

청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과 연구*

설 경 옥[†]

임 정 임

이화여자대학교 심리학과

청소년동반자는 고위험군 청소년을 대상으로 그들이 처한 환경으로 직접 찾아가 심리상담은 물론 지역사회 자원 연결의 서비스를 제공한다. 따라서 청소년동반자는 일반 상담자보다 위험환경에 노출될 가능성이 높고 이러한 직무환경 스트레스는 청소년동반자의 심리적 소진으로 발전될 수 있다. 본 연구는 전국에서 활동하고 있는 청소년동반자 264명을 대상으로 청소년동반자의 지각된 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단정체감의 한 형태인 집단자존감과 소명의식의 매개효과를 검증하였다. 예상대로 청소년동반자의 지각된 직무환경 스트레스가 높을수록 심리적 소진 또한 높게 나타났다. 이때 집단자존감은 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났으며, 소명의식의 경우 청소년동반자의 직무환경 스트레스나 심리적 소진과 직접적인 관련은 없는 것으로 나타났다. 하지만, 소명의식은 청소년동반자의 집단자존감을 매개로 심리적 소진과 관련이 있었다. 즉, 소명의식이 높은 청소년동반자일수록 청소년동반자 집단에 대한 자존감이 높았으며 청소년동반자 집단에 대한 자존감이 높을수록 직무환경에서 스트레스를 덜 느끼게 되고 그에 따른 심리적 소진도 적은 것으로 나타났다.

주요어 : 청소년동반자, 직무환경 스트레스, 집단자존감, 소명의식, 심리적 소진

* 본 연구는 임정임의 2012년도 석사학위 논문을 수정 보완한 것임.

[†] 교신저자 : 설경옥, 이화여자대학교 심리학과, (120-750) 서울시 서대문구 대현동 11-1

Tel : 02-3277-3918, E-mail : koseol@ewha.ac.kr

청소년동반자 프로그램은 그 정도가 심각한 청소년 내담자의 문제를 개인 차원의 개입뿐만 아니라 가정, 학교, 지역 사회 등 다중 체계 속에서의 변화 및 개입을 목표로 2005년에 시작되어 현재까지 지속되고 있는 국가적 정책 사업이다(오경자, 배주미, 양재원, 2009). 청소년동반자 상담은 일반 심리 상담과는 달리 상담자인 청소년동반자가 상담실 밖으로 나와 내담자가 있는 곳으로 직접 “찾아가는 상담”이라는 특징을 가지며(김정연, 2011) 위기 청소년의 심리 정서적 문제, 비행 및 학교 부적응 문제에 대한 효과적인 개입으로 알려져 있다(오경자 등, 2009). 하지만 위기 청소년 개입을 진행하고 있는 청소년동반자는 그들의 직무환경에서 반복되는 사례의 심각성, 상담실 밖으로 나와 내담자가 처한 환경에 들어갈 때 느끼는 업무환경의 위험성과 같은 다양한 스트레스를 보고하고 있다(박한샘, 고은영, 2009). 직무환경 스트레스는 상담자들의 심리적 소진을 예측하는 주요한 변인으로 연구되어 왔는데(유성경, 박성호, 2002) 청소년동반자의 심리적 소진은 청소년동반자 개인의 안녕감은 물론 내담자를 위한 효과적인 개입에까지 영향을 주는 중요한 요인이므로 청소년동반자가 경험하는 직무환경 스트레스와 그에 따른 심리적 소진에 관한 체계적인 연구가 필요하다.

심리적 소진은 직무와 관련하여 개인이 느끼는 정서적 고갈, 부정적 태도와 행동으로 인한 효능감의 감소 및 이에 따른 직무수행능력의 저하로 정의된다(윤아람, 정남운, 2011). 최근 10여 년간 국내에서 개인 및 환경적 요인과 상담자 소진에 관한 연구가 다양하게 이루어졌다. 그러나 현재 대부분의 연구는 전통적인 심리상담 모델에서 상담실 내에서 내담자를 만나 상담을 진행하는 일반 상담자의 심

리적 소진과 관련이 있으며, 이는 내담자가 있는 환경으로 직접 찾아가는 청소년동반자의 소진에 영향을 주는 요인 및 그 관계와 다를 것이라 예상된다(김정연, 2011). 하지만 청소년동반자 프로그램의 7년이라는 비교적 짧은 역사와 맞물려 아직까지 국내 학술지에 출간된 청소년동반자의 소진에 관한 논문은 그리 많지 않으며 경험적 연구 논문 세 편(양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경, 2010; 이영순, 김은정, 천성문, 2009; 이임천, 이상희, 2010)과 질적 연구 한 편(박한샘, 고은영, 2009)이 전부이다. 따라서 본 연구의 목적은 청소년동반자가 경험하는 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 연구하고 이 두 변인의 관계를 설명할 메커니즘으로 청소년동반자의 정체성에 대한 심리적 변인인 집단자존감과 소명의식의 역할을 경험적으로 탐색하는 것이다.

직무환경 스트레스란 직무환경이 개인이 가진 자원을 넘어 과도하게 요구한다고 인식할 때 느끼는 스트레스로 개인에게 불안과 같은 심리적 긴장감을 일으키고 이는 개인의 행동과 수행을 저하하는 부정적 영향의 요인이 된다. 국내외 상담자 소진에 대한 최근 리뷰 논문에 의하면 일반 심리상담자 소진 연구는 개인의 성격적 변인에 대한 연구가 가장 많고 또 성격 변인이 소진에 가장 큰 영향을 끼치는 것으로 나타나고 있으나(윤아람, 정남운, 2011) 청소년동반자 연구에서는 직무환경 요인이 개인 변인보다 상대적으로 영향력이 큰 것으로 보고되고 있다(양재원 등, 2010; 이영순 등, 2009).

청소년동반자의 소진을 이해하는 데 직무환경 변인이 중요하나 직무환경 스트레스에 노출된 모두가 소진을 경험하는 것은 아니다. 즉, 직무환경 스트레스와 심리적 소진 사이를

매개하는 변인이 존재할 것이다. 박한샘과 고은영(2009)의 청소년동반자 활동경험에 관한 질적 연구에 의하면 청소년동반자가 경험하는 중심현상은 결국 '정체성 혼란'으로 요약될 수 있다. 지역사회 자원 연계의 사회 복지적 접근과 개인 심리상담의 상담심리학적 접근을 동시에 수행해야 하고 위기청소년 내담자 집단에 대한 개입 시 빈번히 생기는 위기상황에서의 대처와 같은 청소년동반자 업무와 관련하여 청소년동반자의 정체성 혼란이 야기되고 있다. 또한, 사회적으로 청소년동반자에 대한 대중과 학계에서의 인식 부족과 비정규직과 같은 불안정한 고용형태는 청소년동반자의 정체성 혼란을 가중시켰으며 이들의 심리적 소진에까지 영향을 주는 요인이 되었다(박한샘, 고은영, 2009). 본 연구에서는 청소년동반자가 경험하는 정체성 혼란을 사회 정체성 이론에 근거한 집단자존감(collective self-esteem; Luhtanen & Crocker, 1992)으로 측정하여 직무환경 스트레스와 심리적 소진 사이의 관계에서 집단자존감이 어떠한 역할을 하는지 경험적으로 검증하였다. 사회 정체성 이론에 의하면 자신이 속한 집단에 대한 평가는 개인의 자아 정체성에 주요한 역할을 한다(Tajfel, 1982). 자아 정체성은 크게 두 가지 측면으로 이루어져 있는데, 하나는 개인 정체성으로 자신의 능력, 재능, 사회성과 같은 타인과 구별되는 특성에 대한 평가 및 지각으로 구성된다. 자아 정체성의 또 다른 측면은 사회 혹은 집단 정체성으로 자기 정체성을 확립하는 데 자신이 속한 집단(예: 인종, 성별, 직업군)에 대한 가치 및 정서적 평가에 기초하여 이루어진다(Luhtanen & Crocker, 1992). 요약하자면 개인 정체성이 자신이 스스로를 어떻게 바라보는지

자신이 속한 사회 집단을 어떻게 바라보는지를 의미한다. 개인자존감과 집단자존감은 물론 서로 긍정적 상관관계가 있는 개념이기는 하나(박용두, 이기학, 2008) 독립된 개인으로서 자신의 가치에 대한 평가나 개인의 자아개념만을 고려하는 개인자존감보다 개인이 자신이 속한 직업집단에 갖는 주관적인 지각 및 평가를 의미하는 집단자존감이 심리적 소진과 같은 직무관련 변인을 이해하는 데 더 중요한 변인일 것이다(Butler & Constantine, 2005). Crocker와 Luhtanen(1990)은 집단자존감을 자신이 속한 집단에 대한 정의적 평가를 담고 있는 개념으로 개인의 집단 정체성을 측정할 수 있는 개념이라 제시하였다. 구체적으로 그들은 집단 자아존중척도를 통해 자신이 속한 집단 안에서 개인이 얼마나 가치 있는가를 평가하는 멤버십자존감, 자신이 생각할 때 자신이 속한 집단이 얼마나 가치 있는가를 평가하는 사회적자존감, 이와는 다르게 다른 사람들은 내가 속한 집단을 어떻게 평가하는가를 측정하는 공적자존감 그리고 자신이 속한 집단의 소속이 자신의 자아 개념에 얼마나 중요한가를 측정하는 정체성의 4가지 영역으로 개념화하여 측정하였다.

집단자존감과 심리적 소진에 관한 국내 연구는 매우 제한적이다. 현재까지 학술지에 발표된 논문은 유금란(2008)의 연구가 유일한데, 국내 전문 심리상담자들의 직무 만족도와 심리적 소진의 관계를 살펴본 그의 연구에서 집단자존감은 이 두 변인의 관계를 매개하는 것으로 밝혀졌다. 그 밖에 학위 논문 두 편이 최근 출간되었는데, 초심 상담자의 심리적 소진을 연구한 김명아의 학위논문에서는(2010) 집단자존감이 심리적 소진과 부적 상관관계가 있는 것으로 드러났고, 일반 심리상담자를 대상

으로 한 장미화(2012)의 연구에서는 집단자존감이 직무환경 위험요소와 상담자 소진의 사이의 관계를 매개함을 발견했다. 최근에 국외 학술지에 소개된 국내 음악치료사를 대상으로 한 심리적 소진 연구 역시 음악치료사의 직업 만족도와 심리적 소진의 관계를 집단 자존감이 부분적으로 매개하는 것으로 나타났다(Kim, 2012). 정체성 혼란이 청소년동반자들의 핵심 경험이라는 연구(박한샘, 고은영, 2009)와 집단 자존감과 직무만족 그리고 심리적 소진에 관한 선행연구 결과를 고려할 때 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감은 중요한 매개변인으로 작용하리라 예측 된다.

직무 만족도 및 심리적 소진과 관련하여 최근 주목받고 있는 변인으로 소명의식이 있다(Steger & Dik, 2010). 박한샘과 고은영(2009)의 청소년동반자 활동경험에 관한 질적 연구 결과에서도 직무환경 스트레스에서 청소년동반자의 심리적 소진에 대한 보호역할을 하는 요인으로 소명의식을 제시했다. 따라서 본 연구는 청소년동반자의 심리적 소진 경험을 이해하는데 그들의 집단 자존감과 더불어 소명의식의 역할도 함께 살펴보았다. 소명(calling)이란 원래는 신의 부름과 같은 종교적 의미를 담은 용어였으나 최근 심리학에서는 자신의 직업영역에서 개인이 갖는 열정 혹은 개인이 자신의 직업영역에서 삶의 의미를 발견하는 것으로 정의 된다(Hirschi, 2012). 이렇게 소명의식이 있는 개인은 자신의 직업에서 자신(self)을 넘어서는 초월적 부름을 경험하고 직업에서 요구되는 특정한 역할을 수행하면서 삶의 목적과 의미를 발견하고, 더 나아가 타인 지향적인 삶의 가치를 추구하게 되는 동기를 갖게 된다(Dik & Duffy, 2009). 아직까지 소

명의식과 심리적 소진의 관계를 직접적으로 살펴본 연구는 많지 않다. 하지만 소명의식과 직업 관련 변인에 관한 선행 연구를 살펴보면, Steger와 Dik(2010)이 대학생을 대상으로 연구한 결과 소명의식이 높은 대학생은 일의 즐거움과 진로를 결정하는 데 있어 긍정적인 태도는 물론, 삶의 의미, 삶에 대한 만족과 긍정적인 정서와 같은 심리적 적응 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한, 자신의 직업에 대한 소명의식이 높은 성인은 자신의 일과 삶에 대한 만족도가 더 높았으며(Wrzesniewski, McCauley, Rozin, & Schwartz, 1997), 우울 및 직무환경 스트레스를 덜 보고하였고 직무환경 스트레스에서도 자신의 상황 및 문제 해결 방안을 더 명료하게 지각하고 회피적인 대처수준보다 문제 중심적인 대처수준이 더 높은 것으로 나타났다(Treadgold, 1999). 이와 같이 소명의식이 높은 개인은 자신의 직업과 일에 대한 보다 긍정적인 태도와 높은 만족감을 보임과 동시에 직무스트레스에 더 적극적으로 개입하는 것으로 드러났다. 그러나 최근 연구에 의하면 소명의식은 개인의 직업 만족에 직접적으로 영향을 미치기보다는 일의 의미, 직무헌신 혹은 직업 정체성과 같은 매개 변인을 통해 직업 만족에 영향을 주는 것으로 나타났다(Duffy, Bott, Allan, Torrey, & Dik, 2012; Hirschi, 2012). Duffy, Dik와 Steger(2011)의 연구에 의하면 소명의식과 직무만족도와의 관계를 직업에 대한 헌신(commitment)이 매개하는 것으로 나타났다. 이후에 Duffy 등(2012)은 소명의식과 직무만족도와의 관계에서 일의 의미와 직업에 대한 헌신이 완전 매개하는 것을 발견하였다. 또한 Hirschi(2012)는 소명의식과 일에 대한 열의, 헌신, 매진과 같은 직무몰입 사이의 관계가 직업 정체성에 의해 매개되는 것을 발견하였다.

직무만족과 관련된 소명의식의 연구결과를 바탕으로 소명의식이 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 직접 매개할 수도 있지만, 본 연구는 청소년동반자의 집단자존감을 매개로 간접적으로 심리적 소진에 영향을 줄 수 있는 가능성도 함께 예상하였다. 다시 말해, 본 연구는 청소년동반자의 심리적 소진에 있어 직무환경 스트레스가 가장 강력한 설명요인이라는 선행연구를 바탕으로 이 두 변인 간의 관계에서 집단 자존감과 소명의식의 부분 매개모형(그림 1)을 검증하였으며 구체적인 연구가설은 다음과 같다. 가설 1. 집단자존감은 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 부분 매개할 것이다. 가설 2. 소명의식은 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 부분 매개할 것이다.

방 법

연구대상

전국 청소년상담복지센터에서 현재 활동 중인 청소년동반자를 대상으로 연구를 실시하였다. 서울 소재 청소년상담복지센터는 직접 방문하여 설문지를 전달 및 수거하였고, 서울 외 지역에서는 사전 연락하여 연구에 동의한 센터에 우편으로 설문지를 배송하여 수거하였다. 설문지는 총 389부를 배부하여 268부가 회수되었고(수거율 69%) 이 중 불성실하게 응답한 4부를 제외한 총 264부가 연구에 최종 사용되었다. 이 중 여자는 223명(84.5%), 남자는 41명(15.5%)이었으며 연령은 평균 38세($SD = 9.20$)이었고 대부분 상담 및 심리학(67.8%)과 사회복지학(14.8%)을 전공한 것으로 나타났으

며 85%가 시간제 근무자였다. 지역별 연구대상 비율은 서울 및 수도권이 56%, 그 외 지방 중소 도시가 44%로 나타났다. 청소년동반자 평균 경력은 20개월($SD=16.4$)이었다.

측정도구

직무환경 스트레스

Jayarathne와 Chess(1983)가 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위해 개발한 척도의 한글판(윤부성, 2000)을 이용하여 청소년동반자의 직무환경 스트레스를 측정하였다. 본 척도는 총 19문항으로 4개의 하위 영역인 도전기회 부족, 역할 갈등, 역할 모호, 업무 과다로 구성되어 있으며 5점 리커트 척도로 이루어져 있다(1= 전혀 아니다, 5=매우 그렇다). 직무환경 스트레스 척도가 본 연구에서 예상했던 하위 영역으로 적용되는지를 알아보기 위해 사각회전을 이용한 주축요인분석과 보다 객관적인 요인수의 확보를 위해 parallel 분석(Wood, Tataryn, & Gorsuch, 1996)을 실시하였다. 그 결과 본 연구 대상에는 3요인이 더 적합한 것으로 나타났고 업무 과다 3문항(예: “수행해야 할 업무가 아주 많다.”), 역할 모호/도전기회 부족 6문항(예: “내가 하는 일에 대한 자유재량권이 있다.”[역 채점 문항]) 그리고 역할 갈등 4문항(예: “내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다.”)으로 재구성했다. 세 요인의 신뢰도(Cronbach's α)는 순서대로 각각 .83, .67과 .74이었다.

소명의식

청소년동반자의 소명의식을 알아보기 위해 Dik, Eldridge와 Steger(2008)의 Calling and Vocation Questionnaire(CVQ)를 심예린과 유성경(2012)이 국내에서 타당화한 한국판 소명척도

를 사용하였다. 소명척도는 초월적 부름(예: “나는 내가 현재 있는 분야의 일에 부름 받았다고 믿는다.”), 목적의미(예: “나의 일은 내 삶의 목적을 실현하도록 도와준다.”), 친사회적 지향(예: “나의 일은 공익에 기여한다.”)의 3개 하위척도로 각각 4문항씩 총 12문항의 4점 리커트 척도(1=전혀 해당되지 않는다, 4=전적으로 해당된다)로 구성되어 있다. 사각회전을 이용한 주축요인분석과 parallel 분석(Wood et al., 1996)결과 본 연구에는 2요인이 더 적절한 것으로 드러났고 목적의미 8문항과 초월 3문항의 2요인으로 재구성하였다. 두 요인의 신뢰도(Cronbach's α)는 각각 .88과 .80이었다.

집단지존감

청소년동반자라는 집단에 속한 개인의 집단자존감을 측정하기 위해 Crocker와 Luhtanen (1990)이 개발한 집단자아존중척도(CSES)를 김혜숙(1994)이 한글로 번안한 척도를 사용하였다. 집단자존감 척도는 집단멤버십(예: “나는 내가 속한 집단에서 가치 있는 구성원이다.”), 사적자존감(예: “일반적으로 나는 내가 속한 집단들의 구성원이라는 사실이 자랑스럽다.”), 공적자존감(예: “다른 사람들은 내가 속한 집단이 무능한 집단이라고 본다.”), 정체감(예: “내가 속한 집단은 내가 어떤 사람인가에 대해 나의 의식에 중요하지 않다.”)의 4개의 하위요인으로 각각 4문항씩 총 16문항의 5점 리커트 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 구성되어 있다. 본 연구에서는 청소년동반자를 청소년상담복지센터의 구성원으로 보다 범국가적 범위에서의 청소년동반자 차원으로 설문지의 “집단”이라는 말을 “청소년동반자 집단”으로 구체적으로 언급하여 사용하였다. 역시 사각회전을 이용한 주축요인분석과 parallel

분석 결과 본 연구에는 총 3요인이 더 적절한 것으로 나타났으며 집단멤버십 6문항, 공적자존감 3문항 그리고 정체감 6문항으로 재구성하였다. 세 요인의 신뢰도(Cronbach's α)는 순서대로 각각 .82, .80과 .79였다.

심리적 소진

청소년동반자의 심리적 소진을 측정하기 위해 Counselor Burnout Inventory(CBI: Lee et al., 2007)를 Yu, Lee와 Nesbit(2007)가 한글로 타당화한 한국판 상담자 소진척도(Korean Counselor Burnout Inventory: K-CBI)를 사용하였다. 상담자 소진척도는 총 20개의 문항으로 이루어져 있으며 신체적 피로감(예: “상담자라는 직업 때문에 어깨와 등이 뻣뻣해졌다.”), 무능감(예: “나는 내가 능력이 없는 상담자로 여겨진다.”), 비협조적인 업무환경(예: “나는 직장에서 불공정한 대우를 받고 있다.”), 내담자의 가치저하(예: “나는 내담자와 그들의 문제에 관심이 점점 없어진다.”), 사생활 악화(예: “나는 상담자로 일하면서 가족에게 소홀해져간다.”)의 5개 하위 요인의 5점 리커트 척도(1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다. 본 연구에서는 “상담자”를 “청소년동반자”로 구체적으로 언급하여 사용하였다. 사각회전을 이용한 주축요인분석과 parallel 분석 결과 본 연구에는 총 3요인이 더 적절한 것으로 나타나, 무능감 8문항, 사생활악화 및 피로 5문항 그리고 비협조적 업무환경 4문항으로 재구성하였으며 각 요인별 신뢰도는(Cronbach's α) 순서대로 .89, .84와 .79이었다.

자료 분석 계획

본 연구는 SPSS 19.0과 AMOS 19.0 프로그램

을 이용하여 다음과 같은 절차에 의해 자료를 분석하였다. 첫째, 주요 변수들의 타당도와 신뢰도를 각각 요인분석과 산출된 내적 합치도 (Cronbach's α)를 통해 검증하고 기술통계 분석을 토대로 자료의 이상치 및 정규성을 검토하였다. 둘째, 잠재변인 및 측정변인 간의 관련성을 상관분석을 통해 알아보았다. 셋째, 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과를 검증하기 위해 구조방정식을 이용하여 모형을 확인하였다. 구조방정식의 2단계 접근법(Anderson & Gerbing, 1988)에 따라, 측정변인들이 잠재변인을 적절히 구인하는지 확인한 후 구조모형의 전체 적합도 및 간접 경로의 유의도를 검증하였다. 모형의 적합도는 비교 적합도 지수(Comparative Fit Index: CFI)(Bentler, 1990)와 Tucker-Lewis Index(TLI)가 0.9이상이고 Root Mean Squared Error Approximation(RMSEA)가 0.08이하(MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996)일 때 적합한 모형으로 판단하였다. 부스트래핑(Bootstrapping) 방법(Shrout & Bolger, 2002)과 Sobel 검증을 통해 연구모형의 매개효과가 갖는 유의확률을 검증하였다.

결 과

상관관계 분석

구체적인 분석에 앞서 기술통계 분석을 통해 연구 변인들의 이상치 및 정상성을 확인하였다. 그 결과 각 변인들의 이상치는 나타나지 않았으며 왜도 및 첨도의 절댓값이 모두 1미만으로 정상성 가정을 충족함을 확인하였다(Curran, West, & Finch, 1996). 직무환경 스트레스, 심리적 소진, 집단자존감 그리고 소명의식 간의 상관관계 분석 결과 직무환경 스트레스와 심리적 소진 사이에는 강한 정적 관계($r=.54, p<.01$)가 나타났고 직무환경 스트레스와 집단자존감 간에는 유의한 부적 관계($r=-.23, p<.05$)가 나타났다. 소명의식은 부적의 경향성을 보이기는 했으나 통계적으로 유의하지 않았다. 반면 심리적 소진과 집단자존감($r=-.38, p<.01$), 심리적 소진과 소명의식($r=-.14, p<.05$) 간에는 둘 다 부적의 유의한 상관관계가 있었다. 끝으로 집단자존감과 소명의식은 유의한 정적 상관을 보였다($r=.38, p<.01$)(표 1 참조).

측정모형 검증

직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과 검증에

표 1. 잠재 변인의 상관 분석 결과 (N=264)

	직무환경 스트레스	소명 의식	집단 자존감	심리적 소진
직무환경 스트레스	1			
소명 의식	-.07	1		
집단 자존감	-.23**	.38**	1	
심리적 소진	.54**	-.14*	-.38**	1

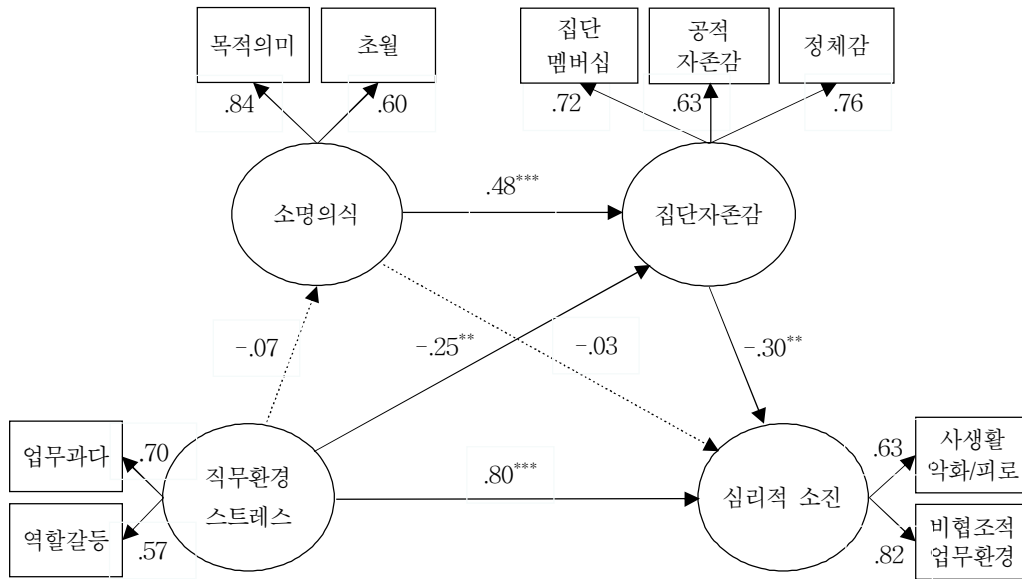
* $p<.05$, ** $p<.01$

앞서 네 개의 잠재변인(직무환경 스트레스, 소명의식, 집단 자존감, 심리적 소진)에 대한 측정모형 검증을 실시하였다. 이를 위해 4개의 잠재 변수 간 상관을 허락하고 확인적 요인분석을 실시하였다. 측정변인의 모든 관찰변인들의 요인 부하량이 .50-.90 수준으로 나타났으며, $p=.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으나 모형 적합도를 분석한 결과 $\chi^2=171.98$, $df=38$, $CFI=.847$, $TLI=.779$, $RMSEA=.16$ 으로 수용 가능하지 않은 모형으로 드러났다. 수정지수 분석을 통해 확인해본 결과 직무환경 스트레스 잠재변인의 역할 모호 측정변인과 심리적 소진 잠재변인의 무능감 측정변인이 집단자존감과 소명의식에 이중 적재될 가능성이 드러났다. 본 연구의 목표인 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개효과를 보다 분명히 알아보기 위해 독립변인인 직무환경 스트레스와 종속변인인 심리적 소진과 중복 적재되는 매개변인인 집단자존감, 소명의식의 두 측정변인을 제거하고 확인적 요인분석을 재실시하였다. 그 결과 $\chi^2=57.20$, $df=21$, $CFI=.94$, $TLI=.90$, $RMSEA=.08$ 로 모든 적합도 지수가 양호한 것으로 나타나 본 연구에서 설정한 측정 모형의 적합성을 확인하였다. 결과적으로 직무환경 스트레스는 업무 과다 ($M=2.95$, $SD=.77$)와 역할 모호/도전기회 부족 ($M=2.83$, $SD=.68$)의 측정변인으로, 소명의식은 목적의미($M=2.62$, $SD=.53$)와 초월($M=2.29$, $SD=.71$)의 측정변인으로 집단자존감은 집단 멤버십($M=4.09$, $SD=.54$), 공적자존감($M=4.06$, $SD=.65$), 정체감($M=3.63$, $SD=.56$)의 측정변인으로 그리고 심리적 소진은 부정적 감정 ($M=2.31$, $SD=.78$)과 사생활 악화($M=2.64$, $SD=.79$)의 측정변인으로 구성하였다. 잠재변인별

모든 측정변인의 요인 부하량은 .50-.90 수준으로 나타났으며, $p=.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

구조모형 검증

측정모형의 적합성을 확인한 후 집단자존감과 소명의식의 매개효과 검증을 위해 구조모형 적합성 검증을 실시하였다. 먼저 연구가설대로 연구모형은 직무환경 스트레스가 소명의식, 집단자존감을 통해 심리적 소진에 영향을 미치는 모든 경로를 고려하였다. 그 결과 연구모형은 괜찮은 적합도를 보였다($\chi^2=81.7$, $df=36$, $CFI=.930$, $IFI=.933$, $TLI=.871$, $RMSEA=.069$). 그림 1에서 보이는 것과 같이 직무환경 스트레스와 소명의식, 그리고 소명의식과 심리적 소진의 경로계수를 제외한 모든 경로계수가 $p<.001$ 수준에서 유의했다. 구체적으로 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 표준화 계수는 .80으로 직무환경 스트레스와 집단자존감의 표준화계수는 -.25 그리고 집단자존감과 심리적 소진의 표준화 계수는 -.30으로 직무환경 스트레스가 높게 지각될수록 청소년 동반자는 더 높은 수준의 심리적 소진을 보고 하였으나, 집단자존감이 높을수록 더 낮은 수준의 직무 환경 스트레스와 심리적 소진을 보고하였다. 가설 1의 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 집단자존감의 매개효과 유의성을 검증하기 위해 부스트래핑과 Sobel 검증을 실시하였다. 그 결과 집단자존감이 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계를 부분매개하는 것으로 밝혀졌다, Sobel's $z=2.03$, $p=.04$; 간접효과=.086, 95% 신뢰구간 .035 ~ .318. 소명의식과 직무환경 스트레스 그리고 소명의식과 심리적 소진의 경로계수



* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주. 실선은 유의한 경로를, 점선은 유의하지 않은 경로를 의미함. 그림에 제시된 계수들은 표준화된 경로 계수임.

그림 1. 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 소명의식과 집단자존감의 매개모형

표 2. 최종 구조모형의 매개효과 ($N=264$)

경로			직접효과	간접효과	총 효과	Sobel's Z		
직무환경 스트레스	→	집단 자존감	→	심리적 소진	.803***	.086*	.890***	2.03*
소명의식	→	집단 자존감	→	심리적 소진	-.028	-.142*	-.170	-2.61**

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

주. 표에 제시된 계수들은 표준화된 수치임. 직접, 간접, 총 효과의 유의성은 bias-corrected bootstrapping 방법으로 검증된 결과임.

모두 유의하지 않았고, 가설 2의 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 소명의식의 매개효과는 없는 것으로 나타났다. 그러나 소명의식과 집단자존감의 표준화 계수는 .48

로 소명의식이 높을수록 청소년동반자의 집단자존감이 높은 것으로 나타났고 집단자존감은 소명의식과 심리적 소진의 관계를 완전 매개하는 것으로 밝혀졌다, Sobel's $z = -2.61$,

$p=.009$; 간접효과 $=-.142$, 95% 신뢰구간 $-.630$ ~ $.027$ (표 2 참조).

논 의

본 연구는 선행연구 결과들을 토대로 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감과 소명의식의 매개역할을 검증하고자 하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 가설 1에서와 같이 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 집단자존감이 부분매개 하는 것을 발견하였다. 직무환경 스트레스는 청소년동반자의 심리적 소진을 설명하는 가장 강력한 변인 중 하나로 연구되어 왔으며(양재원 등, 2010; 윤아랑, 정남운, 2011; 이영순 등, 2009) 본 연구에서도 직무환경 스트레스가 청소년동반자의 소진을 직접 설명하는 중요한 요인임을 다시 한 번 확인하였다. 그러나 본 연구에서는 위의 결과와 더불어 청소년동반자가 지각하는 집단 자존감이 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 부분적으로 설명할 수 있음을 경험적으로 확인하였는데 직무환경 스트레스가 높을수록 청소년동반자의 집단 자존감은 낮아졌으며, 집단 자존감이 낮아질수록 청소년동반자는 더 높은 수준의 심리적 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 박한샘, 고은영(2009)의 청소년동반자의 활동에 관한 질적 연구에서 그들의 심리적 소진과 같은 현상을 이해하는 데 있어 정체성 혼란이 가장 중심이 되는 변인임을 발견한 결과와 일치한다. 또한, Yu, Lee와 Lee(2007)가 복미 상담자를 대상으로 실시한 직무환경 불만족과 심리적 소진의 관계에서 집단자존감의 부분 매

개효과를 알아본 연구 결과와도 일치한다.

둘째, 소명의식이 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 부분 매개할 것이라는 가설 2는 본 연구에서 지지되지 않았는데, 소명의식에 따라 청소년동반자의 직무환경 스트레스는 달라지지 않았으며 소명의식 수준에 따라 심리적 소진의 수준도 차이가 없었다. 이는 박한샘과 고은영(2009)이 소명의식을 청소년동반자들이 경험하는 직무환경 스트레스와 심리적 소진과의 관계를 중재하는 변인으로 제시한 연구결과와 다르다. 그 원인으로 먼저 두 연구의 방법론적 차이에 있을 수 있다. 박한샘과 고은영(2009)의 연구는 청소년 동반자 15명을 심층면접 하는 질적 연구 방법을 통해 청소년동반자들의 핵심경험을 연구하였고, 본 연구는 전국에서 표집된 260여 명의 청소년동반자들을 대상으로 박한샘과 고은영(2009)이 질적 연구에서 얻은 가설을 보다 일반화하고 변인들 간의 구조적 관계를 알아보기 위해 양적 연구를 실시하였다. 그 결과 직무환경 스트레스 수준이 높은 청소년 동반자의 경우, 심리적 소진에 있어 소명의식보다는 청소년동반자 집단의 한 구성원으로서의 정체감이 더 큰 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 직무환경 위험요인이 많고, 집단정체성의 혼란이 빈번히 경험되는 상황에서 소명의식만으로 청소년동반자들이 느끼는 직무 관련 스트레스나 심리적 소진을 완화하는 것이 어렵기 때문일 수도 있다. 그렇다고 소명의식이 청소년동반자들의 심리적 소진과 완전히 관련이 없는 것은 아니었다. 비록 소명의식이 직무환경 스트레스나 심리적 소진에 미치는 직접적인 영향력은 없었으나 본 연구에서는 소명의식이 높을수록 청소년동반자들의 집단자존감이 높았으며 집단자존감이 높을수록 청소년동반자의

심리적 소진수준은 낮았다. 즉, 박한샘, 고은영(2009)의 연구에서 제시한대로 소명의식은 청소년동반자의 정체성 혼란을 완화시키는 것으로 나타났고, 청소년동반자의 집단자존감을 매개로 소명의식은 이들의 심리적 소진에 간접적 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이 결과는 비록 심리적 소진을 직접적으로 살펴본진 않았지만, 심리적 소진과 상반되는 관계로 개념화될 만큼 강한 부적 관계를 지닌(Alarcon, 2011) 직업 만족도와 소명의식 간의 관계에 관한 최근 연구 결과와 일치하는 것이며 Duffy와 동료들은 그들의 최근 연구에서(2011, 2012) 소명의식이 직무만족과 직접적으로 상관이 있기보다 근로자의 일의 의미발견과 직업 정체성과 같은 변인의 완전매개를 통해 직무만족과 상관이 있음을 밝힌 바 있다. Hirschi(2012) 역시 그의 500여 명의 고학력 독일인 근로자들의 소명의식은 직업 정체성과 일의 의미발견을 매개로 그들의 직무 몰입도에 유의하게 관련이 있음을 발견했다.

본 연구는 청소년동반자가 직무환경 스트레스에서 겪는 심리적 소진에서 청소년동반자의 집단 정체성의 중요성을 경험적으로 확인한 연구라는 데 의의가 있다. 전통적인 심리 상담에서 벗어나 내담자를 찾아가는 상담모형과 고위험군 청소년 집단으로 구성된 내담자 집단에게 상담 서비스를 제공하면서 빈번하게 부딪히는 위기개입과 같은 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 청소년동반자의 심리적 소진이 비단 직무환경 스트레스에서만 오는 것이 아닌 청소년동반자의 전문가 집단으로서의 정체성 혼란으로도 부분적으로 설명될 수 있음을 밝혀냈다. 청소년동반자 프로그램이 7여 년간 실행되어 오면서 위기 청소년이 당면한 심리/사회적 적응문제에 효과적인

개입임이 증명되어 왔지만 보다 효과적으로 프로그램을 진행시키기 위해서는 청소년동반자가 전문가 집단으로서의 정체성을 확립하는 것이 무엇보다도 중요할 것이다. 예를 들면, 슈퍼비전이나 센터를 통한 지속적인 지원을 통해 청소년동반자가 상담심리학의 개인 심리상담 서비스와 사회복지의 지역사회 자원 네트워크 개입의 두 학제적 접근 사이에서 정체성 방향이 아닌 통합적인 전문가로서 정체성을 확립할 수 있도록 돕는 것이 그들의 심리적 소진과 이로 인한 빈번한 이직을 사전에 예방할 수 있는 한 방안이 될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구가 그동안 미비했던 청소년동반자의 심리적 소진 연구에 관한 이해를 더한 것에는 의의가 있으나 청소년동반자의 심리적 소진이나 직무만족을 이해하기 위해서는 그 관계를 설명할 다양한 변인에 관한 연구가 필요하다. 예를 들면, 청소년동반자를 일반 심리상담자 혹은 사회복지사와 비교하여 이들이 경험하는 심리적 소진이나 직무만족의 공통점과 특수성이 연구될 수 있다. 본 연구에서 집단 정체성이 청소년동반자의 심리적 소진과 직무환경 스트레스를 설명하는 중요한 매개변인임이 밝혀졌으나 일반 심리상담자에게는 집단 정체성만큼 소명의식도 중요한 매개변인일 수 있다. 또한, 본 연구에서 집단 정체성을 사회/집단 정체성 이론에 근거하여 Crocker와 Luhtanen(1990)의 집단자존감으로 측정하였는데 이에 개인이 자신의 능력, 가치, 존재를 평가하는 개인자존감이 영향을 미칠 수 있다. 즉, 집단에 대한 자존감이나 정체성과 상관없이 개인 자존감이 낮거나 높은 청소년동반자는 자신의 직업에서 심리적 소진을 다르게 경험할 수 있다. 따라서 후속연구는

개인자존감과 집단자존감을 동시에 측정하여 청소년동반자의 심리적 소진을 어떻게 설명하는지 고찰해 볼 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 청소년동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 집단자존감의 매개효과는 확인되었으나 소명의식의 매개효과는 발견하지 못했다. 지금까지 국내외 소명의식과 심리적 소진에 관한 연구는 질적 연구가 대부분이고(Vinje & Mittlemark, 2007) 경험적 연구는 거의 없다. 따라서 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 소명의식의 역할에 대한 이해를 위해 후속연구에서는 소명의식의 매개변인으로서의 역할 뿐 아니라 조절변인으로서의 가능성에 대한 탐색이 필요하다. 본 연구에서 소명의식의 매개효과가 나타나지 않은 다른 이유로는 본 연구의 대상인 청소년동반자의 특수성, 즉 청소년동반자들이 경험하는 직무환경 고위험수준과 정체성 혼란 때문에 나타난 결과일 수 있다. 따라서 본 연구결과의 일반화를 위해서는 일반상담자들을 포함한 다른 직업군에서의 추가 연구가 필요하다. 셋째, 심리적 소진은 일회적인 사건이라기보다 지속적인 과정이다. 따라서 본 연구는 횡단적인 연구였으나 청소년동반자가 활동을 시작하고 시간이 흐르면서 어떠한 과정을 거쳐 심리적 소진을 경험하는지에 대한 종단적인 연구를 시행할 필요가 있다.

참고문헌

김명아 (2010). 집단자존감과 역전이 관리능력이 초심 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.

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

김혜숙 (1994). 한국집단자아존중척도. 한국심리학회지: 사회, 8(1), 103-116.

박용두, 이기학 (2008). 사회적지지, 자존감, 진로포부 간의 성차 모형 검증: 개인자존감과 집단자존감의 매개 역할. 한국심리학회지: 여성, 13(3), 263-282.

박한샘, 고은영 (2009). 청소년동반자 활동경험에 대한 질적연구. 상담학연구, 10(4), 1971-1994.

심예린, 유성경 (2012). 한국판 소명척도(CVQ-K) 타당화. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(4), 847-872.

양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경 (2010). 청소년동반자 프로그램 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인: 개인의 성격과 조직 변인을 중심으로. 청소년상담연구, 18(1), 73-92.

오경자, 배주미, 양재원 (2009). 위기청소년에 대한 다중체계치료적 접근: 청소년동반자 프로그램의 개입 효과성 연구. 청소년상담연구, 17(1), 1-17.

유금란 (2008). The Role of Counselor's Collective Self-esteem in the Relationship between Job Satisfaction and Counselor Burnout. 교육방법연구, 20(1), 197-213.

유성경, 박성호 (2002). 상담환경의 위험 요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(2), 389-400.

윤부성 (2000). 아내 학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대

- 학교 석사학위논문.
- 윤아람, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 23(2), 231-256.
- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 자기효능감, 직무환경, 사회적지지가 청소년동반자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국교육학회*, 8(2), 179-195.
- 이임천, 이상희 (2010). 청소년 동반자의 직무 스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처 방식의 효과. *인간연구*, 31(2), 123-139.
- 장미화 (2012). 업무환경 위험요소가 상담자 소진에 미치는 영향: 개인자존감과 집단자존감의 역할. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 549-562.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Butler, S. K., & Constantine, M. G. (2005). Collective self-esteem and burnout in professional school counselors. *Professional School Counseling*, 9, 55-62.
- Crocker, J., & Luhtanen, R. (1990). Collective self-esteem and ingroup bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 60-67.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1, 16-29.
- Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. *The Counseling Psychologist*, 37, 424-450.
- Dik, B. J., Eldridge, B. M., & Steger, M. F. (2008, August). *Development of the calling and vocation questionnaire(CVQ)*. Paper presented at the meetings of the American Psychological Association, Boston, MA.
- Duffy, R. D., Bott, E. M., Allan, B. A., Torrey, C. L., & Dik, B. J. (2012). Perceiving a calling, living a calling, and job satisfaction: Testing a moderated, multiple mediator model. *Journal of Counseling Psychology*, 59, 50-59.
- Duffy, R. D., Dik, B. J., & Steger, M. F. (2011). Calling and work-related outcomes: Career commitment as a mediator. *Journal of Vocational Behavior*, 78, 210-218.
- Hirschi, A. (2012). Callings and work engagement: Moderated mediation model of work meaningfulness, occupational identity, and occupational self-efficacy. *Journal of Counseling Psychology*, 59, 479-485.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work. In B. A. Farber (Ed.), *Stress and Burnout in the human service professions* (pp. 129-141). New York, NY: Pergamon.
- Kim, Y. (2012). Music therapists' job satisfaction, collective self-esteem, and burnout. *The Arts in Psychotherapy*, 39, 66-71.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn,

- D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., Ogle, N. T., Powell, M. L., Quinn, J. J., Wallace, S. L., & Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 40*, 142-154.
- Luhtanen, R., & Crocker, J. (1992). A collective self-esteem scale: Self-evaluation of one's social identity. *Personality and Social Psychology Bulletin, 18*, 302-318.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods, 1*, 130-149.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods, 7*, 422-445.
- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2010). Work as meaning: Individual and organizational benefits of engaging in meaningful work. In P. A. Linley, S. Harrington, & N. Garcea (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology and work* (pp. 131-142). New York, NY: Oxford University Press.
- Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology, 33*, 1-39.
- Treadgold, R. (1999). Transcendent vocations: Their relationship to stress, depression, and clarity of self-concept. *Journal of Humanistic Psychology, 39*, 81-105.
- Vinje, H. F., & Mittelmark, M. B. (2007). Job engagement's paradoxical role in nurse burnout. *Nursing and Health Science, 9*, 107-111.
- Wood, J. M., Tataryn, D. J., & Gorsuch, R. L. (1996). Effects of under- and overextraction on principal axis factor analysis with varimax rotation. *Psychological Methods, 1*, 354-365.
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality, 31*, 21-33.
- Yu, K., Lee, S. M., & Nesbit, E. A. (2007). Development of a culturally valid counselor burnout inventory for Korean counselors. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 41*, 152-161.
- Yu, K., Lee, S., & Lee, S. M. (2007). Counselors' collective self-esteem mediates job satisfaction and client relationships. *Journal of Employment Counseling, 44*, 163-172.

원 고 접 수 일 : 2013. 01. 02

수정원고접수일 : 2013. 03. 12

게재결정일 : 2013. 04. 03

Collective Self-Esteem, Calling and Burnout Among Youth Companions

Kyoung Ok Seol

Jeong Im Lim

Ewha Womans University

The current study examined the mediational effects of collective self-esteem and calling the association between work stress and burnout among youth companions ($N = 264$). Work stress was positively correlated with youth companions' burnout. Collective identity partially mediated the link between work stress and burnout among youth companions. Calling was not directly related to work stress or burnout of youth companions. Thus, we failed to find the mediational effects of calling on the relation between work stress and burnout of youth companions. However, calling was indirectly related to burnout of youth companions by influencing their collective self-esteem. In other words, youth companions who had a high level of calling were more likely to have a high level of collective self-esteem. A higher level of collective self-esteem, in turn, was related to lower level of work stress and burnout. Implications for research and practice are discussed.

Key words : youth companion, burnout, collective self-esteem, calling, work stress