

## 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계

이 혜 련<sup>†</sup>

김 봉 환

한국기술교육대학교

본 연구는 우리나라 직업안정기관인 고용안정센터에서 근무하는 직업상담원들의 소진정도 및 관련요인, 업무환경, 이직성향, 직무만족도 등을 밝혀 직업상담원의 소진을 예방하고 대처방안을 모색하여 직업상담원들이 직업에 대한 만족감을 느끼고 서비스의 효과성을 증진시킬 수 있는 방안 모색을 위한 기초 자료를 마련하고자 수행되었다. 이를 위해 직업상담원 165명을 대상으로 여러 가지 도구를 활용하여 소진현상, 업무환경, 직무만족, 이직성향 등에 관한 조사를 실시하였고, 빈도분석, 백분율, 기술통계, t검증, 일원변량분석, 상관분석 등의 방법을 통해 자료를 분석하였다. 그 결과 직업상담원은 '일주일에 한번 정도'는 소진경험을 하였고, 특히 현 담당업무와 소진경험 정도에서 유의미한 차이가 있음을 확인하였다. 또한 소진과 업무환경, 이직의도, 직무만족과의 상관관계는 대체로 부적인 상관관계를 나타내는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 관련 선행연구와 비교하여 논의하고, 직업상담원의 소진을 예방하기 위한 방안에 대하여 제안하였다.

주요어 : 직업상담원, 소진, 업무환경, 직무만족

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 이 혜 련, (420-847) 경기도 부천시 원미구 중4동 1032-2, 부천중부고용안정센터  
전화 : 032-323-9825 E-mail : haifa@hanmail.net

1997년 말 외환위기 이후 직업안정기관에서 근무하는 직업상담원의 양적인 증가가 이루어졌다. 2004년 10월 현재 우리나라의 각 지역에 존재하는 고용안정센터에는 약 1,800명의 직업상담원이 근무하고 있다. 직업상담원은 업무특성상 구직상담, 구인상담, 각종 직업관련 심리검사의 실시 및 해석 업무, 직업지도 프로그램 진행업무, 실직자를 대상으로 지급하는 실업급여 지급업무, 각종 고용보험 관련업무 등을 담당하고 있다. 또한 지속적으로 업무의 범위가 증대되고 있으며, 이를 적극적으로 발전시키기 위해서는 직업상담원이 건강하고 적극적인 상태를 유지하는 것이 효과적인 서비스를 제공하기 위한 기본 요건이다. 그러나 소진(Burnout)이 되면 직업상담원은 내담자를 한 개인으로서가 아니라 문제의 집합체로 여기게 되어 비인간화하게 되고 나아가서는 자기 자신조차 비인간화하여 신체적인 쇠퇴는 물론 절망감과 무력감, 일과 타인과 자신에 대한 부정적인 태도를 취함으로써 서비스의 질을 급격히 저하시키게 된다.

따라서 본 연구는 우리나라 직업안정기관인 고용안정센터에서 근무하는 직업상담원들의 소진정도 및 관련요인, 업무환경, 이직성향, 직무만족도 등을 밝혀 직업상담원의 소진을 예방하고 이에 따른 대처방안을 모색하는데 참고가 될 기초자료를 제공하여 직업상담원들이 직업에 대한 만족감을 느끼고 서비스의 효과성을 증진시킬 수 있도록 하는데 도움이 되고자 한다.

소진이란 용어는 1960년대부터 일반적으로 사용되기 시작했으며, Freudenberger(1974)가 정신 건강 이동 진료소에서 일하는 치료자들이 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 마침내 환자들에게 냉정해지는 등의 정서적, 신체적 탈진 현상을 발견하고 이 같은 현상을 소진이라는 용어로 사용하였다. 소진은 장기간 사람들과 밀접한 관

계를 유지하는 과정에서 받게 되는 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서, 여러 사람들의 심리적·사회적 및 신체적 문제를 도와주는 인간 서비스 계통의 전문직에 종사하는 사람들에게 나타나는 신체적·정서적·정신적 고갈 상태라고 정의된다(Maslach, 1976).

또한 소진과 관련된 개인적 요인으로는 기존의 사회복지사를 대상으로 이루어진 연구를 통해서 인구학적 특성도 소진에 많은 영향을 주게 되는 것을 확인하였는데 첫째, 연령은 소진과 밀접한 관련이 있어, 소진은 나이가 어릴수록 나이가 많은 사회복지사들보다 더 심하게 경험하게 되며(Caplan & Jones, 1975), 둘째 근무경력과 소진의 관계에서도 근무경력이 적을수록 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났는데 Freudenberger(1975)는 보통 일을 시작하지 1년에서 2년 된 사회복지사들이 소진을 경험하기 시작한다고 하였다.

소진에 대한 원인을 규명할 때 초기에는 주로 개인적 특성 즉 사회·심리적 특성에 초점을 맞추었으나 최근에는 업무환경이나 조직적 변수 등에 관심을 두고 종합적인 시각에서 원인을 파악하려는 경향이 많다(한현미, 1993). 업무환경에서 오는 소진의 발생요인으로는 많은 학자들의 연구가 있었으나 본 연구에서는 우리나라 고용안정센터의 현실에 비교적 유사한 Jayaratne와 Chess(1984)의 연구를 기초로 소진의 발생 요인을 살펴보고자 한다.

첫째, 역할 모호성: 역할 모호성은 자신의 업무 역할에 대한 부적절한 정보를 가지고 있을 때, 역할과 관련된 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대, 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생한다(Rizzo, 1970). 둘째, 역할 갈등: 역할 갈등은 특정한 업무를 맡고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하고 양립할 수 없

으며 갈등을 일으키는 요구를 받게 될 때 발생한다. 셋째, 업무량: 업무량(workload)은 스트레스의 일차적 근원이 되고 업무과다로 인한 스트레스가 지나칠 경우에는 소진으로 발전할 수 있는 것이다. 넷째, 보상: Pines와 Aronson(1988)은 보상이 적을수록 소진되기 쉽다고 보고하였다. 여기서 보상(reward)은 봉급, 봉급 외의 수당, 연금 등의 금전적 보상과 승진 기회는 물론이고 심리적 보상인 인정(recognition)까지 포함하는 개념이다. 다섯째, 도전: 대체로 도전(challenge)의 양, 지적인 자극 및 다양성이 소진과 관련된다고 보고하였고, Heifetz와 Bersani(1983)는 도전이 부족하면 업무과소를 느끼고 도전이 지나치면 업무과다를 느낀다고 보고하였다. 여섯째, 편안함: Jayaratne와 Chess(1984)는 업무환경이 편안해야 업무에 최대한의 노력을 보일 것이라고 보고하였다. 일곱째, 승진: Jayaratne와 Chess(1984)는 기관에서의 승진 제도의 공정함과 능력에 따른 공정한 승진의 기회가 보장되지 않으면 업무의 효과성과 효율성이 떨어지고 쉽게 소진을 경험하게 된다고 하였다.

또한 소진은 직무만족과도 어느 정도 관련성이 있다고 가정된다. 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 직무를 담당하는 종업원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 정의할 수 있다. 직무만족이란 직무에 대한 정서적 반응이기 때문에 자기관찰을 통해 혹은 근로자의 행위 및 언어적 표현을 통해 유출할 수는 있어도 실제로 눈으로 관찰할 수 있는 것은 아니다. 그리고 직무만족은 근로자가 원하는 것과 실제 경험한 것 사이의 격차로 이해할 수 있다.

마지막으로 본 연구에서는 소진과 이직의도와의 관계를 확인하고자 하였다. 지각, 결국, 이직 등은 자신이 종사하는 직업에 대한 부적응을 행

동적으로 보여주는 준거가 될 수 있다. 높은 이직률은 인력관리에서 큰 재정적 손실일 뿐 아니라, 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공함에 있어 큰 지장을 초래할 수 있기 때문에 특히 직업상담원이 속해 있는 조직차원에서 중요하게 다루어져야 한다.

이상과 같은 문제의식에 바탕을 두고 본 연구에서 살펴보고자 하는 연구문제를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 직업상담원들의 소진경험, 업무환경, 직무만족, 이직의도를 탐색한다. 둘째, 소진과 인구통계학적 특성과의 관계를 탐색한다. 셋째, 소진과 업무환경, 소진과 직무만족, 소진과 이직의도와의 관계를 탐색한다. 넷째, 직업상담원의 소진을 감소시키기 위한 방안을 탐색한다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구에서는 우리나라에 존재하는 166개 고용안정센터를 6개 노동청으로 나누어 비비율적 유층표집 방법으로 20개의 고용안정센터를 선별하였고, 각 고용센터별로 10부씩 총 200부의 조사를 배포하였다. 이 중 회수된 178부의 조사지 중 응답이 부실한 13부를 제외한 165부가 분석에 활용되었다. 165명 중에는 여성이 133명(80.6%), 남성이 32명(19.4%)이며, 연령은 20-29세 69명(42.0%), 30-39세 88명(53.0%), 40-49세 5명(3.0%), 50세 이상 3명(2.0%)으로 나타났다. 직급별로 보면 전임상담원 143명(86.7%), 책임상담원 16명(9.7%), 선임상담원 2명(1.2%), 일일취업알선원 4명(2.4%)이며, 근속기간은 1년미만 1명(1.2%), 1년이상-3년미만 22명(13.3%), 3년이상-5년미만 90명(54.5%), 5년이상-7년미만 47명(28.6%), 7년이상

4명(2.4%) 등으로 나타났다.

### 연구도구

#### 소진의 측정도구

소진의 측정도구는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 번역하여 사용한 총 22문항으로 구성된 최혜영(1994)의 소진측정도구를 사용하였다. 이 도구는 세 개의 하위척도로 구성되어 있으며, 이는 감정적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소로 나누어 있다. 이러한 세 가지 하위개념의 독립성은 우리나라 사회복지기관 종사자들을 대상으로 한 연구에서도 입증되었다(한현미, 1993). 본 연구에서 실시한 신뢰도 검증 결과는 표 1에 제시되어 있다. 척도의 각 문항은 직업상담원이 업무에서 얼마나 자주 해당 내용을 느끼는지에 따라 '전혀 없다'의 1점에서 '매일'의 7점 척도로 구성되며 점수가 높을수록 소진정도가 높은 것으로 나타난다.

#### 업무환경요인 측정도구

업무환경 요인의 측정도구는 Jayaratne와 Chess(1984)의 질문지를 번역한 이원기(1998)의 연구에

서 사용된 질문지를 사용하였다. 이 설문지는 업무환경의 내용을 역할모호, 역할갈등, 업무량, 보상, 승진, 도전, 편안함 등의 7가지로 구성하고 있으며, 7가지 하위개념은 모두 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 4점 척도로 구성되어 있으며, 총 18문항으로 이루어져 있다(표 2 참조).

#### 직무만족 측정도구

직무만족에 관한 측정도구는 업무, 자기발전 기대, 급여, 근무시간, 인간관계, 업무량, 직무보람, 공정한 대우, 수퍼비전과 지도감독, 복지후생 수준, 직원수, 승진제도, 의사결정구조, 교육기회 형평성, 보상체계 등에 대한 만족도를 측정하는 내용으로 총 15문항으로 구성되었다. 이 도구는 한국사회복지사협회에서 실시한 '1997년 사회복지사 실태조사'와 '2000년 한국사회복지사 기초 실태조사' 설문지 문항들을 일부 재인용하여 사용하였고, 사회복지사의 직무만족에 대하여 연구한 설문지(조수원, 2002)를 기초로 구성되었다. 이 설문지의 구성내용을 탐색하고자 요인분석을 실시하였고, 그 결과 설문지는 현재 근무여건, 업무자체에 대한 만족, 인간관계의 3가지 내용으로 구성되어 있음을 확인하였다(표 3 참조).

표 1. 소진척도의 구성내용

구성내용	문항번호	Cronbach's $\alpha$
감정적 고갈	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	.8760
클라이언트의 비인격화	5, 10, 11, 15, 22	.7807
개인적 성취감의 감소(*)	4*,7*,9*,12*, 17*,18*,19*,21*	.8437

\*역환점수

표 2. 업무환경척도의 구성내용

구성내용	문항번호	Cronbach's $\alpha$
역할갈등	29, 35	.4289
역할모호	26	-
업무량	27, 32, 36	.6720
보상	28, 30, 40	.3989
승진	23, 34, 38	.6972
도전	24, 33	.3348
편안함	25, 31, 37, 39	.6081

표 3. 직무만족척도의 구성내용

구성내용	문항번호	Cronbach's α
현재 근무여건	50, 51, 52, 54, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63	.8157
업무자체에 대한 만족	49, 55	.7290
인간관계	53, 59	.2830

**이직의도 측정도구**

이직의도에 관한 측정도구는 이직의사, 이직사유, 근속가능의사, 다른 분야로의 이직의사 희망도를 측정하며, 사회복지기관 종사자의 이직의도를 측정하였던 기존 연구의 설문지와 현재 직업상담원의 이직의도에 대하여 현직 직업상담원을 대상으로 실시한 사전 면접을 통해 추출한 내용을 토대로 문항을 구성하였다.

**결 과**

소진, 업무환경, 직무만족, 이직의도에 대한 기술통계

**소진에 대한 기술통계**

소진에 관한 기술통계를 나타낸 표 4를 하위영역별로 살펴보면, 감정적 고갈 영역의 평균이

표 4. 소진의 하위영역에 대한 기술통계

하위영역	평균	표준편차	항목수
감정적 고갈	5.0700	1.0773	9
클라이언트의 비인격화	3.8279	1.2999	5
개인적 성취감의 감소	4.9894	.9490	8

가장 높은 점수인 5점을 보였다. 이는 직업상담원이 ‘일주일에 한번 정도’는 감정적 고갈을 경험하는 것으로 볼 수 있다. 개인적인 성취감의 감소영역에서도 5점에 약간 못 미치는 평균을 보이는 것으로 보아 높은 개인적인 성취감 감소를 경험하는 것으로 볼 수 있다.

**업무환경에 대한 기술통계**

표 5에 나타난 것과 같이 조사대상자들은 대체로 자신들이 처해있는 업무환경에서 역할갈등, 역할모호, 업무량, 도전과제는 중간점수인 2점(별로 그렇지 않다)과 3점(대체로 그렇다) 사이의 수준을 보였으나, 보상, 승진, 편안함에서는 보통보다 낮은 1점(전혀 그렇지 않다) 이하의 평균을 보였다.

**직무만족에 대한 기술통계**

현재 근무여건, 업무 자체에 대한 만족은 보통인 3점 이하의 평균을 보였으며, 인간관계에 대해서는 보통인 3점보다는 높은 평균을 보였다. 이는 고용안정센터의 근무여건과 업무자체에 대해서는 만족하지 못하지만, 동료 간의 인간관계에 대해서는 보통이상의 만족을 가지고 있는 것으로 볼 수 있다.

표 5. 업무환경의 하위영역에 대한 기술통계

하위영역	평균	표준편차	항목수
역할갈등	2.3727	.5400	2
역할모호	2.5697	.7826	1
업무량	2.8323	.5380	3
보상	1.6828	.3822	3
승진	1.4384	.4129	3
도전	2.1667	.5306	2
편안함	1.7970	.4379	4

표 6. 직무만족의 하위영역에 대한 통계

하위영역	평균	표준편차	항목수
현재 근무여건	2.0193	.4917	11
업무자체에 대한 만족	2.7515	.8811	2
인간관계	3.8394	.6940	2

표 7. 이직의도에 대한 기술통계

	합계	평균	표준편차
이직의도	331	2.01	.72

### 이직의도에 대한 기술통계

조사대상자의 이직희망에 관한 질문에서 「① 매우 그렇다 ② 대체로 그렇다 ③ 거의 그렇지 않다 ④ 전혀 그렇지 않다」의 답변문항을 제시하여 선택하도록 하였으며, 표 7에서 보는 바와 같이 평균 2.01로 대체로 직업상담원들은 이직을 희망하는 것으로 나타났다.

이와 관련된 문항으로 이직을 희망하는 사유를 우선순위로 2가지만 선택하도록 한 결과 1순위의 이직사유는 ‘낮은 임금수준’이었으며, 2순위의 이직사유는 ‘직장비전(승진)이 없음’으로 나타났다. 우선순위별 이직사유에 대한 빈도와 퍼센트 분석은 표 8, 표 9에 제시되었다.

### 소진과 인구통계학적 특성과의 관계

인구통계학적특성에 따라 소진경험에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 성별 및 결혼여부에 따른 소진경험의 차이는 t검증을 통해 알아보았으며, 연령, 현 직급, 근속기간, 현 담당업무, 거주지역, 학력, 전공 등에 따른 소진경험의 차이는 일원변량분석을 통해 알아보았다. 사회복지분야에서 이루어진 선행연구에서는 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 결혼여부, 근속기간, 현 직급,

표 8. 이직사유 1순위

이직사유	빈도	퍼센트
현재 업무의 부적합	12	7.3
낮은 임금수준	98	59.4
근무조건이 나쁨(과도한 근무)	5	3.0
직장내 인간관계의 문제	1	.6
의견수렴 등 조직구조의 문제	6	3.6
직장비전(승진)이 없음	16	9.7
자기발전(전문성 향상에 도움이 안됨)	7	4.2
기타	1	.6
계	146	88.5
결측치	19	11.5
합계	165	100.0

표 9. 이직사유 2순위

이직사유	빈도	퍼센트
낮은 임금수준	30	18.2
근무조건이 나쁨(과도한 근무)	14	8.5
직장내 인간관계의 문제	5	3.0
의견수렴 등 조직구조의 문제	8	4.8
직장비전(승진)이 없음	69	41.8
자기발전(전문성 향상에 도움이 안됨)	15	9.1
전문적 지도감독이 없음	4	2.4
기타	1	.6
계	146	88.5
결측치	19	11.5
합계	165	100.0

현 담당업무, 거주지역, 학력, 전공 등에 따라 소진경험에 차이가 있는 것으로 보고 되었으나, 직업상담원의 전체 소진경험에 대한 차이는 선행 연구와는 달리 현 담당업무에 따른 소진경험만

표 10. 연령에 따른 감정적 고갈의 차이

연령	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
20세이상 29세미만	69	5.29	0.96	2.936	0.035
30세이상 39세미만	88	4.98	1.12		
40세이상	8	4.22	1.22		
계	165	5.07	1.08		

표 11. 연령에 따른 클라이언트 비인격화의 차이

연령	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
20세이상 29세미만	69	4.154	1.221	3.517	0.017
30세이상 39세미만	88	3.657	1.314		
40세이상 49세미만	85	2.900	1.106		
계	165	3.828	1.08		

이 유의미한 차이를 보였다. 그러나 소진경험을 3가지 하위영역인 감정적 고갈, 클라이언트 비인격화, 개인적 성취의 감소로 나누어 분석한 결과를 통해서 나타난 결과는 선행연구의 결과에 부합되는 결과로서 연령, 직급, 현 담당업무에서 유의미한 차이를 보였다. 여기에서는 이 결과만을 표로 제시하였다.

표 10과 표 11에서 제시된 것과 같이 연령을 나누어 고려해볼 때 연령이 20대일 경우에 감정적 고갈영역의 평균이 가장 높았으며, 다음으로

높은 연령대는 30대로 다른 연령대와 유의미한 차이를 나타내었다. 연령대가 높아질수록 감정적 고갈영역의 평균이 낮아짐을 알 수 있다. 이와 비슷하게 클라이언트에 대한 비인격화영역에서도 연령이 높아질수록 클라이언트 비인격화의 평균이 낮아짐을 파악할 수 있다. 즉, 연령대가 낮을수록 직업상담원이 감정적 고갈과 클라이언트 비인격화를 경험하는 정도가 높으며, 연령이 높아질수록 감정적 고갈과 클라이언트 비인격화를 경험하는 정도가 낮아지는 것으로 나타났다.

표 12. 직급에 따른 클라이언트 비인격화의 차이

직급	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
전임직업상담원	143	3.917	1.277	2.658	0.050
책임직업상담원	16	2.988	1.253		
선임직업상담원	2	3.500	1.273		
일일취업알선원	4	4.150	1.561		
계	165	3.828	1.300		

소진의 하위영역에서 연령별의 차이를 검증하기 위해 scheffe의 사후검정을 실시한 결과 두 영역 모두에서 20대 연령과 40대이상의 연령간에 유의미한 차이가 있었다.

직급에 따라서는 소진의 하위영역 중 클라이언트 비인격화영역에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 책임상담원과 선임상담원에 비해 전임상담원과 일일취업알선센터의 상담원

이 보다 자주 소진현상을 경험하는 것으로 나타났다.

특히 현재 담당업무영역은 소진의 모든 하위영역에서 유의미한 차이를 보였다. 조사 대상 직업상담원들이 담당하고 있는 8가지 업무영역별로 소진을 어느 정도 경험하는가에 대해 살펴본다. 그 결과 표 13, 표 14 및 표 15에서 보는 바와 같이 고용보험업무에 해당하는 수급 및 실

표 13. 현 담당업무에 따른 감정적 고갈의 차이

현 담당업무	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
취업알선(자활포함)	57	4.93	1.00	4.101	0.000
수급 및 실업급여	36	5.52	1.08		
피보험자관리	23	5.57	0.92		
고용안정사업	14	4.54	1.20		
성취프로그램/CAP진행	11	4.15	0.92		
원스톱(취업알선+실업인정)	6	5.17	0.96		
직업훈련	13	4.74	0.92		
서무 등 기타	5	5.44	0.94		
계	165	5.07	1.08		

표 14. 현 담당업무에 따른 클라이언트 비인격화의 차이

현 담당업무	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
취업알선(자활포함)	57	3.596	1.113	3.064	0.005
수급 및 실업급여	36	4.000	1.298		
피보험자관리	23	4.670	1.176		
고용안정사업	14	3.771	1.549		
성취프로그램/CAP진행	11	2.836	1.408		
원스톱(취업알선+실업인정)	6	4.033	1.617		
직업훈련	13	3.538	1.044		
서무 등 기타	5	4.200	1.400		
계	165	3.828	1.300		



표 15. 현 담당업무에 따른 개인적 성취의 감소에 대한 차이

현 담당업무	사례수(N)	평균	표준편차	F	P
취업알선(자활포함)	57	5.203	0.859	3.788	0.001
수급 및 실업급여	36	4.729	0.969		
피보험자관리	23	4.777	1.014		
고용안정사업	14	4.785	0.926		
성취프로그램/CAP진행	11	5.602	0.899		
원스톱(취업알선+실업인정)	6	5.895	0.577		
직업훈련	13	4.346	0.775		
서무 등 기타	5	5.200	0.556		
계	165	4.989	0.949		

표 16. 감정적 고갈에서 현 담당업무별 차이

현 담당업무	취업알선	수급 및 실업급여	피보험자 관리	고용안정 사업	성취/CAP 진행	원스톱	직업훈련	서무 등 기타
취업알선(자활포함)								
수급 및 실업급여					*			
피보험자관리					*			
고용안정사업								
성취프로그램/CAP진행		*	*					
원스톱(취업알선+실업인정)								
직업훈련								
서무 등 기타								

업급여, 피보험자관리, 원스톱(취업알선+실업인정) 및 서무업무 담당자가 취업알선(자활포함), 고용안정사업, 성취프로그램/CAP 진행, 직업훈련의 업무담당자들 보다 소진의 3가지 영역 모두에 대하여 높은 평균을 나타냈다.

또한 소진의 하위영역에서 현 담당업무별 차이에 대하여 scheffe의 사후검정을 통해 확인한 결과, 감정적 고갈에서는 표 16과 같이 고용보험

행정업무에 해당하는 수급 및 실업급여, 피보험자관리 업무와 성취프로그램/CAP진행의 직업지도 업무간에 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 클라이언트 비인격화에서는 피보험자관리 업무와 성취프로그램/CAP진행의 직업지도 업무간에 유의미한 차이가 있었다.

소진, 업무환경, 직무만족, 이직의도간의 상관관계

**소진과 업무환경의 상관관계**

소진과 업무환경과의 관계에 대해 상관분석을 실시한 결과는 표 17과 같다.

소진의 하위영역과 업무환경의 하위영역사이에서는 대체적으로 부적인 상관관계를 보였고, 이 중 역할갈등과 클라이언트 비인격화, 업무량과 정서적 탈진, 승진과 정서적 탈진 및 클라이언트 비인격화, 도전과 정서적 탈진 및 클라이언트 비인격화, 편안함과 정서적 탈진 및 클라이언트 비인격화 등의 관계가 의미있는 것으로 나타났다.

**소진과 직무만족의 상관관계**

소진과 직무만족과의 관계에 대해 상관분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

표 18에서 보는 바와 같이 직무만족의 하위요인인 근무여건과 소진의 감정적 고갈, 클라이언트 비인격화와는 부적인 상관관계를 갖고 있으며, 직무만족의 하위요인인 현재 업무자체에 대한 만족과 소진의 3가지 하위요인 또한 부적인 상관관계를 가지고 있다.

**소진과 이직의도의 상관관계**

소진의 3가지 하위영역과 이직희망과의 상관관계는 표 19에 나타난 바와 같이 정서적인 탈진, 클라이언트 비인격화는 부적인 상관관계를

표 17. 소진과 업무환경과의 상관관계

업무환경 \ 소진	정서적인 탈진	클라이언트 비인격화	개인적 성취의 감소
역할갈등	.1581	.2526**	-.0822
역할모호	-.1871	-.1620	.0410
업무량	.3161**	.1950	-.1035
보상	-.1898	-.1081	-.1711
승진	-.2776**	-.2668**	-.1320
도전	-.3263**	-.3277**	.1988
편안함	-.4432**	-.4179**	.1103

\*\*  $p < .01$

표 18. 소진과 직무만족과의 상관관계

소진 \ 직무만족	근무여건	현재 업무자체에 대한 만족	인간관계
감정적 고갈	-.359**	-.570**	.074
클라이언트 비인격화	-.256**	-.491**	-.070
개인적 성취의 감소	-.028	-.286**	.144

\*\*  $p < .01$

표 19. 소진과 이직희망과의 상관관계

소진	정서적인 탈진	클라이언트 비인격화	개인적 성취의 감소
이직희망	-.483**	-.462**	.074**

\*\*  $p < .01$

보였다. 그리고 개인적 성취의 감소와 이직희망은 정적인 상관관계를 보였다.

### 논 의

본 연구는 직업안정기관인 고용안정센터에서 근무하는 직업상담원의 소진현상을 파악하고 추후 이에 대한 예방과 대처방안을 수립하기 위한 기초적인 자료를 제공하는 것에 목적을 두고 수행되었다. 본 연구의 초기에 설정된 연구문제에 기초하여 몇 가지 논의를 전개해 보기로 한다.

첫째, 직업상담원의 소진경험 수준은 양희정(2002)의 사회복지사를 대상으로 한 소진경험과 박재순(2002)의 병원근무 간호사의 소진경험에 대한 연구 등과 같은 소진현상에 대한 사전연구에서 도출된 소진경험의 평균점수들과 비교할 때, 상당한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 사회복지사들의 소진경험에 대한 평균점수를 통해 소진경험의 정도를 해석하자면 ‘한 달에 한번 혹은 그 이하’의 소진경험을 하고 있고, 병원근무 간호사들은 ‘한 달에 몇 번’의 소진을 경험하나, 직업상담원은 ‘일주일에 한번 정도’는 소진현상을 경험하는 것으로 결과를 비교할 수 있다. 일반 심리상담업무 종사자에 대한 기존의 연구 중 박성호(2001)의 연구에서도 직무환경에서 인지되는 위험요소와 심리적 소진은 통계적으로 유의하게 정적인 상관이 있었으며, 이는 상담업무 종사자가 직무환경의 위험요소를 많이 경험할수록

정서적 탈진과 비인격화가 높아지며 개인적 성취감의 감소도 높아져서 전체적으로 심리적 소진의 정도가 높아진다고 볼 수 있는 연구 결과를 제시하였다. 이는 직업상담원의 소진이 작업환경과 높은 상관관계가 있음을 밝힌 본 연구와 일맥상통한다고 볼 수 있다. 더불어 직업상담원의 소진정도는 인간 서비스직에 속하는 직업군 중에서도 상당히 높은 수준으로 해석할 수 있다. 특히 사회복지사, 간호사, 직업상담원 모두가 감정적 고갈의 영역에서 높은 소진점수를 보이는 것으로 보아 인간 서비스직의 종사자에게 감정적 고갈을 예방할 수 있는 대처방안이나 지원이 충실히 이루어져야 할 것이다.

둘째, 사회복지사와 간호사를 대상으로 진행하였던 사전연구와는 달리 직업상담원에게서 보여지는 특이한 결과는 현 담당업무별 소진경험의 정도에서 상당히 유의미한 차이를 보인다는 점이었다. 특히 고용보험관련업무인 수급 및 실업급여, 피보험자관리, 윈스톱(취업알선+실업인정) 및 서무업무담당자가 취업알선(자활포함), 고용안정사업, 성취프로그램/CAP 진행, 직업훈련담당자들 보다 소진경험이 더 높게 나타났다.

셋째, 소진의 3가지 하위영역들과 업무환경, 직무만족, 이직의도와의 상관관계는 대체로 부적인 것으로 나타났다. 이는 업무환경이 열악하고 직무만족이 낮을수록 소진을 경험할 가능성이 높으며, 아울러 소진경험이 높을수록 이직의도도 높게 유발될 가능성이 있음을 의미한다.

위의 결과들을 종합해 볼 때, 고용안정센터에

서 근무하는 직업상담원의 소진은 본 연구에서 상정된 업무환경, 직무만족, 이직의도와 일정한 연관성을 가지고 있는 것으로 보이므로 직업상담원이 겪는 소진현상을 단일 요인이 작용하여 발생한다고 가정하기보다는 복합적인 요인들이 상호 연관된 다차원적인 문제로 이해하는 안목이 필요하다.

이상의 연구결과를 바탕으로 볼 때, 고용안정센터에서 근무하는 직업상담원의 소진을 감소시키기 위해서는 직업상담원의 개인적 차원의 노력과 조직적 차원의 노력이 함께 이루어져야 할 것이다.

먼저 개인적 차원의 노력으로 첫째, 직업상담원은 우리나라 고용안정사업의 목적을 분명히 인식하고, 아울러 조직에서 제시하는 장기적인 발전계획에 따른 공감대를 형성하여, 자신이 맡은 업무를 성실히 수행하는 마인드를 제고해 나가야 할 것이다. 이는 개인과 조직의 발전에 밑거름이 될 뿐 아니라, 소진현상을 감소시키는데 중요한 디딤돌 역할을 할 것이다. 둘째, 합리적이고 긍정적인 사고를 통해 부정적인 정서나 비생산적인 행동을 변화시키고 일관성 있는 가치에 입각하여 업무와 자신의 관계를 재정립하려는 노력이 필요하다. 이는 소진의 하위영역 중 감정적인 고갈, 클라이언트에 대한 비인격화를 미리 방지할 수 있는 기초가 될 것이다. 셋째, 소진현상도 여러 가지 요인으로 인해 발생한 스트레스의 일종이므로 이러한 스트레스에 대처하는 긍정적인 방법을 탐색하도록 해야 할 것이다. 사회적 지지집단, 워크숍, 자기주장 훈련, 휴식 등의 방법을 통해 스트레스를 줄이도록 노력해 볼 수 있을 것이다. 그러나 주변 환경의 변화가 불가능할 경우 개개인의 인식과 정서를 변화시키는 방법으로 명상, 긴장이완기법, 바이오피드백(biofeedback), 운동, 여가시간 갖기, 유머와 즐거

운 일 찾기 등의 방법을 고려해 볼 수도 있을 것이다. 넷째, 직업상담의 중요성을 사회에 알릴 수 있도록 전문가집단을 활용하는 것도 중요하다. 전문가집단은 직업상담원의 권익을 위한 집단이 아니라, 사회 내에서 직업상담원의 역할과 클라이언트에게 제공되는 서비스의 중요성을 인식시키는데 중요한 역할을 할 수 있을 것이다. 또한 전문가집단을 통해서 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공할 수 있는 직업능력을 개발하는 데에도 많은 도움을 받을 수 있을 것이다.

이와 함께 조직적 차원의 노력도 중요한데 그 방안으로 첫째, 소진현상을 감소시키기 위해 조직에서는 개인의 사명인식 및 적극적인 업무수행을 위해 직업상담원 제도에 대한 장기적인 발전계획 및 방안들을 구체적으로 제시하여야 할 것이다. 둘째, 본 연구의 결과에서도 나타난 것처럼 소진과 관련된 업무환경의 하위요인 중 보상, 승진, 편안함 등의 수준이 매우 낮다. 또한 이직의도에 대한 사유를 분석한 결과에서 나타난 대로 '낮은 임금수준', '직장비전(승진)이 없음'이 가장 높은 빈도를 보이는 것을 통해 현재 직업상담원이 느끼는 업무환경의 수준이 기타 비슷한 직종 및 동급 근무조건에 비해 상당히 열악함을 인식할 수 있다. 이를 통해 직업상담원의 보상 및 승진체계에 대한 심층적인 고려와 재정립이 필요함을 알 수 있다. 셋째, 오랜 시간 동일한 업무를 반복하다보면 탈진되거나 지루함을 느낄 수 있으며, 심리적·정서적으로 지속적인 부담을 주는 업무를 계속하게 되면 쉽게 소진현상이 일어날 수 있으므로 업무의 다양성을 가질 수 있도록 변화를 주도록 하며, 재충전의 시간을 가질 수 있는 근무환경을 제공해주어야 한다. 넷째, 소진과 인구통계학적 특성 중 두드러지게 유의미한 차이를 보였던 현재 담당업무 영역 중 고용보험 관련업무 담당자들이 훨씬 높

은 소진정도를 보였다. 고용보험 관련 업무에 대한 심리적인 부담이 줄어들도록 배려하는 차원에서 고용보험업무의 운영체제도 보완적인 측면에서 검토가 필요할 것이다. 다섯째, 위의 넷째 사항과 관련하여 직업상담원이 발전시켜나갈 업무의 영역을 개척하고 발전시킬 필요가 있다. 전문적인 직업상담을 충실히 제공할 수 있도록 심리적 조력자, 구인 및 구인처 개척자, 노동시장 관련 정보제공자, 지역사회 전문가, 직업세계에 대한 안내자, 직업지도 프로그램 진행 및 개발자, 학교진로상담지원자 등의 업무영역을 확충해야 하며, 이러한 분야에 전문적으로 준비된 직업상담원이 업무를 수행할 수 있도록 배려해야 할 것이다. 여섯째, 조직적이고 체계적인 직무교육을 통하여 직업상담원의 직무능력 향상에 깊은 관심을 가져야 할 것이다. 지금까지 직업상담원을 대상으로 실시되었던 노동관계법 위주의 직무교육은 신규교육내용만으로도 충분하다고 보여진다. 추후로는 과학적인 방법으로 교육요구분석을 실시하고 이를 통해 직업상담원의 경력개발 및 자기개발이 가능한 직무교육이 되도록 관심을 가져야 한다. 일곱째, 소진은 직무와 관련된 스트레스와 밀접한 관련을 갖고 있기 때문에 직장내 동료들간의 사회적 지지를 확립할 수 있도록 친목모임 활성화, 지지그룹 형성, 수퍼비전 기회제공 등을 활성화하여 정착시킬 필요가 있다.

본 연구는 직업상담원들을 대상으로 소진을 연구한 시도적 접근이다. 하지만 고용안정센터에 근무하는 직업상담원들만 대상으로 하였고 표집 인원도 매우 제한적이다. 따라서 이 연구결과를 모든 직업상담원들에게 일반화시키는 데에는 한계가 있다. 앞으로는 직업상담원들을 대상으로 한 소진연구가 보다 다양한 대상을 포함하여, 다각적인 측면에서 이루어질 필요가 있다.

## 참고문헌

- 박재순 (2002). 병원근무 간호사의 소진과 영향 요인. *여성건강간호학회지*, 8, 6-12.
- 양희정 (2002). 정신의료사회사업가의 소진과 관련된 개인 및 조직 특성 요인에 관한 연구. 서울여자대학교 석사학위논문.
- 이원기 (1998). 사회복지사의 소진에 관한 연구: 사회복지관을 중심으로. *청주대학교 석사학위논문*.
- 조수원 (2002). 사회복지사 조직화 방안에 대한 인식 연구: 서울시 사회복지관 사회복지사를 중심으로. *중앙대학교 석사학위논문*.
- 박성호 (2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. *이화여자대학교 석사학위논문*.
- 최혜영 (1994). 사회사업가들의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심으로. *연세대학교 석사학위논문*.
- 한현미 (1993). 의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구. *이화여자대학교 석사학위논문*.
- Caplan, R. D., & Jones, D. (1975). Effect of workload role ambiguity and type A personality on anxiety. *Journal of Applied Psychology*, 60, 713-719.
- Freudenberger, H. J. (1974). The staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 19-27.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research & practice*, 22, 73-82.
- Heifetz, L. J., & Bersani, H. (1983). *Disrupting the cybernetics of personal growth: Toward a unified theory of burnout in the human service*. New York: Pergamon Press.

- Jayaratne, S., & Chess, W. (1984). Job satisfaction, burnout and turnover: A national study. *Social Work, 29*, 448-452.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior, 5*, 9, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Rizzo, J. R. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*, 150-163.
- 원 고 접 수 일 : 2004. 8. 31  
수정원고접수일 : 2004. 10. 20  
게 재 결 정 일 : 2004. 11. 11

K C I

## The Relationship between the Burnout of Vocational Counselor and Their Work Environments

Hye-Ryon Lee

Bong-Whan Kim

Korea University of Technology and Education

The purpose of this study was to examine burnout level and relating factors, working environment of whom a number of vocational counselor work for the employment security centers of Republic of Korea. By means of the method of the study, We conducted the survey that several vocational counselor who work for the employment security centers answered the questions such as the burnout phenomena, the work environment, the job satisfaction, characteristics of taking up another employment, the characteristics of population. The answers of total 165 persons are used for the data analysis. The statistical techniques of frequency analysis, t-test, ANOVA, and correlation analysis were used to examine the research problems. The result of the study is following: the first, the burnout of the emotional exhaustion and client depersonalization among three fields occurs once a week. The second, the question that a vocational counselor want to take up another employment mostly shows the preference of taking another employment mainly because of low wage level and future visionless. The third, the relation between the burnout experience and the characteristics of population shows conspicuously the differences between the incumbent job and the burnout experience level in that the staff dealing with unemployment insurance had experienced much more burnout than the staff dealing with vocational counseling and guidance. The fourth, the interrelation among the burnout, work environment, job satisfaction, and willing of taking up another employment shows generally negative relation. In sum, the burnout of the vocational counselor should be understood as the multi-dimensional problems connecting correlations of several factors, not one factor.

*Key Words* : vocational counselor, burnout, work environment, job satisfaction