

자기 효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향

임 수 진[†]

김 해 숙

광주 해바라기 아동센터

본 연구는 성폭력 상담소 종사자들 83명의 심리적 소진을 측정하였다. 이들의 심리적 소진에 영향을 주는 요인으로 인구사회학적 변인과 자기 효능감, 내재적 동기, 지각된 적합성을 사용하였다. 먼저 인구사회학적 변인 중에서는 담당업무, 혼인여부, 슈퍼비전 유무에 따라 차이가 나타났다. 행정지원을 하는 종사자가 심리치료를 하는 종사자보다 심리적 소진을 경험하였으며 미혼이 기혼보다 많은 심리적 소진을 보였다. 슈퍼비전을 받지 않는 경우 슈퍼비전을 받는 경우보다 심리적 소진을 더 경험하였다. 자기 효능감은 심리적 소진에 부적 영향을 주었다. 자기 효능감이 증가할수록 심리적 소진은 감소하였으며, 자기 효능감은 심리적 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소 3가지 모두에 부적 영향을 주었다. 다음으로 내재적 동기 역시 심리적 소진에 부적 영향을 주었다. 내재적 동기가 증가할수록 심리적 소진은 감소하였다. 내재적 동기는 심리적 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소 3가지 모두에 부적 영향을 주었다. 하지만 지각된 적합성은 심리적 소진에 의미 있는 영향을 주지 못했다. 심리적 소진의 하위요인 중 성취감 감소에는 부적 영향을 주었지만 정서적 고갈, 비인간화에는 영향을 주지 못하였다. 성폭력 상담소 종사자들의 내재적 동기와 자기 효능감을 향상시켜 그들의 심리적 소진을 감소시키는 것이 질 높은 서비스 제공에 도움이 될 것이다.

주요어 : 심리적 소진, 자기 효능감, 지각된 적합성, 내재적 동기, 성폭력 상담소

[†] 교신저자 : 임수진, 광주 해바라기 아동센터, (501-160) 광주시 동구 남동 112-1번지 웰클리닉 4층
Tel : 062-232-1375, E-mail : sjlim429@hanmail.net

성폭력에 대한 사회적 관심이 높아지면서 성폭력 전문가의 필요성이 함께 증가되고 있다. 하지만 전문가가 되기 위해 학위를 하고 현장에서 일을 하고 있는 사람들에 대한 관심은 부족하다. 지금까지 성폭력 상담소 상담원들에 대한 연구는 직무만족도에 관한 연구(이동엽, 2003; 장영순, 2009)를 제외하고는 그들의 소진에 대한 연구는 한편도 없다. 심리적 소진(Burnout)이란 요즘에는 친숙한 용어 중 하나이다. 소진은 일과 관련된 스트레스와 정서적 요구에 대한 부정적 반응으로 언급된다. 소진에 대한 체계적 연구를 시작한 Maslach (1976)는 소진은 장기간 사람들과 밀접한 관련을 유지하는 과정에서 받게 되는 지속적이고 반복적인 압박의 결과로서 신체적, 정서적, 정신적 고갈상태라고 하였다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001에서 재인용).

특히 심리적 소진은 인간을 대상으로 하는 서비스 전문가들에 의해 주로 경험되어 진다. 성폭력 상담소의 직원들은 성폭력 피해자들에게 돌봄 노동을 제공하면서 빠르게 소진되어 진다. 이러한 소진으로 인해 피해자들과 관계를 형성하고 도움을 주는데 어려움을 경험하기도 한다(최가람, 2010; Maslach, & Jackson, 1981). 즉 심리적 소진은 서비스의 질과 작업 수행에 영향을 주고 있는 것이다. 심리적 소진을 줄이고 예방하기 위해서는 이러한 성폭력 상담소 종사자들의 소진에 영향을 주는 요인을 파악하여 대처하는 것이 필요하다.

초기의 심리적 소진에 대한 연구는 소진을 작업환경의 특성이 사람들로 하여금 불편감이나 질병을 불러일으키는 과정으로 설명하였다. 이러한 관점은 상황적 요인에 초점을 두고 있으며 지난 30년간 많은 연구들은 일차적으로 상황적, 맥락적 요인을 찾았다(Maslach, Schaufeli,

& Leiter, 2001). 이후 역할모호성, 역할갈등, 작업량, 시간압박과 같은 맥락요인이 연구되었다(윤부성, 2000; 조은애, 2011; 최성진, 2005; Lee, & Ashforth, 1996; Rubino, Luksyte, Perry, & Volpone, 2009). Lazarus, Delongis, Folkman, 과 Gruen(1985)에서 소진은 스트레스의 한 유형이며, 전통적인 스트레스 패러다임은 개인-작업간의 관계를 강조한다(Best, Stapleton, & Downey, 2005에서 재인용) 그러므로 직업소진은 개인과 작업환경과의 역기능적 상호작용의 결과로 보아야 한다. Maslach(2003)는 개인과 작업환경과의 관계를 나타내는 하나의 방법으로 작업맥락에 대한 종사자의 주관적 평가를 중심으로 하는 핵심 자기 평가 모델(Core self evaluation theory)을 주장하고 검증하는 연구들을 하였다. 주관적 평가는 자신, 타인, 세상에 대한 깊이 있는 신념에 의해 영향을 받는다. 자신에 대한 평가인 자존감, 일반화된 자기 효능감, 통제 의 소재, 정서적 안정성 등은 직업이나 삶의 만족감과 많은 상관을 보여왔다(Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998).

이 중에서도 자기 효능감(Bandura, 1982)은 어떤 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 확신이나 기대라고 정의되며, 자기 효능감이 높은 사람일수록 어려운 과제를 도전하며, 선택한 활동에 오랫동안 노력을 쏟는다고 보았다. 반면에 자기 효능감이 낮은 사람들은 어려운 과제를 회피하며 쉽게 스트레스를 받아 우울이나 심리적 소진을 경험하는 것으로 나타났다(최성진, 2005). 이영순과 김은정, 천성문(2009)의 연구에서도 높은 자기 효능감은 청소년 동반자의 심리적 소진을 감소시키는 역할을 하였다. 상담원, 놀이치료자, 사회복지사, 간호사 등의 인간을 대상으로 서비스를 제공하는 종사자들에 대한

연구에서 자기효능감이 높을수록 심리적 소진을 덜 느끼도록 도와준다는 결과를 보여주었다(권이경·김광웅, 2005; 박경애·조현주, 2007; 이정현, 2006; 장기보, 2003; 최성진, 2005; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998). 권이경·김광웅(2005)에서는 자기 효능감이 심리적 소인의 3가지 차원인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소 세 차원에 모두 영향을 주었다.

스트레스와 소진을 설명하는 또 다른 모델은 직업 요구-자원 모델(Job Demand-Resources)이다(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 이 직업 요구-자원 모델은 스트레스-긴장 모델 중 하나이다. 결국 직업적 요구와 직업 자원의 비율 불균형이 긴장과 소진을 야기한다. 요구는 많은데 자신은 이를 수행할 만한 자원이 부족하다고 느끼는 경우 긴장을 경험하게 되는 것이다(Maslach 등, 2001). 직업요구는 신체적, 심리적, 사회적 측면에서 노력을 요구하며 노력은 신체적, 심리적 비용과 연결된다. 직업 자원은 직업에서의 신체적, 심리적, 사회적 조직적 특성으로 직업목표를 성취하는 기능적 특성이며 직업요구에 의해 감소되기도 하고 개인의 성장과 발달을 자극하기도 한다(Rubino 등, 2009).

직업적 요구에 의해 압도되었거나 직업적인 자원이 결여 되었을 때 우리는 긴장과 소진을 경험한다(Maslach 등, 2001). 사람들은 직업적 요구나 전문적 목표를 달성하기에 시간, 에너지, 지식 등의 충분한 자원을 가지고 있지 못하다고 생각한다. 결국 사람들은 소진을 경험한다. 이러한 현상은 경찰관(김시화, 2010; Bukker & Mikklesen, 2006), 콜센터 직원(이수연·양해술, 2008; Wegg, Van Dick, & Fisher, 2006), 간호사(박재순, 2002), 교사(유정이, 2003), 심지어 종교 종사자(Beebe, 2007)를 포함

한 무수히 많은 직업에서 나타나고 있다.

직업, 조직 등의 작업 요구와 직업적 선호, 가치, 성격 등 개인적 특성의 일치정도를 나타내는 적합성이 있다(Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005). 개인과 상황을 독립적으로 보는 것보다 개인과 상황의 상호작용을 고려하는 적합성은 소진에 대해 더 많은 설명을 할 수 있다. 개인적 특성과 작업 환경 간의 일치성이 낮은 비적합성은 소진을 예언하는 중요한 요소이다(Brigham, & DeCastro, 2003). 비적합성은 긴장을 증가시켜 결국 심리적 안녕감을 감소시킨다(Hecht, & Allen, 2005).

이러한 비적합성은 심리적 소진의 세가지 차원 모두에 영향을 준다. 먼저 잘 맞지 않는 일을 수행하는 것은 여타의 자원(시간, 에너지, 노력 등)을 요구하기 때문에 정서적 소진을 가져온다. 작업자는 자연스럽게 할 수 없는 일을 수행하기 위해 많은 에너지를 사용하며 결국 에너지를 사용할수록 만족감은 고갈된다. 이러한 열악한 적합성은 정서적 소진을 가져온다(Xie, & Johns, 1995). 두 번째로 자신의 흥미나 가치가 직업과 맞지 않은 사람들은 일반적으로 불행감을 느끼기 때문에 냉소주의 같은 부정적 태도를 갖게 된다(Naus, van Iterson, & Roe, 2007). 그리고 비적합성은 전문적 효능감을 감소시킨다. 직업과 흥미간의 일치 부족은 그 영역에서 전문성을 개발하고자 하는 마음을 낙담시킨다. 즉 사람들은 직업에서 성공하고자 하지만 실패하거나 갈등이 생기면 비 유능감, 비 효과성을 경험한다. 작업량과 같은 요소들이 전문적 효능감에 영향을 준다는 연구(Greenglass, Burke, & Moore, 2003)는 있지만 비적합성과 전문적 효능감과 관련된 연구는 아직 없다.

내재적 동기는 신기함, 도전, 그리고 학습기

회를 추구하는 성향이다(Ryan, & Deci, 2000). 사람들은 사회-맥락요인들이 유능감과 자율성의 욕구를 성공적으로 만족시켜 줄 때 본능적으로 동기화된다(Deci, & Ryan, 1985). 유능성과 자율성이 충족될 때(즉, 높은 내재적 동기) 개인과 조직에 도움이 되고 이러한 사람들은 열정과 의지로 행동한다. 이들은 자존감이 높고, 우울과 불안에 쉽게 빠지지 않으며 그들의 일에서 탁월한 능력을 발휘한다(Ryan 등, 2000). 결국 내재적 동기는 소진과 같은 긴장의 결과와는 부적 상관을 갖는다(Ryan 등, 2000; Schaufeli, & Bakker, 2004). 반대로 지각된 자율성이 낮은 즉, 내재적 동기가 낮은 사람들은 심리적 소진과 정적으로 관련된다(Burisch, 2002). 직업적 요구-자원모델에서도 직업 자원이 부족할 때 사람들의 내재적 동기를 감소시키고 결국 소진을 불러 일으킨다(Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2003). 조은애(2011)도 직무환경이 부정적일 때 직무열의가 감소하고 결국 소진을 증가시킨다고 보고하였다.

직무 스트레스는 중요한 직업적 위험요인으로 인식된다. 이러한 직무스트레스는 신체적 건강을 해치고, 심리적 안녕감을 손상시키며 작업 수행을 저해하였다(Maslach, Leiter, 2008). 이러한 종사자들의 내적 긴장은 결국이나 질병과 같은 문제에 영향을 준다. 이러한 스트레스 현상이 소진이다. 심리적 소진은 개인에게나 조직 모두에게 불쾌하고 역기능적 상태이다. 하지만 심리적 소진이 무엇인지 이해하는 것이 쉽지 않고 무엇을 해야 하는지 명확하지 않다. 지금까지 심리적 소진에 대한 국내 연구들은 직무 스트레스(강다연, 2011; 이임천, 2010; 조은애, 2011; 최혜윤, 2002)와 사회적 지지(권이경·김광웅, 2005; 김은정, 2008; 이정현, 2006; 장기보, 2003; 최성진, 2005; 홍

준호, 2004)의 영향에 대한 연구를 많이 해 왔다. 심리적 소진에 영향을 주는 더 많은 요인들에 대한 연구가 필요하다.

이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 자기 효능감, 내재적 동기, 지각된 적합성이 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 주는 영향을 알아보고자 하였다.

방 법

연구대상

본 연구는 여성가족부에서 운영하는 전국 성폭력 전담 센터인 해바라기 아동센터의 직원을 대상으로 실시하였다. 이들은 성폭력 피해아동과 청소년 및 성인 지적장애인을 위한 심리치료와 의료지원, 법률자문, 사회자원 연결 등의 역할과 성폭력 예방의 업무를 수행하고 있다. 심리치료는 대학원에서 임상심리학과 상담심리학을 전공하자가 병원이나 상담기관에서 수련을 거친 후 심리검사와 심리상담을 진행한다. 의료지원은 병원진료 및 입원관련 역할을 간호사가 행하였다. 법률자문 및 사회자원은 사회복지학을 전공한 사회복지사들이 고소를 원하는 피해자들에게 도움을 주었고 가능한 사회자원을 연결하였다. 행정지원은 전공이 다양하였으며, 교육 및 관리는 심리학이나 사회복지학을 전공한 사람들이 성폭력 예방과 치료를 위한 교육과 관리 역할을 수행한다

수거된 87개의 설문 중 4부를 제외하고 83부를 분석하였다. 이들의 특성을 표 1에 제시하였다.

먼저 성별에서는 남성이 3명 여성이 80명으

표 1. 연구대상의 인구사회학적 특성

항 목	빈 도(%)	항 목	빈 도		
성 별	남	3(3.6)	혼인관계	기 혼	47(56.7)
	여	80(96.4)		미 혼	36(43.3)
학 력	전문대졸	4(4.8)	경력	1년미만	14(16.9)
	대학 졸	33(39.8)		1년-3년	23(27.7)
	대학원졸 이상	46(55.4)		3년-5년	19(22.9)
		5년이상		27(32.5)	
담당업무	심리치료	27(32.5)	연간 슈퍼비전 및 자문 횟수	없음	40(47.3)
	의료지원	13(15.7)		1-10회	28(33.7)
	법률지원	19(22.9)	11-20회	7(8.4)	
	행정지원	13(15.7)	20회이상	8(13.6)	
	교육 및 관리	11(13.3)			

로 여성이 압도적으로 많았다. 성폭력을 다루는 기관의 특성상 여성이 많았다. 학력은 전문대졸 4명, 대학졸 33명, 대학원졸 이상이 46명이었다. 담당업무는 심리치료 27명, 의료지원 13명, 법률지원 19명, 행정지원 13명, 교육 및 관리 11명이었다. 혼인여부에서는 기혼이 47명, 미혼이 36명이었다. 그리고 경력은 1년 미만이 14명, 1년에서 3년이 23명, 3년에서 5명이 19명, 5년 이상이 27명으로 보고 되었다. 연간 슈퍼비전 및 자문 횟수는 없음이 38명, 1번에서 10번이 28명, 10번에서 20번 사이가 7명, 20번 이상이 10명으로 나타났다. 표에 제시되지는 않았지만 이들의 연봉은 약 2000에서 4000사이 이며 같은 직군에서는 비슷한 금액을 받지만 직군에 따라 달라진다. 관리자와 심리치료직원이 가장 많으며 행정원의 연봉이 가장 작았다.

설문구성

심리적 소진

심리적 소진을 측정하기 위하여 22개의 문항으로 이루어진 Maslach Burnout Inventory

(MBI)를 사용하였다. Maslach와 Jackson(1981)이 개발하고 박성호(2001)가 번안한 것을 사용하였다. 정서적 고갈 9문항, 내담자에 대한 비인간화 5문항 개인적 성취감의 8문항의 3가지의 하위척도로 되어 있다. 각 문항은 1전혀 그렇지 않다에서 5 매우 그렇다로 응답하며 총점은 22점에서 110점이다. 점수가 클수록 소진된 것이다. 문항의 내적 일관성 신뢰도 계수는 .872 이다.

일반적 자기 효능감

자기효능감을 측정하기 위하여 김아영, 차정은(1995)이 개발한 일반적 자기효능감 척도를 사용하였다. 이 척도는 자신감 7문항, 자기 조절 효능감 12문항, 과제난이도 5문항의 3가지 하위요인으로 구성된다. 총 24문항으로 5점 리커트 척도이다. 총점은 24점에서 120이고 점수가 높을수록 효능감이 있는 것이다. 문항의 내적 일관성 신뢰도 계수는 .896 이다.

지각된 적합성(Perceived Fit)

직업에 대한 자신의 적합성을 측정하기 위해 Piasentin과 Chapman(2007)이 개발한 지각된

유사성의 하위구성요인 지각된 적합성 4문항을 사용하였다. 5점 척도로 이루어져 있고 자신의 전문성에 대한 적합성을 측정하도록 되어 있다. 총점은 4-20점이다. Rubino, Luksyte, Jansen Perry and Volpine(2009)이 사용한 것을 번안하여 사용하였다. 문항 내적 일관성 신뢰도 계수는 .887이다.

내재적 동기 (Intrinsic Motivation)

내재적 동기를 측정하기 위해 Pellentner과 Tuson(1995)이 만들었고, 내재적 동기척도 (Intrinsic Motivation Scale)에서 네 문항을 선택하였다. 직업에 대한 개인적인 만족감, 흥미, 즐거움을 측정하였다. Rubino, Luksyte, Jansen Perry and Volpine(2009)이 사용한 것을 번안하여 사용하였다. 문항의 내적 일관성 신뢰도 계수는 .903 이다.

자료 수집 및 분석

본 연구의 자료수집은 2010년 12월부터 2011년 2월까지 진행되었다. 전국에 있는 상담소에 전화를 하고 협조를 부탁한 뒤 우편으로 설문지를 보내고 다시 우편으로 회수하였다.

본 연구에서는 먼저 변인들의 평균과 표준편차를 확인하였으며 인구사회학적 특성별 심리적 소진의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 이용하였다. 각 변인들간의 관계를 파악하기 위해 상관분석을 실시하였으며 지각된 적합성, 내적 동기, 자기 효능감이 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 하였다. 심리적 소진 중에서도 각 하위변인들 영향요인을 알아보고자 심리적 소진의 하위변인별 회귀분석을 추가하였다.통계는 SPSS 17.0을 사용하였다.

결 과

심리적 소진의 집단 간 차이분석

성폭력 상담소 직원의 심리적 소진을 알아보기 위해 인구사회학적 특성에 따라 평균과 표준편차를 표 2에 제시하였다. 성별, 학력, 경력에 따라 심리적 소진에 차이가 없었다. 하지만 담당업무, 혼인관계, 슈퍼비전 및 자문유무에 따라서는 차이를 보였다. 담당업무에 따른 심리적 소진은 심리치료 7.03, 의료지원 7.70, 법률지원 7.88, 행정지원 8.44, 총괄업무 7.24등으로 나타났다. 집단 간 의미 있는 차이 ($F_{(4, 78)} = 4.134, p < .01$)를 보였으며 사후검증 (scheffe)을 통해 심리치료와 행정지원의 집단에서 차이가 나타났다. 행정지원 집단이 더 높은 심리적 소진을 보였다. 심리적 소진의 하위요인 중 정서적 고갈에서 유의미한 차이 ($F_{(4, 78)} = 3.669, p < .01$)를 보였으며 비인간화 성취감 감소에서는 차이가 나타나지 않았다. 혼인여부에 따른 심리적 소진에서는 기혼과 미혼간에 유의미한 차이를 보였다 ($F_{(1, 80)} = 5.904, p < .05$). 기혼은 7.31, 미혼은 7.95로 미혼이 더 높은 심리적 소진을 보였다. 정서적 고갈에서 의미있는 차이가 나타났다 ($F_{(1, 80)} = 8.505, p < .01$). 연간 슈퍼비전 및 자문횟수에서는 0번이하는 7.94, 1회-10회는 7.18, 10회-20회는 7.00, 20회 이상은 7.78의 심리적 소진을 보였으며 횟수에 따라서는 집단간 유의미한 차이는 나타나지 않았다. 하지만 슈퍼비전을 받은 집단(1회 이상)과 받지 않은 집단(0번)으로 구분하여 비교 하였을 때는 집단간 차이를 보였다 ($F_{(1, 81)} = 7.328, p < .01$). 슈퍼비전을 받지 않은 집단의 심리적 소진 평균은 7.94 였고 슈퍼비전을 한번이라도 받은 집단의 차이는 7.25

표 2. 학력, 담당업무, 혼인관계, 경력, 슈퍼비전 횟수에 따른 심리적 소진과 하위변인의 평균과 표준편차

	N	소진		정서적 고갈		비인간화		성취감 감소		
		M(SD)	F	M(SD)	F	M(SD)	F	M(SD)	F	
성별	남	3	8.02(1.18)	.415	2.58(.43)	.120	2.73(.46)	1.280	2.70(.31)	.656
	여	80	7.56(1.21)		2.68(.52)		2.35(.56)		2.52(0.39)	
학력	전문대졸	4	7.95(1.10)	.964	2.68(.46)	.185	2.45(.34)	.811	2.81(.37)	1.869
	대학졸	33	7.76(1.29)		2.72(.48)		2.46(.63)		2.57(.38)	
	대학원졸이상	46	7.42(1.14)		2.65(.54)		2.30(.52)		2.46(.39)	
담당업무	심리치료 ^a	27	7.03(1.22)	4.134**	2.48(.52)	3.669**	2.14(.53)	2.259	2.42(.36)	2.727
	의료지원 ^{ab}	13	7.70(.83)		2.68(.28)		2.40(.46)		2.63(.30)	
	법률지원 ^{ab}	19	7.88(1.09)		2.84(.55)		2.52(.55)		2.52(.40)	
	행정지원 ^b	13	8.44(1.07)		3.03(.37)		2.63(.67)		2.79(.41)	
	교육및관리 ^{ab}	11	7.24(1.27)		2.51(.52)		2.35(.53)		2.53(.39)	
혼인관계	기혼	47	7.31(1.10)	5.904*	2.55(.45)	8.505**	2.31(.51)	1.277	2.45(.37)	3.912
	미혼	36	7.95(1.25)		2.87(.54)		2.45(.62)		2.62(.40)	
경력	1년 미만	14	7.88(1.26)	.971	2.80(.42)	.551	2.38(.70)	.613	2.69(.30)	2.496
	1년 - 3년	23	7.80(1.32)		2.71(.50)		2.46(.55)		2.61(.39)	
	3년 - 5년	19	7.40(1.18)		2.69(.65)		2.23(.48)		2.47(.40)	
	5년 이상	27	7.36(1.07)		2.59(.46)		2.37(.56)		2.39(.38)	
연간슈퍼비전 횟수	0번	40	7.94(1.01)	2.532	2.84(.48)	2.782	2.47(.52)	1.880	2.59(.36)	2.013
	1회-10회	28	7.18(1.28)		2.46(.50)		2.30(.59)		2.41(.37)	
	10회-20회	7	7.00(1.39)		2.66(.52)		1.97(.60)		2.37(.47)	
	20회 이상	8	7.78(1.21)		2.70(.49)		2.44(.53)		2.68(.43)	

*** $p < .001$

였다. 담당 업무별로 나누어 비교 하였을 때 역시 차이가 나타났다. 그리고 하위요인 중에서는 정서적 고갈에서 의미 있는 차이가 나타났다($F_{(1, 81)} = 7.902, p < .05$). 슈퍼비전을 받지 않은 집단의 정서적 고갈 평균은 2.84 였고 슈퍼비전을 한번이라도 받은 집단의 차이는 2.53이었다.

자기-효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 심리적 소진에 주는 영향분석

변수들간의 관계를 나타내는 상관은 표 3에

제시하였다. 내재적 동기와 지각된 적합성은 정적상관을 보였다($r = .619, p < .001$). 내재적 동기는 자기 효능감과도 정적 상관이 나타났다($r = .405, p < .001$). 반면에 내재적 동기는 심리적 소진과는 부적상관을 보였으며($r = -.438, p < .001$), 심리적 소진의 하위요인인 정서적 고갈($r = -.295, p < .01$), 비인간화($r = -.288, p < .01$), 성취감 감소($r = -.542, p < .001$) 모두와 유의미한 부적상관을 보였다. 지각된 적합성은 자기 효능감과 정적상관을 보였으며($r = .385, p < .001$), 심리적 소진과는 부적상관을 보였다($r = -.339, p < .01$). 지각된 적합성은 심리적 소진의 하위요인

표 3. 각 변수들의 상관 및 평균과 표준편차

	내재적 동기	지각된 적합성	자기 효능감	정서적 고갈	비인간화	성취감 감소	심리적 소진
내재적 동기	-						
지각된 적합성	.619***	-					
자기 효능감	.405***	.385***	-				
정서적 고갈	-.295**	-.185	-.318**	-			
비인간화	-.288**	-.197	-.312**	.613***	-		
성취감 감소	-.542***	-.511***	-.510***	.346**	.478***	-	
심리적 소진	-.438***	-.339**	-.449***	.829***	.888***	.699**	-
평균	3.75	3.42	9.95	2.69	2.37	2.53	7.58
(표준편차)	(.69)	(.63)	(1.22)	(.52)	(.57)	(.39)	(1.21)

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .050$

인 정서적 고갈과, 비인간화는 부적이지만 유의미한 상관을 나타내지 않았다. 하지만 성취감 감소와는 유의미한 부적상관을 보였다 ($r = -.511$ $p < .001$). 자기 효능감은 심리적 소진과 부적상관을 보였으며 ($r = -.449$ $p < .001$), 정서적 고갈 ($r = -.318$ $p < .01$), 비인간화 ($r = -.312$ $p < .01$), 성취감 감소 ($r = -.510$ $p < .001$)의 하위요인들과도 모두 부적상관을 보였다.

회귀분석에서 상관이 높은 변수들 간에 존재할 수 있는 다중공선성을 확인해보기 위해 분산 증가 요인(variance inflation factor; VIF)을 점검하였다. 본 연구에서는 분산 증가 요인이 모두 10을 넘지 않아 그대로 분석에 사용하였다.

성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미

치는 영향요인을 확인하기 위해 내재적 동기, 지각된 적합성, 자기 효능감의 영향력을 알아보았다. 결과는 표 4에 제시하였다. 심리적 소진에는 내재적 동기와 자기 효능감이 의미 있는 영향을 주는 것으로 나타났다. 내재적 동기가 증가할수록 심리적 소진은 감소($\beta = -.28$, $p < .05$)하였다. 자기 효능감 역시 증가할수록 심리적 소진은 감소($\beta = -.31$, $p < .01$)하였다.

심리적 소진의 하위요인에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 내재적 동기, 지각된 적합성, 자기 효능감의 영향력을 알아보았다. 결과는 표 5에 제시하였다. 먼저 정서적 고갈에서 자기 효능감과 내재적 동기는 의미 있는 영향을 주었고 지각된 적합성은 의미 있는 영향을 주지 못하였다. 자기 효능감이 증가할수록 정

표 4. 성폭력상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향요인의 중다회귀분석

예언변인	B	SE B	β	t	R^2	F
내재적 동기	-.49	.21	-.28	-2.28*		
지각된적합성	-.07	.23	-.03	-.31	.28	10.31***
자기효능감	-.31	.10	-.31	-3.00**		

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

표 5. 심리적 소진의 하위요인에 미치는 영향요인의 중다회귀분석

예언변인		B	SE B	β	t	R ²	F
정서적 고갈	내재적 동기	-.19	.10	-.23	1.98*	.13	4.13**
	지각된 적합성	.04	.11	.05	.37		
	자기 효능감	-.10	.04	-.24	2.11*		
예언변인		B	SE B	β	t	R ²	F
비인간화	내재적 동기	-.16	.08	-.20	-2.01*	.12	3.89**
	지각된 적합성	.01	.12	.02	.15		
	자기 효능감	-.11	.05	-.23	-2.02*		
예언변인		B	SE B	β	t	R ²	F
성취감 감소	내재적 동기	-.15	.06	-.28	-2.52*	.42	19.29***
	지각된 적합성	-.14	.07	-.22	-2.00*		
	자기 효능감	-.10	.03	-.31	-3.28**		

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

서적 고갈은 감소하였다($\beta = -.24, p < .05$). 내재적 동기가 증가할수록 정서적 고갈은 감소하였다($\beta = -.23, p < .05$). 다음으로 비인간화 역시 자기 효능감과 내재적 동기가 의미있는 영향을 주었다. 자기효능감이 증가할수록 비인간화는 감소하였다($\beta = -.23, p < .05$). 내재적 동기가 증가할수록 비인간화는 감소하였다($\beta = -.20, p < .05$). 성취감 감소에서는 내재적 동기, 지각된 적합성, 자기 효능감 모두 유의미한 영향을 주었다. 내재적 동기가 증가할수록 성취감 감소는 줄어들었으며($\beta = -.28, p < .05$), 지각된 적합성이 증가할수록 역시 성취감은 감소하지 않았다($\beta = -.22, p < .05$). 자기효능감이 증가할수록 성취감 감소는 줄어들었다($\beta = -.31, p < .01$).

논 의

본 연구에서는 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 대해서 알아보고자 하였다. 심리적 소진에 영향을 주는 변인으로 인구사회학

적 변인과 이론에 따라 자기 효능감, 내재적 동기, 지각된 적합성을 설정하였다.

먼저 인구사회학적 변인으로 성별, 학력, 담당업무, 혼인관계, 경력, 연간 슈퍼비전 및 자문 횟수에 따른 심리적 소진을 살펴보았다. 성별과 학력, 경력에 따라서는 심리적 소진이 차이가 없었지만 담당업무, 혼인관계, 슈퍼비전 유무에 따라서는 차이가 나타났다. 담당업무에서는 심리치료를 하는 종사자와 행정을 지원하는 종사자 간에 유의미한 차이가 나타났다. 이는 성폭력 상담소의 주요업무가 평가와 심리치료이고 상담소에서도 주도적 역할을 하는데 비해 행정지원은 같은 업무를 하는 동료직원이 없고 상대적으로 소외되는 부분이 심리적 소진에 영향을 준 것으로 보인다. 직접적으로 피해자를 만나지 않는 행정원이 더 많은 심리적 소진을 경험하는 이유는 직접적인 업무보다도 동료들과의 관계에 의해 스트레스를 받는다는 기존의 연구결과(이선규, 1991; 조은애, 2011)에서 이유를 찾을 수 있다.

다음으로 혼인관계에서는 미혼이 기혼에 비

해 심리적 소진을 더 많이 경험 하는 것으로 나타났다. 이는 Maslach (1981)의 연구결과와 동일하며, 기혼인 경우 가정이라는 안정된 집단을 통해 지지를 받을 수 있기 때문으로 해석되고 있다(조은애, 2011, 최혜윤, 2002). 이정현(2006)은 사회적 지지 중에서도 가족의 지지가 심리적 소진에 가장 많은 영향을 준다고 보았다. 슈퍼비전 횟수에 따른 심리적 소진의 차이는 슈퍼비전의 횟수에 따라서는 차이가 나타나지 않았지만 슈퍼비전을 받는 종사자와 슈퍼비전을 받지 않는 종사자 간에는 차이가 있었다. 슈퍼비전을 받는 상담소 직원들이 슈퍼비전을 받지 않는 경우 보다 덜 심리적 소진을 경험하였다. 이는 슈퍼바이저의 지지가 심리적 소진을 감소시킨다는 연구결과(이영순·김은정·천성문, 2009; 이정현, 2006)들과 일치한다.

핵심 자기 평가 이론에 따른 자기 효능감이 심리적 소진에 미치는 영향은 기존의 연구결과(권이경, 김광웅, 2005; 이영순·김은정·천성문, 2009; 이정현, 2006; 장기보, 2003; 최성진, 2005; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998)들과 일치하였다. 자기 효능감이 증가할수록 심리적 소진은 감소하였으며, 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소의 하위요인 모두에서 자기 효능감은 부적 영향을 주었다. 자기 효능감은 심리적 소진에 직접적인 효과를 주기도 하지만 이임천(2010)에 따르면 자기 효능감은 직무 스트레스가 심리적 소진에 주는 영향을 조절하는 역할을 하기도 하였다. 이는 상황에 대한 주관적 평가인 핵심 자기평가 이론이 심리적 소진을 잘 설명하고 있다는 것을 확인한 것이다. 심리적 소진에 영향을 주는 것은 단순한 주어진 환경이 아닌 개인과 환경의 상호작용인 것이다.

Bandura(1982)는 자기 효능감을 주어진 상황을 잘 이겨낼 수 있는 능력이 자신에게 있다는 믿음으로 해석하였다. 이러한 믿음은 자신에게 주어진 스트레스 상황에 잘 대처할 수 있도록 도와준다. 심리적 소진은 환경과 함께 스트레스 환경에 대한 개인의 해석과 믿음이 영향을 주는 것이다. 성폭력 상담소 직원들의 심리적 소진을 줄이고 업무능력을 향상시키기 위해서는 환경과 함께 개인 특성의 변화를 위한 교육과 활동이 필요하다. 장기보(2003)는 다양한 성공을 경험한 개인이 제한된 성공이나 실패를 경험한 사람보다 자기 효능감이 높았다. 통계결과에서 유의미하게 나오지는 않았지만 본 연구결과에서 제시된 경력이 증가할수록 심리적 소진이 감소되는 이유는 이러한 성공 경험이 자기 효능감을 증가시켜 결국 심리적 소진을 감소시킨 것으로 생각된다. Bandura(1982)가 이야기한대로 스스로의 성취 경험이나 주변에서의 격려와 인정, 동료나 선후배의 대리경험이 제공된다면 자기 효능감은 증가될 것이다. 이러한 자기 효능감을 증가시킬 수 있는 구체적인 방안들이 연구되어야 한다.

직업요구-직업자원 모델에 따른 지각된 적합성과 내재적 동기가 심리적 소진에 미치는 영향력을 살펴본 결과 내재적 동기는 심리적 소진에 영향을 주었지만 지각된 적합성은 심리적 소진에 의미 있는 영향을 주지 못했다. 심리적 소진의 하위요인에 대한 영향력을 살펴보면 정서적 고갈은 내재적 동기에 의해서 영향을 받았지만 지각된 적합성에 의해서 영향을 받지 않았다. 비인간화 역시 내재적 동기에 의해서 영향을 받았지만 지각된 적합성에 의해서 영향을 받지 않았다. 하지만 성취감 감소는 내재적 동기와 지각된 적합

성 모두에 의해 부적 영향을 받았다. 즉, 내재적 동기가 증가할수록, 지각된 적합성이 증가할수록 성취감 감소는 나타나지 않고 성취감을 경험하는 것이다. 이는 Rubino, Luksyte, Perry와 Volpone(2009)의 연구결과와 일치한다.

Rubino 등(2009)은 지각된 적합성이 심리적 소진을 설명하지 못하는 이유를 인지부조화 이론과 귀인이론으로 설명하였다. 적합성이 높음에도 불구하고 심리적 소진이 되는 이유는 정서적 고갈이나 비인간화가 아닌 성취감 감소로 설명하고자 한다는 것이다. 연구 대상자들이 스스로 선택한 1인 자유 직업 종사자들이기 때문에 자신이 적합하지 않거나 고갈되는 일을 선택한다는 것에 인지 부조화를 경험하여 이를 성취감 감소로 귀인 하고자 한다는 것이다. 하지만 이는 본 연구 결과를 충분히 설명해주지 못한다. 가능한 설명 하나는 세가지 차원의 심리적 소진인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소가 하나의 구성요인으로 묶이는 것 자체가 설명력을 떨어뜨린다는 주장(Maslach & Leiter, 2008)이다. 하위변인은 모두 각각 다른 특성을 설명하고 있어 따로 연구되어야 한다. 본 연구 결과는 이러한 입장을 지지하는 것으로 보인다. 지금까지 주목을 받아왔던 정서적 고갈이나 비인간화가 아닌 성취감 감소가 주목을 받게 된 것도 의미 있는 일중에 하나이다. 더 생각해볼 수 있는 문제는 이러한 결과가 척도의 문제 일 수도 있다는 것이다. 적합성을 연구한 다른 논문들과 달리 Rubino 등(2009)과 본인의 연구에서는 Piasentin과 Chapman(2007)의 같은 척도를 사용하였다. 직업적 요구와-자원을 잘 설명해주는 척도인지에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

본 연구의 시사점은 성폭력 상담소 종사자를 대상으로 연구를 수행하였다는 점이다. 지

금까지의 국내 성폭력 상담소 연구들은 대부분 사회복지사와 상담심리학자를 중심으로 연구들이 이루어졌으나 본 연구에서는 간호사, 임상심리전문가, 행정직 종사자 등 다양한 직군의 성폭력 조력자들에 대한 연구가 이루어진 것이다. 더 많은 데이터가 축적되면 직군별로 영향을 주는 요인을 살펴보는 것도 필요하다.

또한 심리적 소진에 영향을 주는 요인으로 사회적 지지, 직무 스트레스와 같은 이미 알려진 변인이 아닌 새로운 변인의 영향력을 확인한 것이다. 직업 요구-직업자원 모델에 의한 요구와 자원간의 비율을 확인해보는 지각된 적합성과 내재적 동기의 새로운 변인이 심리적 소진에 미치는 영향을 확인 한 것이다.

결과적으로, 성폭력 상담소 종사자들의 심리적 소진 예방을 위한 노력으로, 자기 효능감을 높이고 내재적 동기를 증가시킬 수 있는 방안이 필요하다. 실제 현장에 적용될 수 있는 구체적인 방안이 무엇보다 필요하다. 성폭력 상담소 종사자들에게 힘을 실어주고, 그들의 이야기에 귀를 기울여 주는 것은 자기 효능감을 높이고 내적 동기를 증가 시킬 수 있는 좋은 방안이다. 이슈가 되는 성폭력 사건에만 반짝 관심을 기울이기 보다는 성폭력 피해자들을 치료하고 예방을 위해 노력하는 이들에 대한 관심도 필요하다. 이러한 노력으로 성폭력 상담소 종사자들의 심리적 소진이 예방 되고 전문성이 향상될수록 그들을 만나는 피해자들은 건강해지고 나아가서는 성폭력 사건이 예방될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 전국의 성폭력 상담소 종사자들을 대상으로 하지 못했다는 점이다. 상대적으로 안정된 환경에 있는 해바라기센터의 직원들을 대상으로 하였으나, 여성단체에

서 운영하는 성폭력 상담소 종사자들이 연구되지 못하였다. 연구결과를 일반화하기 위해서는 더 많은 자료의 축적이 필요하다. 또한 성폭력 상담소 종사자들의 심리적 소진이 다른 상담소 종사자들과 차이를 보이는데도 비교 연구할 필요가 있다. 척도의 사용에 있어서 직업 요구-직업자원의 모델을 잘 나타낼 수 있는 척도를 사용하는 것이 필요하다. 이러한 시사점과 제한점을 바탕으로 성폭력 상담소 종사자들에 대한 더 많은 연구가 이루어지길 바란다.

참고문헌

- 강다연 (2011) 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향 명지대학교 대학원 석사학위논문.
- 권이경 · 김광웅 (2005) 상담종결경험, 사회적 지지, 자기효능감이 놀이치료자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국놀이치료학회지 8, 1-15.
- 김시화 (2010) 경찰관의 직무 스트레스와 성격유형이 심리적 소진에 미치는 영향 경찰관의 직무 스트레스와 성격유형이 심리적 소진에 미치는 영향. 자치경찰연구, 3.
- 박재순 (2002) 병원근무 간호사의 소진과 영향요인 병원근무 간호사의 소진과 영향요인. 여성건강간호학회지, 8, 35-45.
- 유정이 · 박성호 · 유성경 (2003) 상담자와 초등교사의 심리적 소진 관련 변인 연구. 청소년상담연구, 11 167-189.
- 윤부성 (2000) 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동엽 (2003) 성폭력 상담소 상담원의 직무만족에 관한 연구. 대구대학교 석사학위논문
- 이수연 · 양혜술 (2008) 콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 8 345-356.
- 이영순 · 김은정 · 천성문 (2009) 청소년 동반자의 자기 효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 한국교육총론, 8, 179-195.
- 이임천 (2010) 청소년동반자의 직무스트레스와 직무만족 및 심리적 소진과의 관계: 자기효능감 및 스트레스 대처방식의 조절효과 광운대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이정현 (2006). 놀이치료자의 자기효능감과 사회적 지지 지각 및 심리적 소진간의 관계. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 장기보 (2003) 간호장교의 심리적 소진과 사회적 지지 지각, 자기효능감 간의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 장영순 (2009) 성폭력 상담소 상담원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 조은애 (2011) 상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절효과. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 조현주 · 박경애 (2007) 교사의 정서지능과 자기 효능감에 따른 심리적 소진의 차이. 한국 교원교육연구, 24, 179-195.
- 최가람 (2010) 놀이치료자의 심리적 소진이 치료관계에 미치는 영향에서 인지적 정서조절의 중재효과, 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문.

- 최성진 (2005) 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 최혜윤 (2002) 상담자의 완벽주의적 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 홍준호 (2004) 상담자의 자아강도와 사회적 지지 및 심리적 소진과의 관계. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.
- Bandura A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.
- Beebe, R. S. (2007). Predicting burnout, conflict management style and turnover among clergy. *Journal of Career Assessment*, 15, 257-275.
- Best, R. G., Stapleton, L. M., & Downey, R. G. (2005) Core self evaluation and job burnout; The test of alternative models. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10, 441-451.
- Brigham, K. H., & DeCastro, J. O. (2003). Entrepreneurial fit: The role of cognitive misfit. In J. A. Katz & D. A. Shepherd(Eds), *Cognitive approaches to entrepreneur-ship research* (pp.37-73). Bingley, United Kingdom: Emerald Group.
- Burisch, M. (2002). A Longitudinal study of burnout: The relative importance of dispositions and experiences. *Work and Stress*, 16, 1-17.
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13, 64-83.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self determination in human behavior*. New York: plenum.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Moore, K. A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52, 580-597.
- Hecht, T. D., & Allen, N. J. (2005). Exploring links between polychronicity and well-being from the perspective of person-job fit: Does it matter if you prefer to do only one thing at a time? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 98, 155-178.
- Judge, T. A., Locke, E. A. Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 83, 17-34.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individual's fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 281-342.
- Lazarus, R. S., DeLongis, A., Folkman, S., & Gruen, R. (1985). Stress and adaptational outcomes: the problem of confounded measures. *American Psychologist*, 40, 770-779.

- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science, 12*, 189-192.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictor of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology, 93*, 498-512.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Naus, F., van Iterson, A. D., & Roe, R. A. (2007). Value incongruence, job autonomy, and organizational cynicism. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 16*, 195-219.
- Piasentin, K. A., & Chapman, D. S. (2007). Perceived similarity and complementarity as predictors of subjective person-organization fit. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 80*, 341-354.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist, 55*, 68-78.
- Rubino, C., Luksyte, A., Perry, S. J., & Volpone, S. D. (2009). How do stressors lead to burnout? *Journal of Occupational Health Psychology, 14*, 289-304.
- 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.
- Wegge, J., Van Dick, R., & Fisher, G. K. (2006). Work motivation, organizational identification, and well-being in call centre work. *Work and Stress, 20*, 60-83.
- Xie, J. L., & Johns, G. (1995). Job scope and stress: Can job scope be too high? *Academy of Management Journal, 38*, 1288-1309.

1 차원고접수 : 2011. 10. 31.

심사통과접수 : 2011. 12. 2.

최종원고접수 : 2011. 12. 9.

Effects of Self-Efficacy, Perceived-fit, and Intrinsic motivation on Burnout of Sexual counsel office staff

Sujin, Lim

Haesook, Kim

Sunflower Center for sexual abused child

The purpose of this study was to analyze the effects of self-efficacy, perceived-fit, and intrinsic motivation on burnout of sexual counsel office staff. The survey had been carried out for 83 staff. The significant influencing factors on burnout were self-efficacy, and intrinsic motivation. The more they had self-efficacy, the less they were 3 dimension of burnout: emotional exhaustion, cynicism, inefficacy. The more they had intrinsic motivation, the less they were burnout. The more they had motivation. the less they were exhaustion, cynicism, inefficacy. Unexpectedly perceived-fit wasn't related to the other 2 dimension of burnout: emotional exhaustion, cynicism. The more perceived-fit the less they were inefficacy. We discuss implications of these findings for researchers as well as for practitioners.

Key words : burnout, self-efficacy, intrinsic motivation, perceived-fit, sexual counsel office.