

네 번째 도전기회 부족은 업무수행에서 적절한 도전을 받지 못하면 업무를 과소평가하게 되고, 성취감을 느낄 수 있는 기회 또한 줄어든다. 따라서 상담자에게는 상담이 적절한 도전이 되어야 자기 효능감을 가지고 의욕적으로 일을 할 수 있지만 적절한 도전을 받지 못하고 무감각해질 때 심리적인 소진이 될 가능성이 커진다. 소진이 어느 날 갑자기 생기는 것이 아니라 직장 내 오래 지속된 과도한 업무 스트레스의 누적 결과라고 보면 과도한 직무요구는 소진의 근본원인이라고 할 수 있다.

직무요구에 대한 선행연구를 살펴보면, 소진(최한나, 손자영, 이은주, 2013 박성호, 2001), 이직(김성한, 1997), 직무스트레스 대처방식(김보람, 2012), 직무만족도(황재성, 2008), 리더-구성원 교환관계(임성아, 2014), 소명의식, 직무열의(조은애, 2009)등이 있다. Maslach(1982)등 몇몇 기준 연구자들이 개인의 성격변인이 직무변인보다 소진에 더 큰 영향을 끼친다는 주장과 달리 청소년동반자를 대상으로 개인성격과 조직요인을 함께 살펴본 양재원 외(2010)의 연구에서는 성격요인보다 조직요인의 영향력이 소진에 더 큰 영향력을 나타내는 것으로 나왔으며, 김은경(2008)의 연구에서도 직무환경, 자기효능감, 사회적지지 순으로 유의미한 결과가

나타났다. 이 외에도 상담자를 대상으로 직무요구가 소진을 증가시킨다는 선행연구들은 활발히 진행되어 오고 있다. 상담과 사회복지라는 두 가지 전문성에 대한 요구, 상담과 행정업무의 병행, 근무시간 외의 위기개입, 지역사회 네트워크를 함께 관리해야하는 청소년동반자의 직무환경을 생각한다면 직무요구가 청소년동반자의 심리적 소진에 미치는 영향은 일반상담자보다 더 클 것으로 예상된다.

실제로 청소년동반자를 대상으로 한 소진연구는 환경변인에 대한 연구가 조금 더 많은 실정이다. 직무스트레스와 소진을 살펴본 이임천(2010)과 문선화(2010)연구는 직무스트레스가 심리적 소진에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무환경위험과 소진(이영순, 2009, 이현진, 2012), 직무환경과 직무만족(황재성, 2008)의 연구, 조직요인과 소진(양재원 외 2010)연구 등, 환경변인에 대한 측정도구나 개념적 명칭은 연구마다 다소 상이하지만 청소년동반자의 환경요인들이 청소년동반자의 심리적 소진을 증가시키는 방향으로 영향을 준다는 연구 결과는 일관되게 일치한다.

4. 직무열의와 심리적 소진

직무열의(job engagement)는 긍정심리학에서 출발한 개념으로써, 일에 대한 긍정적인 측면에 초점을 맞추어 직무소진(job burnout)의 반대의 의미로 연구되고 있다(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 그러나 열의는 소진과 다른 도구로 측정되는 독립적인 개념이다. 먼저 열의(engagement)란 개인의 인지, 정서, 행동을 활동적이고 만족스러운 수행으로 연결하는 자아의 표현과 활용으로, 직무열의는 업무에 대한 긍정적이고 정력적이며 헌신하고 몰두하는 마음가짐으로 정의할 수 있다(조은애, 2010 Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002).

직무열의에 대한 최초의 개념정의는 Kahn(1990)에 의해 제시되었다. 그는 열의란, 인간의 인지·정서·행동을 활동적이고 만족스러운 수행을 하기 위해 개인의 선호하는 표현과 활용으로 정의하였다. Maslach et al(2001)은 소진의 개념을 확장하는 업무에서 열의가 결핍된 상태라고 하였으며, 소진에 반대되는 긍정적인 개념으로 열의를 정의했다. 열의를 에너지, 관여, 능률 등으로 구성개념을 갖는다고 보았으며, 조직 또는 직무의 특징에 대한 태도라기보다는 직무의 성과와 관련

된 심리적 연결(connection)로 정의하고 있다. Schaufeli(2002)는 직무열의를 ‘업무에 대한 긍정적이고 활력적이며 헌신하고 몰두하는 마음의 상태’라고 정의하고, 직무열의를 측정하는 자기보고식 척도인 Utrecht Work Engagement Scale (UWES)를 처음 개발하여 검증하였다. 이를 바탕으로 높은 수준의 에너지인 활력(vigor), 업무에 대한 헌신(dedication), 업무활동에 대한 몰두(absorption)의 하위차원을 구성개념으로 제안하였다.

직무열의의 하위차원을 구체적으로 살펴보면, 첫 번째 활력(vigor)은 일하는 동안의 정신적 쾌활성과 회복력, 높은 수준의 에너지와 자신의 일에 대해 기꺼이 노력을 아끼지 않는 마음, 어려움에 직면 했을 때의 끈기라고 특징지어진다. 즉 자신의 직무에 상당히 동기화 되어 있고, 일터에 어려움이나 혼란스러움이 있어도 끈기 있게 수행한다. 두 번째 헌신(dedication)은 일에 대한 중요성, 열정, 영감, 자부심, 그리고 도전을 의미하며, 자신의 직무와 특별한 경험에 의해서 강하게 연관된 정도를 의미한다. 마지막으로 몰두(absorption)는 자신의 일에 대한 완전한 집중, 시간을 잊은 채 깊이 몰입한 상태, 일과 자신을 분리하여 생각하기 어려운 상태를 의미한다.(Schaufeli & Bakker,2004). Bakker & Geurts(2004)는 종단연구를 통해서 종업원의 직무열의가 2년 후에도 지속된다는 것을 밝혔고, 직무열의는 일시적이고 특정적인 것이 아니라 지속되고 종속하는 정서적 인지상태라고 하였다.

연구자들은 직무열의를 촉진시키는 변인으로 직무자원과 개인적 자원을 들고 있다(Bakker & Demerouti, 2007). 그 중 직무자원은 자율성, 관계성, 유능성과 같은 사람의 기본적인 욕구를 채우기 때문에 내재적인 동기의 역할을 수행한다. 또한 직무자원은 외재적인 동기의 역할을 하는데, 풍부한 자원이 있는 직무환경은 직무과업에 노력과 능력을 헌신하도록 하고자 하는 의지를 장려하기 때문이다(조은애,2010). 직무열의에 대한 국내 연구를 살펴보면 정혜연(2008)은 내적 통제소재와 사회적 교환관계의 질이 직무열의와 긍정적인 관계를 갖고 있음을 밝혔고, 조은주(2009)는 교수효능감이 직무열의를 높여주고 심리적 소진을 낮춘다고 밝혔다. 또한 이정영(2011)은 초등교사는 학교구성원에 대한 신뢰가 높을수록 직무열의가 높은 것으로 나타났다고 하였다.

서론에서 언급한 것처럼 직무열의는 소진의 정반대의 상태로 인식되었다

(Maslach et al., 2001). 열의가 있는 사람은 에너지와 효능감을 갖고 자신의 일에 몰입하는데 이런 특성은 정서적으로 고갈되고, 냉소적이며 효능감이 저하되는 소진과 대비되는 개념이다. 이렇게 직무열의를 소진의 반대 상태로 인식하면서 소진이 낮으면 직무열의가 높은 것으로 평가하였고, 직무열의를 측정하기 위해 소진 측정도구를 사용되기도 하였다(이지우, 2010).

그러나 Schaufeli와 그의 동료들(Schaufeli et al., 2002b; Schaufeli & Bakker, 2006)은 연구를 통해 적합도를 밝힘으로써, 직무열의는 소진과 다른 도구로 측정되는 독립적인 개념으로 이루어져야 한다는 것을 강조하였다. 또한 Russell 과 Carroll(1999)는 긍정적인 정서와 부정적인 정서는 한 차원의 양극단이 아니라, 독립적인 상태라고 밝힌바 있다. 예를 들어, 정서적인 피로를 ‘한 주에 한번’이라고 했을 때, 이 한번을 제외한 관점은 소진되지 않은 상태가 반드시 열의가 있는 상태를 의미하는 것은 아니며, 소진과 열의는 상반된 속성으로 인하여 중간 정도의 부적 상관을 띠지만, 서로 독립적인 상태로 간주 할 수 있다. 그러므로 Schaufeli & Bakker(2003)는 소진과 열의가 반대되는 상태에 있는 개념은 틀림 없으나, 독립적인 측면에서 각각 다른 도구로 측정해야만 한다고 제안했다.

직무열의와 소진간의 연구에서 직무열의는 낮은 소진, 낮은 결근 및 이직, 높은 만족, 높은 조직몰입과 정적 상관을 가진다고 밝혀진 바 있다(Schaufeli & Bakker, 2004). 최근 직무열의의 연구동향을 통해 밝혀진 직무열의의 결과로 개인의 건강도 다루어졌으며 육체적·정신적 건강문제, 소진이 직무열의와 부적상관을 갖는 것으로 밝혀졌다(이지우, 2010). 특히 교사를 대상으로 한 연구에서 직무열의는 심리적 소진과 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보이며(김보람, 2012 이정영, 2012), 초등교사들은 정서적 소모가 높을수록 활력과 헌신, 그리고 직무열의가 낮으며, 비인간화와 개인적 성취감 감소, 그리고 심리적 소진이 높을수록 활력과 헌신, 몰두, 그리고 직무열의가 낮음을 보고하였다(이정영, 2012). 또한 조직몰입, 교실상황에서의 수행과 긍정적인 관련이 있는 것으로 보고되었다. 결과적으로 직무열의는 조직수준의 성과 뿐만 아니라 개인의 성장과 발전과 같은 개인 수준의 결과 변수에 긍정적인 영향을 미친다(권인수, 최영근, 2011).

따라서 본 연구에서는 직무열의를 독립변수로 선정하고 직무열의에 대한 하위요인을 직무에 대한 활력, 헌신, 몰두로 했다. 또한 직무열의가 직무요구와 심리

적 소진과의 관계에서 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대하며 청소년 동반자의 직무열의에 관해 분석해 보고자 한다.

5. 직무만족도와 심리적 소진

직무만족(Job Satisfaction)이란 직무에 대한 일련의 태도로서 직무나 직무수행의 결과로서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 할 수 있다. 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 내성, 즉 자기관찰에 의해서만 이해될 수 있다. 또한 이는 주관적인 개념으로서 개인이 원하는 것과 실제의 차이라는 비교의 성격을 지닌다.

직무만족에 대해서는 학자마다 다양한 관점으로 보고 있다. Hoppock(1935)은 직무만족에 대해 “근로자가 ‘나의 직무에 만족한다’고 느끼는 심리적, 물리적, 환경적 상태의 조합”이라고 정의하였으며, Smith & Kendall(1969)은 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 연관하여 경험하는 모든 감정의 총화 또는 이러한 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 상태라고 정의했다. Lawler(1973)는 직무만족의 내용을 직무를 통해 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전략적 만족(overall satisfaction)과 직무와 관련된 만족 또는 요인별 만족(facet satisfaction)으로 구분하여 개념화 하였다. McCormick & Tiffen(1974)은 조직체 내의 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특정 하부구조로서 직무에서 체험되거나 직무로부터 유해하는 욕구충족의 정도이며 이는 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 상태를 나타낸다고 정의하고 있다.

국내연구자들의 정의를 살펴보면, 전용득(1998)은 종업원이 자신의 직무와 관련하여 임금, 승진기회, 작업조건 등 근로 조건에 의하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 느낌이라고 정의 내렸다. 나연금(2006)은 직무수행의 자체를 즐기고 행복함을 느끼는 것이라고 정의하였고, 남선이(2007)는 한 개인이 자기의 업무를 수행해 가는 과정에서 자신의 직무 전체 또는 직무의 특정 측면에 대해서 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도라고 정의 내리고 있다.

위에서 살펴본 것과 같이 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이며 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있으나 실제로는 관찰할 수 있는 것이 아니고 개인의 행동이나 말의 표현을 통해서만 예측 가능한 것이다. 직무만족은 조직구

성원의 주관적 가치로서 직무와 직무수행의 결과로 발생하는 긍정적인 감정 상태를 일으키는 외재적·내재적 만족을 포괄하는 개념이라고 할 수 있다.

직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면 직무스트레스(김성한, 1997 문시욱, 1994 황주욱, 1996) 하위요인 중 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 요인에 따른 직무만족도 수준을 제시하고 있으며, 정영송(2001)은 직무스트레스는 조직구성원에게 이직, 결근, 낮은 성과, 불안, 불신등과 같이 부정적 영향을 미치고, 높은 직무스트레스는 낮은 직무만족도와 사관이 있다고 하였다. 이미숙(2002)의 연구에서는 직무환경 요인 중에서 연봉, 승진, 휴가 이용, 신분보장, 물리적 근무환경에 따라, 직무특성 요인 중에서는 자율성에 따라 직무만족도 수준에 차이가 있는 것으로 나타났다. 개인적 특성과 직무만족에 관한 연구도 있었는데 조아미(1997)는 성격유형에 따른 직무만족도를 조사했었고, 방하남, 김상욱(2009)의 연구는 인구학적 특성들만 놓고 봤을 때 통계적으로 유의미한 값들만 보면 직무만족과 혼인 과 고학력이 직무만족에 정적 영향관계를 갖는다고 했다. 이와 같이 직무는 그 자체가 하나의 대상으로 제시되기보다는 다양한 구성요소들에 의해 나타난다는 입장이 지배적이다. 여러 선행연구에서 나타난 직무만족 결정요인을 정리하면 표.Ⅱ와 같다.

표Ⅱ. 직무만족 결정요인

연구자	하위척도
Herzberg	직무만족요소(동기요인) : 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현 직무불만족요소(위생요인) : 조직의 정책과 관리, 감독, 임금, 작업조건, 대인관계, 지위
Vroom	감동, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간
Jurgenson	발전, 부가급부, 조직에 대한 자부심, 동료, 작업진단, 임금, 감독, 작업유형, 작업조건
Alderfer	임금, 부가급부, 상사에 대한 존중, 동료에 의한 존중, 성장
구재관	직무, 보상, 승진, 감독, 동료와의 관계, 기관, 전·이직
설진화	직무, 보수, 승진, 동료, 기관, 이직, 서비스, 가정, 직무개발, 삶의 만족, 스트레스

장경애	급여와 승진기회, 시설정책과 절차, 직위, 의사결정, 감독스타일, 작업표준규모, 동료와의 관계, 작업조건, 직무범위, 역할갈등, 역할 모호성
한원화	직무환경요인, 직무내용요인, 인사정책요인, 성취지향성, 직무와 관련된 만족, 자아존중감

이동엽(2003). 성폭력상담소 상담원의 직무만족에 관한 연구. 재인용

이와 같이 직무만족에 영향을 미치는 요인은 다양한 차원에서 설명되는 복합적인 개념이므로 개인의 주관적인 인식과 더불어 조직의 효율성 및 효과성과 생산성 측면에서도 반드시 고려되어야 할 요소이다. 본 연구에서의 여러 직무만족 결정요인들 중, 직무자체, 급여, 상사, 동료, 전직 및 이직에 관한 문항으로 하위요인을 구성하였다.

직무만족과 소진 사이의 유의미한 관계는 여러 학자들에 의하여 주장되고 있다. Maslach(1976)은 신체적, 정서적 탈진 증후의 소진이 결국 직무불만족을 가지게 된다고 하였다. 차미숙(2001)은 대학병원에 근무하는 임상간호사들의 직무만족도가 높을수록 소진경험 정도가 낮은 것으로 밝히고 있으며, 김은주(2002) 연구에서는 소진 경험도와 직무만족도와의 관계는 부적 상관관계로 나타나고 있다. 이 외에도 많은 연구결과들에서 소진이나 직무스트레스가 직무만족도를 낮춤으로써 서비스의 질을 저하시킨다고 지적하였다(김남희, 1993 김지현, 1995 오선균, 2001).

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 연구 참여자의 사회 인구학적 특성

전국 청소년상담복지센터에서 현재 활동 중인 청소년동반자 450명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지를 배포하기 전에 여성가족부 청소년사업 안내 책자에서 청소년동반자 현황을 살펴본 바 2014년 청소년동반자는 1,000명으로 나와 있었으며, 이를 토대로 각 지역 청소년동반자 프로그램 담당자나 전일제 동반자에게 설문조사 협조 여부를 타진 한 후, 방문, 우편 및 메일 발송 방법으로 조사를 실시하였다. 하지만 막상 설문지 조사를 하는 3개월동안 청소년상담복지센터에서 활동하는 청소년동반자 수는 500명도 되지 않았으며, 그 분들을 토대로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2014년 11월 24일부터 우편 및 메일로 배포하여 2015년 3월 10일까지 약 3달 동안 진행되었으며, 총 450부를 배포하여 280부가 회수되었다.

연구대상자의 사회 인구학적 특성으로는 성별, 연령, 교육정도, 고용형태, 청소년동반자 활동기간에 대한 결과를 살펴보면 <표Ⅲ-1>과 같다. 연구대상의 성별 분포는 여자가 90.0%, 남자 10.0%이며, 연령 분포는 20대 13.9%, 30대 29.6%, 40대 43.2%, 50대 11.4%, 60대 이상 1.8%였다. 교육과정을 살펴보면 석사 48.6%, 석사과정 중 33.9%, 박사과정 중 8.6%, 학사 7.1%(20명), 박사과 기타가 각각 1.1%로 석사 학력인 경우가 절반정도로 가장 많았다.

현재 고용형태는 시간제가 83.2%, 전일제가 16.8%로 시간제로 근무하는 동반자가 많았으며 청소년동반자로 경력은 1년 이상 3년 미만 38.4%, 3년 이상 5년 미만 21.7%, 6개월 이상 1년 미만 19.2%, 5년 이상 7.2%, 3개월 미만 6.9%, 3개월 이상 6개월 미만 6.5%순으로 청소년동반자의 60.1%가 1년 이상 3년 미만의 경력을 갖고 있음을 알 수 있다.

표III-1. 연구 참여자의 사회 인구학적 특성

변 수	구 분	빈 도	백분율(%)
성 별	남 자	28	10.0
	여 자	252	90.0
연령대	20대	39	13.9
	30대	83	29.6
	40대	121	43.2
	50대	32	11.4
	60대 이상	5	1.8
	학사	20	7.1
교육정도	석사과정	95	33.9
	석사	136	48.6
	박사과정	24	8.6
	박사	3	1.1
	기타	2	0.7
근무형태	시간제	233	83.2
	전일제	47	16.8
	3개월 미만	19	6.9
	3개월 이상 ~ 6개월 미만	18	6.5
청소년동반자	6개월 이상 ~ 1년 미만	53	19.2
활동기간	1년 이상 ~ 3년 미만	106	38.4
	3년 이상 ~ 5년 미만	60	21.7
	5년 이상	20	7.2
		280	100.0

2. 측정도구

가. 직무열의

직무열의의 측정은 Schaufeli와 동료들(2003)이 개발한 직무열의 척도를 이랑(2006)이 번안한 설문지를 사용한다. 이 척도는 활력, 헌신, 몰두 세 개 하위척도로 구성되어 있다. 활력 6문항, 헌신 5문항, 몰두 6문항으로 총 17개의 문항으로 이루어져 있으며, 7점 Likert형 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7점= 매우 그렇다)로 평정된다. 콜센터 상담원을 대상으로 한 이랑(2006)의 연구에서의 신뢰도는 활력 .87, 헌신 .86, 몰두 .88로 적절한 수준이었다. 본 연구에서는 직무열의 전체 신뢰도는 .91 이며, 활력은 .83, 헌신 .90, 몰두 .80으로 나타났다.

표Ⅲ-2. 직무열의 측정도구의 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	신뢰도(α)	
활력	6	1,2,3,4,5,6	.83	
헌신	5	7,8,9,10,11	.90	.91(α)
몰두	6	12,13,14,15,16,17	.80	

나. 직무요구

직무요구에 대한 질문지는 Jayararene & Chess(1981)의 척도를 기초로 하여 윤부성(2000)이 번안하고 박성호(2001)에서 사용한 도구를 사용하였다. 측정도구는 도전기회 부족, 역할갈등, 역할 모호, 업무과다 등 4가지 하위영역에 총 19개의 문항으로 구성되어 있다. 본 질문지는 5점 Likert 형 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 총 점수가 높을수록 직무요구가 높은 것으로 본다. 도전기회 부족의 1,2,3,4,6번 문항과 역할모호성의 12,13,14번 문항들은 역점수로 분석하였다.

박성호(2001)의 연구에서의 신뢰도는 .83으로 도전기회 부족 .61, 역할갈등 .77, 역할모호성 .79, 업무과다 .80으로 보고되었다. 본 연구에서는 전체 신뢰도는 .80이며, 도전기회 부족 .68, 역할갈등 .70, 역할모호성은 .75, 업무과다는 .74로 나타났다.

표Ⅲ-3. 직무요구 측정도구 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	신뢰도(α)	
도전기회 부족	6	1*,2*,3*,4*,5,6*	.68	
역할갈등	5	7,8,9,10,11	.70	.80(α)
역할 모호성	3	12*,13*,14*	.75	
업무과다	5	15,16,17,18,19	.74	

*=역점수 문항

다. 직무만족도

직무만족도 척도는 대한교육연합회(1992)에서 개발된 KTO(Korean Teachers Opinionnaire)와 Smith, Kendall 그리고 Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 번안, 수정한 것을 사용해서 연구한 박진희(1995)와 소혜정(2005)의 검사를 사용하였다. 측정도구의 하위요인으로는 직무자체, 급여, 상사, 동료, 전·이직요인으로 구성되어 있으며, JDI 직무만족도 척도의 하위요인인 승진관련 6개 문항을 제외하였다. 이는 청소년동반자 고용형태는 비정규계약직으로 승진에 대한 해당사항이 없기 때문이다. 척도는 5점 Likert형 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 되어있으며, 점수가 높을수록 상담자가 느끼는 직무만족도 수준이 높다는 것을 의미한다. 6개의 부정적인 진술문항(16번, 24번, 29번, 30번, 31번, 32번)은 역점수로 분석하였다.

소혜정(2005)의 연구에서 산출한 검사의 전체 신뢰도 .92, 직무자체 .85, 급여 .91, 상사 .76, 동료 .91, 전·이직 .83이었다. 본 연구에서는 전체신뢰도 .91, 직무자체 .82, 급여 .90, 상사 .90, 동료 .90, 전·이직 .76으로 나타났다.

표Ⅲ-4. 직무만족 측정도구 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	신뢰도(α)
직무자체	7	1,2,3,4,5,6,7	.82
급여	7	8,9,10,11,12,13,14	.90
상사	7	15,16*,17,18,19,20,21	.90 .91(α)
동료	7	22,23,24*,25,26,27,28	.90
전,이직	4	29*,30*,31*,32*	.76

*=역점수 문항

라. 심리적 소진

심리적 소진은 Lee 등(2007)의 개발한 Counselor Burnout Inventory (CBI)를 Yu(2007)가 타당화 연구를 한 한국판 상담자소진척도(Korean Counselor Burnout Inventory: 이하 K-CBI로 칭함)를 사용하였다. 구체적인 하위요인의 내용은 신

체적 피로감(Exhaustion), 무능감(Incompetence), 비협조적인 업무환경(Negative Work Environment), 내담자 가치저하(Devaluing Client), 사생활 악화(Deterioration in Personal Life)이다.

K-CBI는 5점 Likert형 척도(1=전혀 그렇지 않다. 5점= 매우 그렇다)로 평정된다. 최저 20점에서 최고 100점으로 총점이 높을수록 소진의 정도가 높다는 것을 의미한다. 김정숙(2010)의 연구에서의 신뢰도는 신체적 피로감 .83, 무능감 .83, 비협조적 업무환경 .82, 내담자의 가치저하 .72, 사생활 악화 .75로 보고되었다. 본 연구에서는 전체 신뢰도는 .93이며, 신체적 피로감 .89, 무능감 .82, 비협조적 직무환경 .80, 내담자 가치저하 .81, 사생활 악화 .85로 나타났다.

표Ⅲ-5. 심리적 소진 측정도구의 신뢰도

하위요인	문항수	문항번호	신뢰도(α)
신체적 피로감	4	1,6,11,16	.89
무능감	4	2,7,12,17	.82
비협조적 직무환경	4	3,8,13,18	.80
내담자 가치 저하	4	4,9,14,19	.81
사생활 악화	4	5,10,15,20	.85

3. 자료처리 및 분석

수집된 자료는 SPSS for Windows 18.0을 사용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

첫째, 연구대상의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도와 백분율을 산출하는 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 변인 및 하위변인에 대한 신뢰도 분석을 하여 척도의 내적 일치도(Cronbach's α)를 검증하였다.

셋째, 주요 변인들 간의 관계를 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였다.

넷째, 구체적인 연구가설 검증은 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구가 심리적 소진에 미치는 영향

가. 청소년동반자의 직무 열의가 심리적 소진에 미치는 영향

청소년동반자가 경험하는 직무열의와 심리적 소진과의 관계를 확인하기 위하여 먼저 직무열의의 각 하위요인들과 심리적 소진 간의 상관을 산출하였으며, 그 결과는 다음의 표IV-1과 같다.

표IV-1. 직무열의와 심리적 소진 간 상관계수(r)

	활력	헌신	몰두	직무열의 전체
심리적 소진	-.39***	-.40***	-.07***	-.34***

*** $p < .001$

위의 표에서 보는 바와 같이 직무열의의 하위요인과 심리적 소진간의 상관이 모두 통계적으로 유의한 수준인 것으로 나타났다. 직무열의는 심리적 소진과의 관계에서 활력은 $-.39(p < .001)$, 헌신은 $-.40(p < .001)$, 몰두는 $-.07(p < .001)$ 로 활력과 직무열의는 심리적 소진에 모두 부적 영향을 끼치는 것을 알 수 있다. 이는 직무에 관해서 활력과 헌신이 높으면 심리적 소진을 덜 느끼게 된다는 것을 나타낸다.

다음으로 직무열의(활력, 헌신, 몰두)들을 예인변인으로 하고 심리적 소진 전체점수를 준거변인으로 하여 직무열의가 심리적 소진에 어느 정도의 예언력을 갖는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 표IV-2와 같다.

표IV-2. 심리적 소진에 대한 직무열의 회귀분석 결과

독립변인	B	SE	β	t
전체	-.19	.03	-.34	-5.91 ***
	$R=.34$	$R^2=.11$	$F_{(1,277)}=34.90^{***}$	
활력	-.15	.04	-.31	-3.74 ***
헌신	-.15	.04	-.29	-3.63 ***
몰두	.13	.03	.26	3.92 ***
	$R=.47$	$R^2=.22$	$F_{(3,275)}=25.93^{***}$	

*** $p < .001$

위의 표에서 보는 바와 같이 심리적 소진에 대한 직무열의의 회귀모형은 청소년동반자의 심리적 소진을 예언하는 적합한 예측모형인 것으로 나타났다 ($F=25.93$, $p < .001$). 이모형은 청소년동반자의 직무열의에 대해 $R^2=.22$ 의 영향력을 설명하고 있으며, 활력 ($\beta = -.31$, $p < .001$), 헌신 ($\beta = -.29$, $p < .001$)은 심리적 소진에 부적 영향을 나타냈고, 몰두 ($\beta = .26$, $p < .001$)는 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 활력과 헌신이 높으면 심리적 소진이 낮아지지만, 몰두가 높으면 심리적 소진을 많이 느낀다는 것이다.

나. 청소년동반자의 직무 만족도가 심리적 소진에 미치는 영향

청소년동반자가 경험하는 직무만족도와 심리적 소진과의 관계를 확인하기 위하여 먼저 직무만족도의 각 하위요인들과 심리적 소진 간의 상관을 산출하였으며, 그 결과는 다음의 표IV-3과 같다.

표IV-3. 직무만족과 심리적 소진 간 상관관계수(r)

	직무자체	급여	상사	동료	전·이직	직무만족 전체
심리적 소진	-.42***	-.16*	-.20***	-.18***	-.44***	-.41***

* $p < .05$ *** $p < .001$

위의 표에서 보는 바와 같이 상관관계 결과를 살펴보면, 심리적 소진은 직무만

족도와와의 관계에서 직무자체 $-.42(p<.001)$, 급여는 $-.16.(p<.05)$, 상사는 $-.20(p<.001)$, 동료는 $-.18(p<.001)$, 전·이직은 $-.44(p<.001)$ 로 직무만족도 모두 심리적 소진에 부적 영향을 끼치는 것을 알 수 있다.

다음으로 직무만족도(직무자체, 급여, 상사, 동료, 전·이직)들을 예인변인으로 하고 심리적 소진 전체점수를 준거변인으로 하여 직무만족도가 심리적 소진에 어느 정도의 예언력을 갖는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 표 IV-4와 같다.

표 IV-4. 심리적 소진에 대한 직무만족의 회귀분석 결과

독립변인	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	
전체	-.36	.05	-.41	-7.58	***
	<i>R</i> =.41	<i>R</i> ² =.17	<i>F</i> _(1,278) =57.37***		
직무자체	-.23	.05	-.29	-4.80	***
급여	.01	.04	.02	.27	
상사	.00	.04	-.00	-.01	
동료	.01	.04	.01	.23	
전·이직	-.15	.03	-.33	-5.10	***
	<i>R</i> =.51	<i>R</i> ² =.26	<i>F</i> _(5,274) =19.25***		

*** $p<.001$

위의 표에서 보는 바와 같이 심리적 소진에 대한 직무만족도의 회귀모형은 청소년동반자의 심리적 소진을 예언하는 적합한 예측모형인 것으로 나타났다 ($F=19.25, p<.001$). 이모형은 청소년동반자의 직무만족도에 대해 $R^2=.26$ 의 영향력을 설명하고 있으며, 직무자체 ($\beta=-.29, p<.001$), 전·이직($\beta=-.33, p<.001$)은 심리적 소진에 부적 영향을 나타냈고, 급여, 상사, 동료는 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다. 청소년동반자의 직무 요구가 심리적 소진에 미치는 영향

청소년동반자가 경험하는 직무요구와 심리적 소진과의 관계를 확인하기 위하여 먼저 직무요구의 각 하위요인들과 심리적 소진 간의 상관을 산출하였으며, 그

결과는 다음의 표IV-5와 같다.

표IV-5. 직무요구와 심리적 소진 간 상관계수(r)

	도전기회 부족	역할갈등	역할모호성	업무과다	직무요구 전체
심리적 소진	.43***	.40***	.18*	.54***	.58***

* $p < .05$ *** $p < .001$

위의 표에서 보는 바와 같이 상관관계 결과를 살펴보면, 심리적 소진은 직무요구와의 관계에서 도전기회 부족 .43($p < .001$), 역할갈등은 .40($p < .001$), 역할모호성은 .18($p < .05$), 업무과다는 .54($p < .001$)로 직무요구 모두 심리적 소진에 정적 영향을 끼치는 것을 알 수 있다. 이는 업무요구 중 업무과다, 도전기회 부족, 역할갈등, 역할모호성 순으로 심리적 소진에 영향력이 있음을 나타낸 것이다.

다음으로 직무요구(도전기회 부족, 역할갈등, 역할모호성, 업무과다)들을 예인변인으로 하고 심리적 소진 전체점수를 준거변인으로 하여 직무요구가 심리적 소진에 어느 정도의 예언력을 갖는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음의 표IV-6과 같다.

표IV-6. 심리적 소진에 대한 직무요구의 회귀분석 결과

독립변인	B	SE	β	t
전체	.62	.05	.58	11.75 ***
	$R = .58$	$R^2 = .33$	$F_{(1,278)} = 137.94^{***}$	
도전기회 부족	.21	.05	.24	4.18 ***
역할갈등	.09	.04	.12	2.29 **
역할모호성	.04	.04	.06	1.19
업무과다	.27	.04	.42	7.71 ***
	$R = .62$	$R^2 = .39$	$F_{(4,275)} = 43.49^{***}$	

** $p < .01$ *** $p < .001$

위의 표에서 보는 바와 같이 심리적 소진에 대한 직무요구의 회귀모형은 청소

년동반자의 심리적 소진을 예언하는 적합한 예측모형인 것으로 나타났다 ($F=43.49, p<.001$). 이모형은 청소년동반자의 직무요구에 대해 $R^2=.39$ 의 영향력을 설명하고 있으며, 도전기회($\beta=.24, p<.001$), 업무과다($\beta=.42, p<.001$), 역할갈등($\beta=.12, p<.01$)은 심리적 소진에 정적 영향을 나타냈고, 역할모호성은 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

2. 청소년동반자의 직무열의가 심리적 소진에 미치는 영향에서 직무요구의 매개효과

청소년동반자의 직무열의와 심리적 소진과의 관계에서 직무요구의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 절차를 사용하였다. 매개효과에 관한 가설을 검증하기 위해서는 세 단계의 조건이 충족되어야 한다. 첫째, 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 하며 둘째, 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 주어야 한다. 셋째, 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 이때 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 세 번째 단계보다 두 번째 단계에서 더 커야 매개효과를 나타낸다고 할 수 있고, 이것을 부분 매개효과라고 한다. 하지만 세 번째 단계에서의 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 유의하지 않은 경우 매개변수가 완전매개효과를 보인다고 할 수 있다.

청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구가 심리적 소진에 미치는 영향과 직무열의와 직무만족도가 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 직무요구의 매개효과를 분석하기 위한 선행분석으로 각 변수들 간의 전반적인 관계양상을 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였고 결과는 표IV-7에 제시된 바와 같다.

표IV-7. 주요변인들 간 상관계수(r)

	직무만족	직무열의	직무요구
직무만족	-		
직무열의	.48***	-	
직무요구	-.56***	-.45***	-
심리적 소진	-.41***	-.34***	.58***

*** $p<.001$

주요 변인인 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도, 직무요구, 심리적 소진의 상관관계를 살펴보면 독립변인인 직무열의와 종속변인인 심리적 소진 $-.34(p<.001)$, 직무만족도와 심리적 소진은 $-.41(p<.001)$ 로 직무열의, 직무만족도 모두 통계적으로 유의미한 부적상관을 보였다. 독립변인인 직무열의와 매개변인인 직무요구와의 상관계수는 $-.45(p<.001)$, 직무만족도와 직무요구는 $-.56(p<.001)$ 으로 모두 통계적으로 유의미한 부적상관을 보이고 있다. 각 변인들 중 직무요구만의 심리적 소진과의 관계에서 $.58(p<.001)$ 로 통계적으로 유의미한 정적상관을 보이고 있다.

변수들 간의 총 상관관계 결과를 요약하면, 독립변인인 직무열의, 직무만족도는 종속변인인 심리적 소진과 부적인 방향으로, 매개변인인 직무요구와도 부적 방향으로 유의한 관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. 매개변인인 직무요구와 준거변인인 심리적 소진은 정적인 방향으로 유의한 관계를 보이고 있다. 다음으로 직무열의와 심리적 소진 간의 관계에서 직무요구의 매개효과를 확인하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 다음의 표IV-8과 같다.

표IV-8. 심리적 소진에 대한 직무열의와 직무요구의 위계적 회귀분석 결과

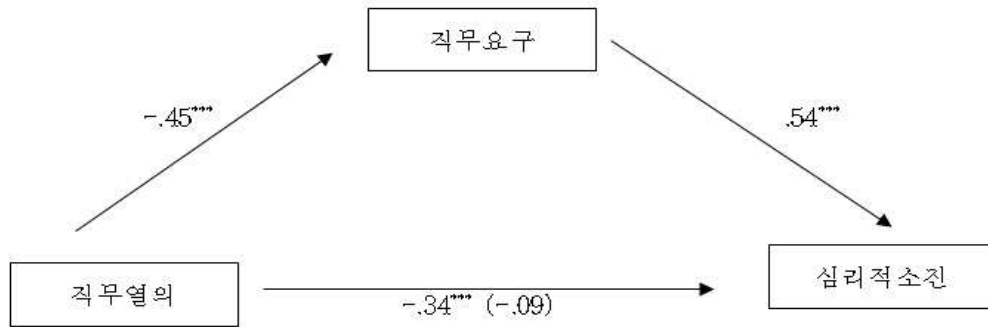
단계	종속변인	독립변인	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>
1	직무요구	직무열의	-.24	.03	-.45	-8.46***
	<i>R</i> =.45 <i>R</i> ² =.21 ΔR^2 =.21		<i>F</i> _(1,277) =71.56***			
2	심리적 소진	직무열의	-.19	.03	-.34	-5.91***
	<i>R</i> =.34 <i>R</i> ² =.11 ΔR^2 =.11		<i>F</i> _(1,277) =34.90***			
3	심리적 소진	직무열의	-.05	.03	-.09	-1.68
		직무요구	.58	.06	.54	9.75***
<i>R</i> =.58 <i>R</i> ² =.34 ΔR^2 =.23		<i>F</i> _(2,276) =70.86***				

****p*<.001

분석결과 직무열의가 심리적 소진에 미치는 독립적인 효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나(단계 2), 직무요구를 매개변인으로 투입하였을 때에는 심리적 소진에 대한 직무열의의 효과가 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타

났다. 이것으로 직무열의와 심리적 소진 간의 관계에서 직무요구의 완전매개 효과가 확인되었다. 또한 Sobel 검증 결과 직무열의와 심리적 소진에 대한 직무열의의 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다($z=-6.16, p<.001$).

이 결과를 모형그림으로 나타내면 다음과 같다.



*** $p<.001$

그림IV-1. 직무열의와 심리적 소진의 관계에서 직무요구의 완전매개모형

다음으로 직무만족과 심리적 소진 간의 관계에서 직무요구의 매개효과를 확인하기 위하여 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 방식을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 다음의 표IV-9와 같다.

표IV-9. 심리적 소진에 대한 직무만족과 직무요구의 위계적 회귀분석 결과

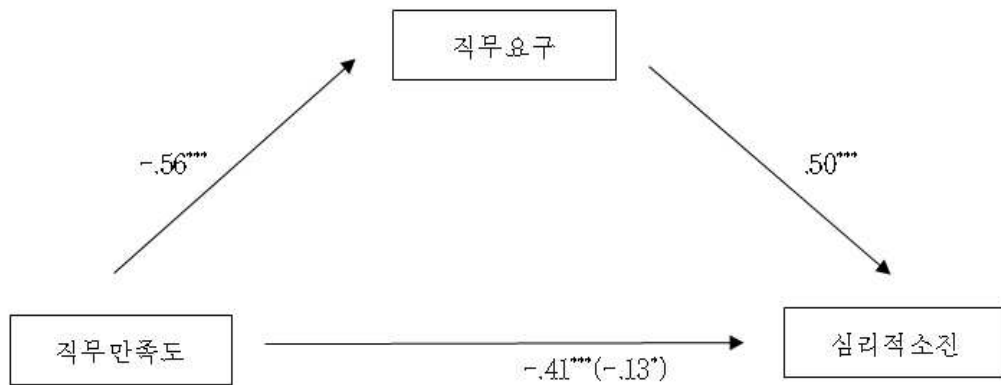
단계	종속변인	독립변인	B	SE	β	t
1	직무요구	직무만족	-.46	.04	-.56	-11.31***
			$R=.56$	$R^2=.32$	$\Delta R^2=.32$	$F_{(1,278)}=127.82^{***}$
2	심리적 소진	직무만족	-.36	.05	-.41	-7.58***
			$R=.41$	$R^2=.17$	$\Delta R^2=.17$	$F_{(1,278)}=57.37^{***}$
3	심리적 소진	직무만족	-.12	.05	-.13	-2.24*
		직무요구	.54	.06	.50	8.53***
			$R=.59$	$R^2=.34$	$\Delta R^2=.17$	$F_{(2,277)}=72.49^{***}$

* $p<.05$ *** $p<.001$

분석결과 직무만족이 심리적 소진에 미치는 독립적인 효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나(단계 2), 직무요구를 매개변인으로 투입하였을 때에는

심리적 소진에 대한 직무만족의 효과가 감소하는 것으로 나타났다. 이것으로 직무만족과 심리적 소진 간의 관계에서 직무요구의 부분매개 효과가 확인되었다. 또한 Sobel 검증 결과에서도 통계적으로 유의한 매개효과가 있는 것으로 나타났다($z=-7.09, p<.001$)

이 결과를 모형그림으로 나타내면 다음과 같다.



* $p<.05$ *** $p<.001$

그림 IV-2. 직무만족도와 심리적 소진의 관계에서 직무요구의 부분매개모형

V. 논의 및 결론

1. 논의

본 연구는 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도와 심리적 소진 관계에서 직무요구의 매개역할을 검증하기 위해 수행되었다. 기존 연구를 통해 직무열의, 직무만족도와 심리적 소진과의 관련성을 확인하였으며, 직무요구와 심리적 소진과의 관련성도 확인하였다. 본 연구에서 나타난 결과에 대하여 연구문제를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무열의, 직무만족도, 직무요구는 심리적 소진에 유의미한 영향을 보이는 것으로 나타났다. 직무열의와 직무만족도는 심리적 소진에 부적 상관관계로 나타났다으며, 직무요구는 정적 상관관계를 보였다. 그 결과에 대해 자세히 살펴보면 다음과 같다. 직무요구가 심리적 소진에 가장 큰 영향이 있으며, 다음으로 직무만족도, 직무열의 순으로 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 직무열의가 높을수록 심리적 소진을 덜 느끼고, 직무만족도가 높을수록 심리적 소진이 낮아진다고 나타났다으며, 마지막으로 직무요구가 높을수록 심리적 소진이 높아진다고 나타났다. 청소년동반자자의 심리적 소진에 직무요구가 가장 큰 영향력이 있는 것은 청소년동반자들이 수행해야 할 업무의 한계가 분명치 않아서 주어진 시간보다 과도하게 개입하거나 종결 후에 더욱 적극적인 개입을 하지 못한 아쉬움으로 인한 심리적 소진도 작용한다고 본다.

각 변인별 하위변인들을 살펴보면 다음과 같다. 직무열의의 하위영역별로 살펴보면 헌신, 활력, 몰두 순으로 심리적 소진에 영향을 끼치는 것으로 나타났고, 직무요구 하위영역별로 살펴보면, 업무과다, 도전기회 부족, 역할갈등, 역할보호성 순으로 심리적 소진에 영향을 끼친다. 박성호(2002)의 연구를 살펴보면 직무요구 하위변인 중 도전기회 부족이 심리적 소진에 가장 중요한 설명력을 가지는 것으로 나타났지만, 본 연구에서는 업무과다가 가장 큰 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이는 상담자와 청소년동반자의 업무 특성 차이로 인해 나타난 결과로 생각되어 진다. 직무요구에 관해서는 상담자를 대상으로 연구한 조은애(2010)의 연구와, 영양교사를 대상으로 연구한 김미향(2015), 고용서비스종사자를 대상으로

한 김혜영(2013)의 연구 결과와 맥락을 같이 한다. 직무만족도 하위영역별로는 전·이직, 직무자체, 상사, 동료, 급여 순으로 심리적 소진에 영향력이 있음을 알 수 있다. 청소년동반자들은 비정규직의 불안정한 고용상태에서 자신의 기량을 발휘할 수 있는 가능성이 제한되며 이는 청소년동반자들을 소진시키고 결국 이직을 결정하게 되는 주요한 요인으로 작용할 것이다. 전문성을 갖춘 역량 있는 청소년동반자들의 이직은 위기청소년들을 위한 서비스의 질적 저하로 이어진다는 점에서 청소년동반자 프로그램의 효과성과 밀접한 관련이 있다. 이는 직무만족도와 소진관의 관계에서 김은주(2002)의 연구 결과와 맥락을 같이 한다.

둘째, 청소년동반자의 직무열의, 직무만족도와 심리적소진과의 관계에서 직무요구에 의한 매개효과를 살펴본 결과 직무열의가 심리적 소진에 영향을 미칠 때 직무요구는 완전매개를 하는 것으로 나타났다. 이는 직무열의와 심리적 소진과의 관계를 살펴봤을 때는 직무열의와 심리적 소진과의 부적 영향을 끼치는 것을 알 수 있었으나, 직무열의가 직무요구를 거쳐서 심리적 소진과의 관계에서는 직무열의가 전혀 영향을 끼치지 못함을 알 수 있다. 이는 직무요구가 청소년동반자에게서 심리적 소진에 아주 큰 영향을 끼친다는 것을 나타낸다. 하지만 직무만족도가 심리적 소진에 영향을 미칠 때 직무요구는 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 이는 직무만족도가 심리적 소진에 직접 영향을 미치기도 하지만 직무요구를 매개로 하여 간접적으로 영향을 미치는 것을 의미한다.

2. 결론

본 연구 결과에 근거하여 청소년동반자들의 심리적 소진을 줄이기 위한 방안을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 청소년동반자들의 심리적 소진과 관련해서 직무열의, 직무만족도 보다는 직무요구가 가장 큰 영향력이 있음을 알 수 있었다. 본 연구자는 심리적 소진을 낮출 수 있는 보호요인으로 직무열의를 생각했었으나 본 연구 결과를 살펴보면 직무요구가 높으면 직무열의는 심리적 소진에 어떤 영향력도 없음을 알 수 있었다. 이에 심리적 소진을 보호할 수 있는 다른 변인을 찾아볼 필요성이 있다.

둘째, 본 연구결과에서 심리적 소진에 가장 큰 영향력이 있는 것은 직무요구였다. 그 중 업무과다 요인이 심리적 소진에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타났

으며, 이는 청소년동반자들의 과도한 업무량에 대한 재고를 시사한다. 청소년동반자들의 과도한 업무량을 개선하기 위해서는 행정업무에 대한 부담감을 줄여 줄 필요가 있으며 활동시간의 탄력적인 개선이 필요하다. 전일제동반자인 경우는 정규직 상담원과 같은 공간에서 일을 하고 있고, 시간제동반자들과 센터와의 중간 역할을 하면서 조직관리, 행정 업무를 추가적으로 실시하도록 업무가 부과되어 있다. 하지만 시간제 동반자인 경우는 상담 준비 과정과 행정업무를 하는 시간이 활동시간에 포함이 안 되는 부분이 있어서 직무가 끝난 후 개인적인 시간을 투자해야 하는 경우가 많아 업무에 대한 부담을 갖는 경우가 많다. 이에 동반자 프로그램이 청소년들을 위해 마련된 것임을 감안할 때 정부차원에서 동반자 프로그램의 예산지원비를 확충해서 청소년동반자들이 편한 마음으로 상담에 임하게 할 필요성이 있다.

3. 연구의 제한점

본 연구가 몇 가지 시사점을 갖고 있음에도 불구하고 갖는 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 전국의 청소년상담복지센터에서 활동하는 청소년동반자를 대상으로 했지만 2014년 청소년동반자 현황과 실제 청소년동반자 현황은 아주 많은 차이가 있었다. 또한 설문조사 의뢰 시 청소년동반자들의 계약기간이 끝나서 다시 재계약을 하는 시기라 청소년동반자들의 활동을 잠시 멈추는 시기였다. 각 센터마다 다르긴 했으나 각 센터의 사정으로 인해 청소년동반자들이 센터에 별로 없었음을 감안하면 본 연구결과를 청소년동반자에게 일반화하기는 무리가 있다.

둘째, 본 연구에서는 자기보고식의 설문지를 이용하여, 직접방문 외에 우편 및 메일을 통해 자료를 수집하였다. 이러한 연구방법은 피검자의 응답에 대한 신뢰성에 문제가 있을 수 있으며, 질문 및 의견 수렴, 개인특성, 행동관찰 등의 세부적인 적용이 어려웠기에 차후 연구에서는 다양한 연구 조사 방법의 적용이 필요하다.

셋째, 본 연구에서 사용된 직무만족도 측정도구는 비정규직인 청소년동반자가 사용하기에 조금 맞지 않는 부분이 있었다. 이에 청소년동반자의 특수한 상황과

관련하여 척도를 만든다면 청소년 동반자를 연구하고 이해하는데 도움이 될 것
이라 생각된다.

참 고 문 헌

- 강다연(2011). 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 명지대학교 대학원 석사학위논문
- 강소영, 박영숙(2006). 임상간호사의 자기효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. *스트레스 연구*, 14(3), 219-226
- 구용진, 김병용, 고재윤(2010). JD-R model을 이용한 종사원 소진과 직무열의에 관한 연구. *의식경영연구*, 13(5), 47-65
- 국가청소년위원회(2007). *청소년동반자 프로그램의 운영실태 및 개선방안 연구*.
- 국가청소년위원회(2014). *2014 청소년 백서*. 국가청소년위원회
- 권성현(2008). 직무특성요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향: 자기 및 집단 효능감의 조절효과 중심으로=. *한국공공관리학보* 22(4), 307-328
- 권현용(2013). 청소년동반자의 상담사례를 통한 위기 청소년의 심리사회적 요인에 대한 질적 분석. *인문학논총* 33(10) 151~181
- 김가영(2013). 직무열의의 긍정적 효과와 부정적 효과에 영향을 미치는 선행변수들에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문
- 김정민, 강다연(2011). 정서경험특성 상담자 활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국가정관리학회지*. 29(5), 19-32
- 김미향(2015). *영양교사의 직무환경 위험요소 및 사회적지지가 심리적 소진에 미치는 영향*. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김보람(2012). *초등교사의 직무환경과 직무열의 및 심리적 소진의 관계에서 직무스트레스 대처방식의 조절효과*. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 김성한(1997). *사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구*. 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 김성희(2011). *병원영양사의 일-가족 갈등, 역할정체성, 직무스트레스 및 고객지향성 간의 구조적 관계*. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문
- 김은주(2002). *간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계 연구*. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김주연(2006). *아동보호전문기관 상담원의 역할갈등과 직무성과에 관한 연구*.

숙명여자대학교 대학원 석사학위논문

김정연(2011). 초보상담자가 상담회기 내에 경험하는 어려움이 상담자 소진에 미치는 영향- 일반상담자와 청소년동반자의 차이. 광운대학교 대학원 석사학위논문

김정숙(2010). 전문상담교사의 역할갈등과 소진의 관계에서 전문직 정체성의 역할갈등. 가톨릭대학교 석사학위논문

김정희, 이장호(1985). 스트레스 대처방식의 구성요인 및 우울과의 관계. 행동과학 연구, 127-138, 고려대학교 행동과학연구소

김혜영(2013). 고용서비스 종사자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과. 숙명여자대학교 여성인적자원개발대학원 석사학위논문

나연금(2006). 학교사회복지사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문

남선이(2007). 사회복지생활시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절모형. 대전대학교 대학원 박사학위논문

노효정(2015). 학교조직문화, 심리적 소진, 직무만족도의 관계. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문

문선화(2010). 청소년동반자의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적소진의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문

문시욱(1994). 사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 부산대학교 대학원 석사학위논문

박선영(2012). 청소년지도자의 직무요구, 직무통제, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. 명지대학교 대학원 석사학위논문

박성호(2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문

박준민(2009). 금융기관 종사자의 역할보호성과 역할갈등이 직무불안정성과 조직몰입에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위논문

박진희(1995). 상담자의 역할스트레스와 직무만족도에 대한 연구. 연세대학교 교육대학교 석사학위논문.

박주영(1995). A·B 성격유형·자아정체감·스트레스 대처간의 관계 연구. 숙명여

- 자대학교 대학원 석사학위논문
- 박한샘, 고은영(2009). 청소년동반자 활동경험에 대한 질적 연구. **상담학연구**, 10(4), 1971-1994
- 박한샘, 공윤정(2011). 청소년동반자의 윤리적 갈등경험과 대처방안 연구. **상담학연구** 12(3), 771~791
- 박형인(2012). 상담자의 심리적 소진 유형에 따른 자아탄력성과 내재적 동기의 차이. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 방하남, 김상욱(2009). 직무만족도와 조직몰입도의 결정요인과 구조분석. **한국사회학**. 43(1), 56-88
- 소혜정(2005). 상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 손혜진(2010). 전문상담교사의 직무환경의 위험요소와 심리적 소진 사이에 나타나는 사회적 지지의 조절효과. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문
- 서문희(2011). 전문상담교사의 처우만족과 심리적 안녕감 및 소진의 관계. 이화여자대학교 교육대학원. 석사학위논문
- 서영석(2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석시 고려 사항. **한국심리학회지 : 상담 및 심리치료**, 22(4), 1147-1168
- 설경옥, 임정임(2013) 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 25(2), 187-201
- 신부경(2012). 청소년 상담·지도 관련 종사자들의 직무만족도에 관한 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 심혜정(2014). 초등학교 교사의 교사효능감과 직무스트레스 대처방식에 따른 심리적 소진의 차이. 경인교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문.
- 양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미(2010). 청소년동반자 프로그램 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인 : 개인의 성격과 조직 변인을 중심으로. **청소년상담연구**, 18(1), 73-92
- 여성가족부. 2013년 청소년통계.

- 오경자(2006). 청소년동반자 프로그램 효과성 검증 연구 보고서. 서울:국가청소년위원회,
- 오경자, 이기학, 지승희(2005). 청소년동반자 프로그램 운영 매뉴얼. 서울: 국가청소년위원회
- 오은화(2009). 상담자의 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문
- 유성경,박성호(2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지:상담 및 심리치료, 14(2), 389-400
- 유혜란(2012). 청소년동반자의 직무환경과 자기효능감 및 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 윤선재(2012) 놀이치료자의 자기효능감과 역전이 관리능력의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문
- 윤아랑, 정남운(2011). 상담자 소진 : 개관. 한국심리학회지:상담 및 심리치료. 23(2), 231-256
- 윤철경,조홍식, 김향초,이규미,우정자,윤진서(2006). 위기청소년 지역사회 안전망 실태와 발전방안. 서울:한국청소년개발원
- 이동엽(2003). 성폭력상담소 상담원의 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문
- 이랑(2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할. 한국심리학회지 산업 및 조직, 19(4), 573-596
- 이미숙(2002). 아동학대예방센터 상담원의 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 사회복지 개발 대학원 석사학위논문
- 이미진(2012). 전문상담교사의 전문직 정체성, 상담자활동 자기효능감과 소진간의 관계. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이민정(2014) 초등교사의 스트레스 대처방식과 심리적 소진의 관계 : 자아탄력성의 매개효과. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이영순, 김은정, 천성문(2009). 청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 한국교육학회, 8(2),179-195
- 이임천(2010). 청소년동반자의 직무스트레스와 직무만족 및 심리적 소진과의

- 관계 -자기효능감 및 스트레스 대처방식의 조절효과-. 광운대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이정영(2012). 초등교사가 지각하는 학교 구성원에 대한 신뢰, 심리적 소진과 직무열의의 관계. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문
- 이지우(2002). 분배공정성에 따른 직무부담과 혁신적 업무행동과의 관계 . 조직과 인사관리 연구. 26, 113-130
- 이준섭, 이철규, 유왕진(2012). 화력발전소 근무자의 직무요구가 직무열의와 직무소진에 미치는 영향 -자기효능감과 집단효능감의 매개효과를 중심으로- 인적자원관리연구, 19(1), 27-45
- 이화영(2014). 청소년동반자가 인식한 직무환경 스트레스와 심리적 소진간의 관계에서 자아탄력성의 효과. 순천향대학교 건강과학대학원 석사학위논문
- 이혜련, 김봉환(2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. 한국심리상담학회지 :상담 및 심리치료, 16(4), 597-611
- 임성아(2014). 청소년동반자의 직무요구, 리더-구성원 교환관계, 조직지원인식이 직무만족에 미치는 영향. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문
- 임정임(2012). 청소년동반자의 성격5요인 및 직무환경위험요인과 심리적 소진의 관계에서 소명의식과 집단자존감의 매개효과. 이화여자대학교 대학원. 석사학위논문
- 유지훈(2011). 방해성 및 도전성 스트레스가 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 직무요구-자원모형 적용. 아주대학교 일반대학원 박사학위논문
- 윤부성(2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 정영아(2010). 청소년동반자의 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문
- 조은주(2009). 교사효능감이 직무열의와 소진에 미치는 영향:문제해결방식과 목표불안정성의 매개효과. 경남대학교 석사학위논문
- 전용득(1998). 공공조직 구성원의 직무만족에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문
- 정영송(2001). 직장인의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입의 관계. 고려대

학교 교육대학원 석사학위논문

정혜연(2008). **내적 통제소재와 직무열의의 관계 연구-사회적 교환 관계와 조직기반 자긍심의 매개효과를 중심으로**. 고려대학교 석사학위논문

조민아, 이정화, 송소원, 장석진(2010). 교사의 발달 단계에 따른 교사 효능감, 적응 유연성, 심리적 소진의 차이. **한국교원대학교 교육연구원**, 26(1), 93-111

조문주(2007). **불안과 자기효능감, 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향**. 가톨릭대학교 석사학위논문

조아미(1997). 청소년지도사의 성격유형과 직무만족도. **평생교육학연구** 3(2), 209-230

조은애(2010). **상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절효과**. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문

질병관리본부(2014). **2013 질병관리백서**. 질병관리본부

최경하(2013). **어린이집의 직무요구와 자원이 교사의 소진에 미치는 영향분석 : 직무열의의 매개효과를 중심으로**. 중앙대학교 대학원. 석사학위논문

최병권(2013). 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과. **조직과 인사관리연구**. 37(4), 145~170

최윤미, 양난미, 이지연(2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지:상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598

최진혜, 강현아(2012). 아동상담자의 직무스트레스와 개인적 자원이 소진 및 직무열의에 미치는 영향. **한국보육지원학회지**, 8(5), 231-252

최한나, 손자영, 이은주(2013). 청소년동반자의 직무요구, 심리적 소진, 이직의도간의 관계 : 심리적 소진의 매개효과. **상담학연구**, 14(1), 191-207

황재성(2009). **청소년동반자의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향**. 명지대학교 대학원 석사학위논문

황주욱(1996). **사회복지 전문요원의 직무만족에 관한 실증적 연구 - 대구광역시 사회 복지전문요원을 대상으로-**. 대구대학교 대학원 석사학위논문

황정임(1997). **조직특성과 직무스트레스에 관한 연구 - 지역사회복지관을 중심으로 - 이화여자대학교 대학원 석사학위논문**

- Bakker, A. B. & Demerouti, E.(2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Massachusetts, NJ: Harvard University Press.
- Cherniss, C.(1980). Professional Burnout in the Human Service Organizations. *New York: Praeger*
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J.(1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology: Research & Practice*, 13, 293-301
- Flint, L.(1982). *A model for understanding, preventing and Controlling Burnout*. paper presented at a the Annual Meeting of American Association of Colleges for Teacher Education, Houston, TX.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*.3(1).
- Henggeler, S. W., Schoenwald, S. K., Rowland, M. D., & Cunningham, P. B.(2002). *seriou Emotional Disturbance in cbildren and Adolescents: Multisystematic Tberapy*. *New York: Guildford Press*.
- Hoppock, R.(1935). *Job Satisfaction*, *New York : Haper and Brothers Publishers*.
- Jayaratne, S. & Chess, W. A.(1981). Job Satisfaction and burnout in social work. In B. Faber. *Stress and Burnout*. NY: Pergamon Pre.
- Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, Vol.33. 692-724
- Lawler, E,E,III(1973). *Motivation in work organizations*. monterey. Calif.Brook/Cole.
- Lee, S, M.,Baker, C, R, Cho, S, H., Heckathorn, D. E., Holland. M. W.,

- Newgent, R. A., et al.(2007). Development and initial psychometrics of the counselor Burnout Inventory., *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154
- Maslach, C. & Jackson, S.(1981). Maslach burnout inventory manual. *polo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.*
- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22
- Maslach, C.(1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon, In W. Stewart(Ed), Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives(pp.29-40). *Beverly Hills: Sage Publications.*
- Maslach, C., & Leiter, M. P.(1997). The truth about burnout, *San Francisco, CA: Jossey-Bass.*
- Maslach, C., Schuafeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- McCormick, E. J. & J. Tiffen(1974). *Industrial Psychology, (6th ed), Englewood Cliffs, N. J. : McGraw-Hill.*
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S.(1989). Psychotherapist burnout : A componential analysis. *Professional Psychology: Research & Practice*, 20, 32-36
- Resnik, G. & Burt, M.R(1996). Yonth at risk: Definitions and implication for service deilvery. *American Journal of Orthopsychiatry*, 66,172-188
- Rizzo, J. R., & House, R. J., & Lirtzman, S. I.(1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163

- 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*, 293-315
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B.(2002). the measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, Vol.3*, p71-92
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitude. *Chicago: Rand McNally & Co.*
- Sonnentag, S.(2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology, 88*, 518-528
- Westerhouse, M, A.(1980). The effects of tenure, role conflict and role conflict resolution on the work orientation and burn-out of teachers. *Dissertation Abstracts International, 41*, 174-175
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B.(2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior, 74*, 235-244
- Yu, K.(2007). *A Cross-Cultural Validation Study on Counselor Burnout: A Korean Sample*. Doctoral Dissertation. University of Arkansas.

<Abstract>

**The Effects of Youth Companion's Level of Job Engagement and Job Satisfaction
on their Psychological Burnout: Mediating Effects of the Job Demands**

LEE Chae-Yeong

**Major in Counselling Psychology, Graduate School of Education
Jeju National University**

Supervised by Professor Choi, Bo-Young

This study investigates the effects of job engagement and job satisfaction of youth companions on their psychological burnout, and whether the job demands have a mediating effect in these factors. For this study, 450 youth companions have completed surveys by receiving it in person, or by mail and E-mail. Among these surveys, 280 surveys were selected for this study's analysis. Data was measured by using job engagement, job satisfaction, psychological burnout, and job demand examinations. SPSS 18.0 was used for data analysis to find statistically significant results. Using SPSS, correlation verification, multiple regression analysis, and hierarchial regression analysis were performed in order to find a significant relationship between youth companion's level of job engagement, job satisfaction, psychological burnout, and job demand.

The results revealed that the level of job engagement, job satisfaction, and job demand had a significant effect on the psychological burnout of youth companions. It was found that the factors of job engagement and job satisfaction had negative effects on the psychological burnout, and in contrast, job demand had a positive effect on youth companion's psychological burnout.

In addition, results of this study showed that in the relationship between job

engagement, job satisfaction, and psychological burnout of the youth companions, job demand fully mediated when the factor of job engagement had an effect on the psychological burnout, and job demand only partially mediated when the job satisfaction had an effect on the psychological burnout.

In accordance with the previous studies and theoretical background of job engagement, job satisfaction, psychological burnout, and job demands, the present study found that the job demands played the most influential role on the psychological burnout of the youth companions among other factors. This study has a significance in that it addresses the need for youth counseling service centers to conduct more systematic human resource management and provide better care and support for the youth companions in order to increase the service and efficiency of these companions who are required to provide human service to the youths on a daily basis.

Keywords: Youth Companion, Job engagement, Job demand, Job satisfaction, Psychological burnout

부 록 목 차

부록1. 심리적 소진 설문지	51
부록2. 직무만족도 설문지	52
부록3. 직무요구 설문지	54
부록4. 직무열의 설문지	55

설 문 지

안녕하십니까?

청소년들의 건강한 성장을 위해 노고를 아끼지 않으시는 청소년동반자 선생님들의 건강과 발전을 기원합니다.

본 설문지는 청소년동반자에 관한 석사학위 논문의 자료를 얻기 위한 것입니다.

이 설문에는 옳고 그른 답이 없으므로 잘 읽고 모든 질문에 솔직하게 한 문항도 빠짐없이 편안하게 답변해 주시기 바랍니다. 응답하는 모든 내용은 무기명으로 처리 될 것이며 비밀 보장되어 절대로 공개 되지 않을 것과 석사학위 논문을 위한 연구목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

선생님들의 소중한 답변이 청소년 동반자로 활동하고 계신 분들의 근무 환경과 질적 향상을 위한 대책 마련에 조금이나마 기여하리라 기대하며 가급적 빠진 문항 없이 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 : 최 보 영

연구자 : 이 채 영

부록1. 심리적 소진

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다.	보통이 다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	청소년동반자라는 직업 때문에 대부분의 시간에 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 능력이 없는 청소년동반자로 여겨진다.	①	②	③	④	⑤
3	직장에서 불공정한 대우를 받고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	내담자와 그들의 문제에 관심이 점점 없어진다.	①	②	③	④	⑤
5	청소년동반자로 일하면서 가족에게 소홀해져 간다.	①	②	③	④	⑤
6	청소년동반자라는 직업이 나를 진 빠지게 한다.	①	②	③	④	⑤
7	청소년동반자로서의 능력에 실망해 간다.	①	②	③	④	⑤
8	직장상사 또는 슈퍼바이저에게 깔려움을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9	내담자들에 대해 점차 무더져 간다.	①	②	③	④	⑤
10	개인적인 관심사에 쓸 수 있는 시간이 충분하지 않다.	①	②	③	④	⑤
11	청소년동반자라는 직업 때문에 심한 스트레스를 받는다.	①	②	③	④	⑤
12	상담기술에 대해 자신이 없다.	①	②	③	④	⑤
13	직장의 조직체계에 꼼짝없이 매여 있다.	①	②	③	④	⑤
14	내담자의 문제에 공감하기가 점점 힘들다.	①	②	③	④	⑤
15	친구들과 보낼 시간이 별로 없는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
16	청소년동반자라는 직업 때문에 어깨와 등이 뻐뻐해졌다.	①	②	③	④	⑤
17	내담자들을 긍정적으로 변화시킬 자신이 없다.	①	②	③	④	⑤
18	직장의 조직체계 때문에 좌절감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
19	내담자들의 행복에 대해 점점 걱정하지 않게 된다.	①	②	③	④	⑤
20	일과 내 개인생활의 영역을 분명하게 선 긋기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤

부록2. 직무만족도

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	나의 직무는 흥미롭고 도전적인 일이다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 직무는 성취감을 준다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 직무는 대상자의 삶에 중요한 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 직무는 타인이 중요하게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 직무를 수행할 때 스스로 결정할 수 있을 정도의 자율성이 보장된다.	①	②	③	④	⑤
7	가까운 사람에게 나의 직업을 적극적으로 권유할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 급여는 경력과 능력을 고려해 볼 때 적당하다.	①	②	③	④	⑤
9	내가 받고 있는 급여에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10	기관의 이익이 증가하면 보너스 등으로 적절히 분배해 줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
11	기관에서 지급하는 본봉, 보너스, 수당 결정방법에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
12	현재의 급여로 여유로운 생활을 유지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나의 급여는 나의 노력에 비추어 공정하다.	①	②	③	④	⑤
14	나의 급여는 타기관의 같은 직무에 근무하는 다른 사람과 비교하여 많은 편이다.	①	②	③	④	⑤
15	나의 상사는 도움이 필요할 때 나의 주위에 있다.	①	②	③	④	⑤
16	나의 상사는 예의에 어긋나게 행동한다.	①	②	③	④	⑤
17	나의 상사는 내가 업무를 잘 수행 했을 때 칭찬을 해준다.	①	②	③	④	⑤
18	나의 상사는 부하직원들의 개인적인 고충을 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	나의 상사의 감독 스타일에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

20	나의 상사는 직원들을 인격적이고 공정하게 대해준다.	①	②	③	④	⑤
21	나의 상사는 일에 있어서 긍정적인 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
22	나의 동료들은 업무수행에 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
23	나의 동료들은 생각과 자료를 서로 주고받는다.	①	②	③	④	⑤
24	나는 나의 동료들에게 호감이 가지 않는다.	①	②	③	④	⑤
25	나의 동료들은 이해력이 있고 지성적이다.	①	②	③	④	⑤
26	나의 동료들은 책임감이 있다.	①	②	③	④	⑤
27	같이 일하는 동료들과 마음이 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
28	나의 동료들은 어려운 일이 발생했을 때 서로 잘 도와준다.	①	②	③	④	⑤
29	나는 동반자 활동 시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.	①	②	③	④	⑤
30	나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
31	나는 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
32	나는 현재 수준의 급여가 보장되는 곳이면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤

부록3. 직무요구

번호	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	나의 잠재능력을 개발시킬 기회가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	일이 재미있다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 하는 일에 대한 자유재량권이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	최선을 다해 일할 기회가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
5	내담자 문제와 그 밖의 어려운 문제들이 많다.	①	②	③	④	⑤
6	수행한 일의 결과를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	업무수행에 필요한 자원이 충분치 않다.	①	②	③	④	⑤
8	내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
9	업무수행에 필요한 시점/시책이 결여되어 있다.	①	②	③	④	⑤
10	기관의 정책이나 규칙이 맞지 않은 방식으로 일을 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
11	여러 사람이 동시에 각기 다른 요구를 하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
12	직장에서 나에게 기대한 역할을 분명히 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	담당업무 가운데 나의 책임부분이 분명하다.	①	②	③	④	⑤
14	이제까지 수행해 온 업무에 대해 명확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	때때로 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
16	맡은 일은 아주 신속하게 처리해야 한다.	①	②	③	④	⑤
17	몹시 고되게 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤
18	업무 완성을 위한 시간이 너무 모자란다.	①	②	③	④	⑤
19	수행해야 할 업무가 아주 많다.	①	②	③	④	⑤

부록4. 직무열의

번호	문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	조금 그렇 지 않다	보통 이다	조금 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1	아침에 일어났을 때, 나는 직장에 가고 싶다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	일을 할 때, 나는 넘치는 힘을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	일을 할 때, 일이 뜻대로 되지 않아도 나는 언제나 인내심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	나는 한 번에 장시간동안 계속 일을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	나는 일을 하면서 정신적으로 쉽게 원기를 회복한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	나는 일을 하면서 원기 왕성함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	내가 생각할 때 나의 일은 도전적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	나의 일은 나를 열심히 일하도록 만든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	나의 직무를 수행하는 데 있어서 나는 열정적이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	나는 내 일에 대해 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	내 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12	직무를 수행할 때, 나는 직무 이외의 주변의 모든 것을 잊는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13	직무를 수행할 때, 나는 시간가는 줄을 모른다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14	직무를 수행할 때, 나는 일에 매우 몰입해서 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15	나 자신을 직무와 분리시켜 생각하기 어렵다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16	나는 나의 직무에 푹 빠져 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17	나는 집중해서 일을 할 때면 행복감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

다음은 일반적인 사항에 관련된 질문입니다.

각 문항을 읽으시고 해당번호에 √ 표시를 하시거나 직접 기입해 주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남 ② 여
2. 연령	① 만 20~29세 ② 만30~39세 ③ 만 40~49세 ④ 만50~59세 ⑤ 만60세 이상
3. 결혼	① 미혼 ② 기혼 ③기타(이혼, 사별, 동거 등_____)
4. 교육정도	① 학사 ② 석사 과정 중 ③ 석사 ④ 박사 과정 중 ⑤ 박사 ⑥ 기타(직접 기재: _____)
5. 전공	① 상담학 ② 교육학 ③ 심리학 ④ 청소년학 ⑤ 사회복지학 ⑥기타(직접 기재: _____)
6. 상담 업무 총 기간	① 6개월 미만 ② 6개월 이상~1년 미만 ③ 1년 이상~3년 미만 ④ 3년 이상~5년 미만 ⑤ 5년 이상~7년 미만 ⑥ 7년 이상
7. 동반자 활동기간	① 3개월 미만 ② 3개월 이상~6개월 미만 ③ 6개월 이상~1년 미만 ④ 1년 이상~3년 미만 ⑤ 3년 이상~5년 미만 ⑥ 5년 이상
8. 활동시간	일주일 평균 청소년동반자 프로그램과 관련하여 할애하는 총 시간 (_____)시간
9. 고용형태	① 시간제 동반자 ② 전일제 동반자

♥ 끝까지 질문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. ♥

