

## 다문화가정 방문지도사의 직무환경과 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향

임 수 진<sup>†</sup> 이 현 순

호남대학교 상담심리학과

본 연구는 다문화가정 방문지도사의 심리적 소진에 관한 것으로 이들의 심리적 소진에 영향을 주는 요인 중 직무환경과 자기효능감의 영향을 확인하였다. 전국의 다문화가정 방문지도사 197명(한국어교육 지도사 113명, 가족생활 지도사 84명)을 대상으로 설문하였다. 방문교육 지도사의 심리적 소진에 영향을 주는 인구사회학적 변인은 활동유형, 학력, 재직기간이다. 연령과 혼인유무는 영향을 주지 않았다. 예언변인인 직무환경과 자기효능감은 모두 심리적 소진에 영향을 주었다. 직무환경의 위험요소가 증가할수록 다문화가정 방문지도사들은 소진되었다. 그리고 자기효능감이 낮을수록 다문화가정 방문지도사의 심리적 소진은 증가되었다. 예측변인의 하위요인 중에서는 직무환경의 역할갈등과 업무과다가 높을수록 심리적으로 소진되었으며, 자기효능감의 하위요인 중에서는 조절효능감이 심리적 소진에 유의미한 영향을 주었다. 조절효능감이 높을수록 심리적소진은 감소되었다. 마지막으로 다문화가정 방문지도사의 직무환경과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인한 결과, 유의미하지 않았다. 즉, 자기효능감의 조절 효과는 없었다.

주요어 : 심리적 소진, 직무환경, 자기효능감, 다문화가정 방문지도사

<sup>†</sup> 교신저자 : 임수진, 호남대학교 상담심리학과, 광주광역시 광산구 어등대로 417  
Tel : 062-940-5476, E-mail : sujinlim429@honam.ac.kr

한국사회는 국제결혼, 이주노동, 유학생, 북한이탈주민 등의 다양한 문화적 배경을 가진 인구의 유입으로 다문화가 급속히 형성되었다. 그 중에서도 국제결혼을 통한 다문화 가정은 2014년 1월 기준 295,842명에 이른다(안전행정부, 2014). 그 중에서 남성인구는 48,787명, 여성인구는 247,055명이다.

1990년대부터 급격하게 증가된 국제결혼은, 한국인 남성과 외국인 여성이 결혼하여 다문화 가정을 형성하는 비율이 다른 유형보다 높다. 국제결혼 이주여성은 한국사회의 언어와 문화에 적응하지 못한 상태에서 임신과 출산을 하게 되며, 외국인 어머니는 한국어가 능숙하지 못한 상태에서 자녀를 양육하게 되어 다문화 가정의 자녀들은 언어발달이 지체되고, 학교에 들어간 후에도 뒤떨어진 언어능력으로 인해 학교생활 적응에 어려움을 겪게 된다(성두원, 2009; 오성배, 2006). 더불어 국제결혼 이주여성과 다문화 가정의 자녀들은 사회적, 문화적 혼란을 경험하게 된다.

이와 같은 다문화가족의 어려움을 해소하기 위하여 정부는 다문화가족 지원을 위한 다문화가족 지원센터 214개소를 설치하였다. 이곳에서는 다문화 가족의 가족 및 자녀교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화 가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 하고 있다(여성가족부, 2014).

다문화가족 지원센터는 다문화 가족 방문지도사가 대상가족을 방문하여 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 한국어교육 지도사는 1,453명이 가족생활지도사는 1,465명이 활동하고 있다(www.liveinkorea.kr, 2014).

방문교육지도사들은 다른 일반적인 업무와는 달리 대상자 가정으로 찾아가 1:1 교육서

비스를 직접 전달하므로 여러 가지 직무환경의 문제에 직접 노출되게 된다. 방문교육의 특성상, 가족들이 옆에서 시시콜콜 참견하는 경우가 많으며, 가정사나 개인사에 따라 방문시간을 갑자기 취소하고 변경하는 경우도 있다. 정해진 업무 외에 과도한 것을 요구하기도 하며, 교육하기에는 적합하지 않은 장소의 문제도 있다. 또한 문화적 차이로 인한 가족 갈등은 방문교육지도사의 주 업무가 아닌 심리 상담을 요구한다(권경숙·봉진영, 2013). 이와 같은 직무환경은 방문교육 지도사의 심리적 소진에 많은 영향을 미칠 것이다.

방문교육 지도사와 관련된 선행 연구들에서는 방문교육 지도사들의 다문화 역량과 교수역량을 강화해야한다는 내용이 주를 이루고 있으며(김경화, 2010; 김경화·민하영, 2009; 방현희, 2013; 조영아, 2011), 다문화가정 방문지도사의 심리적 소진을 다룬 내용은 없다. 하지만 방문교육 지도사가 다문화가정을 방문할 때의 환경이나 그들의 삶의 다양한 문제에 개입해야하는 역할들로 인해서 역할갈등이나 혼란을 경험하고 있다(손재령·김경화, 2009).

소진(Burn out)이란 업무로 인해 피곤하고 지쳐 탈진한 현상을 설명하기 위해 사용된 용어로(Freudenberger, 1974), 사람들과 장기간동안 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 정서적 압박의 결과로 휴면서비스 계통의 전문직에 종사하는 사람들에게 많이 나타나는 현상이라 하였다(이영란, 2006).

Maslach(1981)는 심리적 소진을 사람들에 의해 장기간 반복적인 압박을 받은 결과 발생하는 일종의 고갈 상태로 보았다. 심리적 소진은 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에 부정적 영향을 미치는 점진적인 과정으로, 누구에게나 발생할 수 있지만 주로 타인을 도와주

는 과정에서 심적 에너지가 과도하게 요구될 때 더욱 많이 발생하였다(전진이, 2012).

심리적 소진은 이렇게 개인을 무력하게 만들고 부정적 자아개념을 형성하고, 또한 업무의 질을 떨어뜨리고 직무 몰입도를 떨어뜨려 결과적으로 이직을 고려하게 만든다(윤아랑 · 정남운, 2011).

첫 번째로 이러한 심리적 소진에 영향을 주는 요인으로는 연령, 직업의 종류, 학력, 근무연수 등 인구통계적 특성을 포함한 개인의 내적 특성에 의해 소진이 발생된다는 이론을 형성하였다(Anderson, & Moore, 1987). 미혼이고 근무경력이 짧을수록(박은경, 2011; 임수진 · 김혜숙, 2011; Maslach, 1981) 불충분한 보상, 부당한 대우(Maslach, & Leiter, 1997; Jayaratne, & Chess, 1982)를 받을수록 더욱 소진되었다. 성격특성이나 정서적 경험특성, 자존감, 자기효능감 같은 개인적 변인(김정민 · 강다연, 2011; 서지영, 2011; 이명신, 2004; 조문주, 2007; Maslach, 1981)도 심리적 소진에 영향을 주었다.

심리적 소진에 대한 연구가 지속되면서 두 번째로 역할모호성, 역할갈등, 작업량, 시간압박과 같은 상황적 · 맥락적 요인에 관심을 기울였다(윤부성, 2000; 조은애, 2011; 최성진, 2005; Lee, & Ashforth, 1996; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Rubino, Luksyte, Perry, & Volpone, 2009). 특히, 역할갈등이나 역할모호성(박윤미 · 윤희미, 2011; 윤부성, 2000; Jayaratne, & Chess, 1982)이 높을수록 소진은 증가되었으며, 다문화가족 방문지도사는 모호한 역할기대로 인한 역할갈등과 역할모호성을 경험하고 있다(김경화, 2010).

그리고 과도한 업무량이나 시간부족(김현미 · 최인화 · 권현용, 2010; 손혜진, 2010; 서지

영, 2011; Kraman, Kahn, & Hansen, 1998; Moore, & Cooper, 1996)등의 직무환경의 위험요소가 심리적 소진에 영향을 주었다. 방문 상담 업무를 하고 있는 청소년 동반자 역시 과도한 업무 요구와 직무환경 위험요소가 많을수록 더 많이 소진 되었다(양재원 · 배주미 · 강석영 · 박용두 · 송미경, 2010; 이임천 · 이상희, 2010; 이영순 · 김은정 · 천성문, 2009).

하지만 위험요인이 많은 직무환경에서도 어떤 종사자는 높은 수준의 소진을 경험하지만 어떤 종사자는 소진을 덜 경험하게 되는데 이는 직무환경의 위험요소(risk factor)가 존재하더라도 이를 완충해주는 보호요인(protective factor)이 존재하기 때문이다(유성경 · 박성호, 2002). 보호요인으로는 사회적 지지(social support)가 연구되었으며(Delia & Patrick, 1996), 자기효능감(self-efficacy) 역시 중요한 보호요인으로 연구되었다(권수련, 2003; 김정민 · 강다연, 2011; 박윤미 · 윤희미, 2011; 서지영, 2011; 이영순 · 김은정 · 천성문, 2009; 이운수, 2001; 임수진 · 김혜숙, 2011; Maslach, et al., 2001; Zunz, 1998).

자기효능감이 높은 개인은 스스로 성공적인 수행능력에 대한 믿음을 가지고 있어 위험요인을 극복해야하는 대상으로 인식한다. Bandura(1982)는 인간의 공포와 불안은 자신이 처한 상황을 통제할 수 없는 무력감 때문이라고 보고, 어떠한 상황이나 문제에 잘 대처할 수 있다는 자신에 대한 믿음을 자기효능감이라고 하였다.

자기효능감의 강도가 증가할수록 불안이나 공포는 감소하여 업무관련 스트레스를 덜 경험하게 된다. Beck(1967)은 환경에 대처하는데 자신이 무기력하다고 생각하는 사람은 높은 정서적 흥분을 유발하고 심한 무기력감에 빠

지며, 문제나 상황을 실제보다 더 어렵게 인식한다고 한다. 이처럼 자기효능감은 다양한 정서 및 심리적 적응에 지대한 영향을 미치고 있다(권이경, 2004 재인용).

자기효능감이 다른 요인과 심리적 소진의 관계에서 매개효과와 조절효과를 갖는다는 연구결과들이 있다. 정서적 명확성과 심리적 소진과의 관계에서 자기효능감이 부분매개(김정민·강다연, 2011)하였으며, 유치원교사를 대상으로 한 연구에서도 직무환경과 심리적 소진을 교사효능감이 매개하였다(권나연, 2011). 전문상담교사를 대상으로 한 연구에서도 역할 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 보였다(서지영, 2011; Hilmert, Christenfeld, & Kulik, 2002). 이처럼 자기효능감은 환경과 개인의 스트레스나 소진에 대해 완충하는 역할을 하였다.

국내에서 심리적 소진에 관한 연구들은 주로 사회복지사(박윤미·윤혜미, 2011; 박현미, 2002, 이명신, 2004, 최소연·장현숙, 2012), 간호사(장기보, 2003), 놀이치료사(권이경, 2004; 이정현, 2006; 조우경, 2006), 심리치료사(기성진, 2012; 김민정·강다연, 2011; 윤아랑·정남운, 2011), 보육교사(유영란, 2012; 유은경, 2012), 상담교사(이은주, 2005), 항공승무원(권수련, 2003) 등을 대상으로 연구되었다. 대부분 감정을 잘 통제해야하는 감정노동(emotional labour)이라고 부르는 분야에 근무하는 사람들이다(Naring, Briet, & Brouwers, 2006). 다문화가정 방문지도사는 문화적, 종교적으로 차이가 있으며, 학력과 경제력 역시 다양한 가정을 대상으로 직무를 수행하기 때문에 직무 스트레스와 심리적 소진이 높다.

따라서 본 연구는 다문화가족 방문지도사가 서비스 현장에서 경험하는 심리적 소진의 정

도와 이에 영향을 주는 인구사회학적 요인과 환경적, 맥락적 변인으로 직무환경, 개인적 변인으로 자기효능감이 심리적 소진에 주는 영향을 파악하고자 한다.

직무환경 위험요인이 심리적 소진에 미치는 영향에서 자기효능감이 조절효과를 담당하는지 확인하고자 한다. 또한 다문화가정 방문지도사의 심리적 소진을 사전에 예방하고 대처하는데 초점을 맞추어 기초적인 자료를 제공하고자 한다. 더 나아가 방문교육 지도사가 다양한 서비스 영역에서 전문성을 확보하고 직업적 만족과 성취감을 느끼며 현장에서 일할 수 있도록 도우며, 이를 통해 수혜를 받는 대상자들에게 양질의 교육서비스를 제공할 수 있도록 하는 것이다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구의 대상은 전국 다문화가족 지원센터에 소속되어 있는 방문교육 지도사(한국어교육 및 부모교육, 자녀생활서비스) 중 직접 방문교육 서비스를 제공하는 한국어교육 지도사, 가족생활 지도사를 대상으로 하여 센터방문 및 우편, 이메일을 활용하여 설문을 실시하였다. 필요한 경우 전국 방문교육 지도사 카페를 활용 설문을 실시하였다.

응답자 중 한국어교육 지도사는 113명으로 57.4%였고 가족생활지도사는 84명으로 42.6%였다. 혼인여부는 188명인 95.4%가 기혼이었으며 연령 역시 20대는 없었고, 40대(94명, 47.7%)와 50대(91명, 46.2%)가 가장 많았다. 학력은 대학교 졸업이 140명(71.1%)으로 가장 많

표 1. 연구대상의 인구사회학적 특성

항목		빈도	항목		빈도
활동유형	한국어교육지도사	113(57.4%)	학력	전문대졸업	37(18.8%)
	가족생활지도사	84(42.6%)		대학교졸업	140(71.1%)
혼인여부	기혼	188(95.4%)	재직기간	대학원이상졸업	20(10.2%)
	미혼	9(4.6%)		1년이상~2미만	18(9.1%)
연령	30세 이상~40세미만	7(3.6%)	2년이상~3년미만	20(10.2%)	
	40세 이상~50세미만	94(47.7%)	3년이상~4년미만	46(23.4%)	
	50세 이상~60세미만	91(46.2%)	4년이상~5년미만	26(13.2%)	
	60세 이상	5(2.5%)	5년이상	87(44.2%)	

왔고 다음으로 전문대 졸업과 대학원이상졸업이 있었다. 재직기간은 5년 이상이 87명 44.2%로 가장 높았고, 3년 이상-4년 미만이 23.4%, 4년 이상-5년 미만이 13.2%, 2년 이상-3년 미만이 10.2%, 1년 이상-2년 미만 9.1% 순으로 나타났다.

설문구성

심리적 소진

방문교육 지도사의 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하고 박성호(2001)가 번안한 Maslach Burnout Inventory (MBI)를 사용하였다. 연구 대상자의 특성에 맞게 ‘내담자’를 ‘방문대상자’로 바꾸어 사용하였다.

MBI는 정서적 고갈, 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취감 결여, 3개의 하위차원으로 구성되어 있다. 총 22개 문항으로 정서적 고갈은 9개 문항, 비인간화는 5개 문항, 개인적 성취감 결여는 8개 문항으로 측정된다. MBI는 각각의 문항에 대해 7점 Likert 척도이며, 총 범위는 0점에서 132점이며, 개인적 성취감 결

여에 대한 문항은 역점수로 환산한다. 점수가 높을수록 심리적 소진 정도가 높음을 의미한다. 박성호(2001)의 연구에서는 전체 척도의 문항내적 일관성 계수는 .88, 하위척도 정서적 고갈은 .89, 비인간화는 .77, 성취감결여는 .85를 보였다. 본 연구에서는 전체 .88 하위척도 정서적 고갈은 .75, 비인간화는 .92, 성취감 결여는 .71을 보였다.

직무환경 질문지

직무환경특성에 관한 측정도구로는 상담자들이 근무하고 있는 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위하여 개발된 Jayaratne와 Chess (1981)의 척도를 윤부성(2000)이 번안한 척도로 ‘클라이언트’라는 용어를 ‘방문대상자’로 수정하여 사용하였다. 질문지는 총 19개의 문항으로 도전기회의 부족, 역할 갈등, 역할 모호성, 업무과다의 4개 하위요인으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도이다. 직무환경 위험요소의 수준을 나타내는 총점의 범위는 19점~95점이고, 각 점수가 높을수록 직무환경의 위험요소 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 전체 척도의 문항내적 일관성계수는 .81 하위

척도 중 도전기회의 부족은 .75, 역할갈등은 .78, 역할모호는 .71, 업무과다는 .89를 보였다.

### 일반적 자기효능감

자기 효능감의 측정도구는 김아영, 차정은 (1996)이 개발하고 김아영(1997)이 수정한 일반적 자기효능감 척도를 사용하였다. 이 도구는 자신감 7문항, 자기조절 효능감 12문항, 과제난이도 5문항의 하위요인으로 총 24문항으로 구성되어 있다. 총 점수는 최소 24에서 최대 120인 5점 Likert 척도이다. 김아영(1997)의 연구에서 내적 일관성 점수는 .86-.93으로 나타났다. 본 연구에서는 전체는 .89이며 자신감은 .83, 자기조절 효능감은 .80, 과제난이도는 .82이다.

### 자료 수집 및 분석

본 연구의 자료 수집은 2014년 7월부터 2014년 11월까지 진행되었다. 서울, 인천, 경기, 충청, 광주, 전남 지역의 다문화가족 지원센터에서 활동하는 다문화가족 방문지도사를 대상으로 직접방문 또는 우편이나 이메일을 활용하여 250부를 배포해 설문 실시하였다. 그 중 224부가 회수되었고 불성실하게 응답된 27부를 제외하고 197부가 분석에 사용되었다.

본 연구에서는 먼저 일반적인 경향을 파악하기 위해 직무환경, 자기효능감, 심리적 소진의 평균과 표준편차를 확인하였으며, 인구사회학적 특성에 따른 심리적 소진의 차이를 알아보기 위해 분산분석을 이용하였다. 그리고 다변량 분석을 위해 각 변인들간의 상관분석을 실시하였으며 직무환경, 자기 효능감이 심리적 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 회귀분석을 하였다. 마지막으로 자기효능감의

조절효과를 확인하기 위해 직무환경과 자기효능감의 상호작용항을 만들어 중다회귀분석을 실시하였다. 통계는 SPSS 22.0을 사용하였다.

## 결 과

### 심리적 소진의 집단 간 차이분석

다문화가정 방문지도사들의 심리적 소진을 인구사회학적 특성에 따라 비교하였다. 표 2에 제시되어 있는 것처럼 활동유형과 학력, 재직기간에 따라서는 유의미한 차이가 있었지만 혼인여부와 연령에서는 차이가 없었다. 먼저 한국어교육지도사의 심리적 소진은 3.65점이었지만 가족생활지도사의 심리적 소진은 4.29로 집단 간 유의미한 차이( $F_{(1, 196)}=4.15, p<.05$ )를 보였다. 그리고 학력에 따른 심리적 소진은 전문대졸업 4.96, 대학교졸업 3.64, 대학원이상 졸업 3.97로 집단간 유의미한 차이( $F_{(2, 195)}=.53, p<.01$ )가 있었다. 사후검증(scheffe)을 한 결과 전문대졸업 지도사들이 대학교졸업 지도사들에 비해 상대적으로 소진을 더 경험하고 있었다. 재직기간에 따라 심리적 소진이 유의미한 차이( $F_{(4, 193)}=2.87, p<.05$ )를 보였지만 사후검증(scheffe)에서는 의미있는 차이가 있는 집단이 나타나지 않았다. 평균에서는 5년 이상 장기간 근무한 집단에서 가장 높은 심리적 소진을 보였다.

### 직무환경, 자기효능감이 심리적 소진에 주는 영향분석

변수들간의 관계를 나타내는 상관은 표 3에 제시하였다. 심리적 소진은 직무환경 위험요

표 2. 활동유형, 혼인여부, 연령, 학력, 재직기간에 따른 심리적 소진의 평균과 표준편차

		N	소진		성취감 결여		정서적 고갈		비인간화	
			M(SD)	F	M(SD)	F	M(SD)	F	M(SD)	F
활동 유형	한국어	113	3.65(2.12)	4.15*	1.37(1.01)	1.99	1.63(.80)	2.23	.63(.82)	1.75
	가족생활	84	4.29(2.31)		1.53(1.04)		1.81(.82)		.80(.94)	
혼인 여부	기혼	188	3.96(2.25)	1.12	1.46(1.03)	.00	1.72(.83)	1.78	.72(.89)	1.52
	미혼	9	3.15(1.36)		1.44(1.04)		1.35(.35)		.35(.32)	
연령	30~40	7	4.22(2.02)	.29	1.83(.64)	1.18	1.73(.80)	2.32	.65(.78)	.22
	40~50	94	3.93(2.33)		1.32(.91)		1.82(.83)		.75(.92)	
	50~60	91	3.94(2.17)		1.56(1.15)		1.64(.78)		.68(.86)	
	60 이상	5	3.06(1.49)		1.65(1.02)		.93(.48)		.48(.46)	
학력	전문대졸	37	4.96(3.00)	.53**	1.98(1.22)	6.41**	1.90(1.16)	1.92	1.07(1.18)	4.01*
	대학교졸	140	3.64(1.86)		1.32(.96)		1.64(.68)		.62(.73)	
	대학원졸	20	3.97(2.22)		1.45(.82)		1.87(.88)		.65(1.06)	
재직 기간	1년~2년	18	3.55(2.20)	2.87*	1.41(.84)	1.91	1.57(.87)	.96	.56(.78)	3.76**
	2년~3년	20	3.21(1.84)		1.11(.93)		1.64(.69)		.45(.60)	
	3년~4년	46	3.72(1.85)		1.47(.87)		1.65(.64)		.55(.68)	
	4년~5년	26	3.21(1.36)		1.13(.94)		1.54(.76)		.41(.45)	
	5년 이상	87	4.48(2.56)		1.64(1.15)		1.83(.92)		.97(1.06)	

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

소 전체와 정적상관( $r=.425$   $p<.01$ )을 보였다. 하위요인을 살펴보면 직무환경의 하위요인 중에 도전기회부족( $r=.145$   $p<.05$ ), 역할갈등( $r=.391$   $p<.01$ ), 역할모호( $r=.147$   $p<.05$ ), 업무과다( $r=.378$   $p<.05$ ), 모두 정적상관을 보였다. 또한 직무환경의 위험요소인 역할갈등과 업무과다는 심리적 소진의 하위요인인 성취감결여, 정서고갈, 비인간화와 유의미한 정적 상관을 보였다. 자기효능감은 심리적 소진과 부적상관( $r= -.274$   $p<.01$ )을 보였으며 자기효능감의 하위요인인 자신감( $r= -.209$   $p<.01$ ), 조절효능감( $r= -.228$   $p<.05$ ), 과제난이도( $r= -.175$   $p<.05$ )

모두 부적 상관을 보였다. 직무환경 위험요소 전체값과 자기효능감 전체 값은 부적 관계를 보였지만 유의미한 관계는 아니었다.

회귀분석에서 상관이 높은 변수들 간에 존재할 수 있는 다중공선성을 확인해보기 위해 분산 증가 요인(VIF)을 점검하였다. 본 연구에서는 분산증가요인이 1.4 사이에 존재하여 분석에 그대로 사용하였다.

다문화가정 방문지도사의 심리적 소진에 미치는 직무환경 위험요소와 자기효능감의 영향력을 확인하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 표 4에 나와 있는 결과처럼 직무환경 위

표 3. 각 변수들의 상관 및 평균과 표준편차

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	-												
2	.093	-											
3	.482**	.102	-										
4	-.001	.637**	.035	-									
5	.575**	.764**	.567**	.672**	-								
6	.039	-.036	-.082	-.177	-.094	-							
7	.066	-.012	-.154	-.057	-.052	.280**	-						
8	-.007	-.099	.060	-.025	-.038	.363**	.336**	-					
9	.044	-.067	-.078	-.111	-.080	.709	.742**	.774**	-				
10	-.016	.319**	.136	.310**	.300**	-.170*	-.373**	-.195**	-.336**	-			
11	.251**	.266**	.056	.337**	.359**	-.264**	-.012	-.135	-.177*	.307**	-		
12	.175	.356**	.151*	.288**	.385**	-.152*	-.124	-.134	-.183*	.525**	.757**	-	
13	.154*	.391**	.147*	.378*	.425**	-.209**	-.228*	-.175*	-.274**	.764**	.792**	.904**	-
평균	2.12	2.82	1.64	2.98	9.57	4.03	3.75	3.09	10.87	1.46	1.71	.71	3.93
표준편차	.59	.72	.51	.58	1.58	.56	.65	.64	1.38	1.03	.82	.88	2.22

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

1. 도전기회부족, 2. 역할갈등, 3. 역할모호, 4. 업무과다, 5. 직무환경위험요소 전체, 6. 자신감, 7. 조절효능감, 8. 과제난이도, 9. 자기효능감 전체, 10. 성취감결여, 11. 정서고갈, 12. 비인간화, 13. 심리적소진 전체

표 4. 심리적 소진에 영향을 주는 직무환경 위험요인과 자기효능감의 영향

예언변인	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F	
직무환경	.57	.40***	.23	.23	30.39***	
자기효능감	-.38	-.24***				
예언변인	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F	
직무환경	도전기회부족	.37	.10	.20	.18	12.13***
	역할갈등	.69	.22**			
	역할모호	.29	.06			
	업무과다	.88	.23**			
자기효능감	자신감	-.54	-.13	.07	.06	5.49**
	조절효능감	-.56	-.16*			
	난이도	-.23	-.06			

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



표 5. 직무환경 위험요소와 심리적소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

예언변인	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F
1단계 직무환경	.59	.42***	.18	.17	43.01***
2단계 자기효능감	.57	.40**	.24	.23	30.40***
3단계 직무환경 * 자기효능감	-.004	-.004	.24	.23	20.16***

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

험요소는 소진에 의미 있는 영향을 미쳤다( $\beta = .40, p < .001$ ). 자기효능감 역시 심리적 소진에 유의미한 영향을 주었다( $\beta = -.24, p < .001$ ). 직무환경의 위험요소가 증가할수록, 자기효능감이 낮을수록 방문교육 지도사들은 소진되었다. 직무환경 위험요소와 자기효능감의 하위요인 중에 어떠한 요인이 영향을 주었는지 확인해본결과 직무환경 중에서는 역할갈등( $\beta = .22, p < .01$ )과 업무과다( $\beta = .23, p < .01$ )가 소진에 영향을 주었으며, 자기효능감에서는 조절효능감( $\beta = -.16, p < .05$ )이 심리적 소진에 유의미한 영향력을 행사하였다.

#### 자기효능감의 조절효과

직무환경의 위험요소와 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인하였다. 우선 변수들간에 심각한 다중공선성이 발생할 우려가 있어 (서영석, 2010), 변수들을 평균 중심화(mean centering)하는 절차를 거친뒤 상호작용항을 생성하여 분석하였다. 표 5에 나와 있는 것처럼 직무환경 위험요소와 자기효능감은 유의미한 영향을 주었지만 상호작용항은 유의미한 영향을 주지 못하였다. 결과적으로 직무환경 위험요소와 심리적 소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 자기효능감 중에 심리적 소진에 유의미한 영향을 준 조절효능감 요인만을 이용하여 분석

하였으나, 역시 조절효과는 나타나지 않았다.

## 논 의

본 연구는 다문화가족 방문지도사의 심리적 소진에 영향을 주는 요인을 알아보고자 하였다. 심리적 소진에 영향을 주는 환경적 요인으로는 직무환경과 개인적 요인으로는 자기효능감 영향을 확인하였다.

먼저 인구사회학적 특성에 따른 소진의 차이를 살펴본 결과, 활동유형과 학력, 재직기간에 따라서는 심리적 소진의 차이를 보였지만 혼인여부나 연령에 따라서는 심리적 소진에 차이가 나타나지 않았다.

활동유형에서는 가족생활교육 지도사가 한국어교육 지도사에 비해 더욱 소진된 것으로 나타났다. 손재령과 김경화(2009)에서도 한국어교육 지도사는 활동 메뉴얼이 있어 활동하기가 용이하지만, 가족생활교육 지도사는 활동 메뉴얼의 활용이 어렵고 대상 가정에서 일어나는 문제에 개입하게 되는 경우가 많아 한국어 교육지도사보다 높은 역할갈등을 경험하였다. 방문교육 지도사에게 요구되는 기대는 한국사회에 적응 및 통합이라는 추상적 내용 아래 가족의 어려움, 임신출산, 자녀양육, 문화적응의 교육이다. 이러한 상황에서 가족생

활교육 지도사가 소진되는 것으로 보인다.

학력에 따른 심리적 소진의 차이에서는 문성애와 이영민(2009)에서와 같이 낮은 학력이 더 강한 소진을 경험하였지만 대학원이상의 학력에서도 소진이 다시 증가하여 낮은 학력과 높은 학력 모두에서 소진을 경험하고 대학 졸업자들이 가장 심리적 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다 이는 요구되는 역할에 비해 부족하다고 느끼거나 넘친다고 느껴서 더 소진되는 것으로 보인다.

재직기간에 따른 차이는 근무 년수가 길수록 소진이 감소된다는 연구(문성애 · 이영민, 2009)와 오히려 증가한다는 연구(김경화, 2010)가 있어 상반된 결과들이 존재한다. 본 연구에서는 5년 이상된 방문지도사가 가장 높은 소진을 보였다. 이는 시간이 지나면서 임금이 상승하고 직책이 높아지는 다른 직종에 비해 매년 동일한 조건으로 재계약을 하는 상황이 직무 만족도를 낮추고 소진이 증가하도록 이끄는 것으로 보인다.

혼인여부와 연령에서 차이를 보이지 않는 것은 다문화가정을 대상으로 하기 때문에 대부분이 기혼이었으며 연령 역시 40대 이후가 많아 심리적 소진에서는 차이를 보이지 않은 것으로 보인다. 다문화가정 방문교육 지도사는 중년의 고학력 기혼여성이 많았다는 연구 결과(김경화, 2010)와 일치하며, 경력단절 여성의 재취업기회로 활용하고자 했던 여성가족부의 정책의도에도 부합하는 것으로 보인다.

심리적 소진에 영향을 주는 변인으로 선택한 직무환경과 자기효능감은 모두 유의미한 예측변인이었고 심리적 소진의 23%를 설명하였다. 심리적 소진에 가장 큰 영향을 준 것은 직무환경이었다. 이러한 결과는 선행연구(김정숙, 2011; 이영순외, 2009; 임재춘 · 조영숙 ·

임경희, 2013; 조은애, 2011; 황재성, 2008; Maslach & Leiter, 1997; Moore & Cooper, 1996)들과 같은 결과이다.

특히 심리적 소진에 영향을 주는 업무환경은 역할갈등과 업무과다였다. 역할갈등은 권경숙과 봉진영(2013)에서도 다문화가정 방문교육 지도사들이 다문화가정 자녀의 놀이수행자, 학습지도자, 다문화가정 어머니에게 양육정보 제공, 부모교육자 역할을 하고 있다. 이 뿐만 아니라 일상에서 일어나는 다양한 사건에 대한 문제해결자의 역할까지 수행하고 있다. 이러한 광범위하고 다양한 활동으로 인해 심각한 역할 갈등을 경험하고 있었다

최소연과 장현숙(2012)에서는 다문화가족 지원센터 사회복지사가 이직을 결심하는데 업무과중이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 다문화가족 지원센터 사회복지사 뿐 아니라 방문교육 지도사 역시 업무과중으로 소진을 경험하고 있었다. 인원 충원을 통한 업무경감과 전문화가 이들의 소진과 이직을 낮출 것이다. 다년간의 경험과 교육을 통한 다문화 가족 전문가들이 질 높은 서비스를 다문화가정에 제공할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

자기 효능감이 심리적 소진에 부적 영향을 주는 것은 다른 연구 결과(권이경 외 2005; 김현미 외 2010; 이영순 외, 2009; 이임천 외, 2010; 임수진 외 2011, 장기보, 2003; Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998)들에서도 일관되게 나타난다. 즉, 자신의 문제를 해결할 수 있다고 생각하는 방문교육 지도사가 심리적 소진을 덜 경험하고 있는 것이다. 특히, 하위요인 중 자기조절 효능감이 심리적 소진에 유의미한 영향을 주었다.

임재춘 외(2013)에서는 학교상담자의 자기 효능감이 신체적 피로감, 무능감, 비협조적 업

무환경, 내담자의 가치저하, 사생활 악화등 상담자의 소진에 강한 영향을 주었다. 유혜란(2012)에서도 청소년 동반자의 자기효능감이 심리적 소진을 예방하는데 정적 영향을 주었다. 자기 효능감이 높은 사람일수록 심리적 소진을 적절하게 다루는 것으로 보인다. 이렇게 자기효능감은 심리적소진에 완충역할을 하였다.

자기효능감을 높이기 위해서는 방문지도사 교육과정에 그들이 해야 하는 역할과 그에 필요한 기술을 포함시켜 사전에 준비가 되도록 도와주는 것이 필요하다. 방문지도사들은 자신이 속해있는 기관의 교육지원에 만족하지 못하고 있었다(최소현 · 장현숙, 2012). 업무수행에 필요한 상담이나 코칭의 내용을 추가하여 교육이 이루어진다면 방문교육 지도사의 역량강화와 자기효능감이 동시에 증가할 것으로 보인다.

직무환경의 위험요소와 심리적 소진간의 관계에 자기효능감의 조절효과를 확인하고자 하였지만 유의미한 결과를 얻지 못하였다. 이러한 결과는 자기효능감이 직무스트레스와 심리적 소진의 관계를 조절하지 못하였다는 연구(이임천 · 이상희, 2010)와 청소년 동반자의 직무환경과 심리적 소진에서 자기효능감과 사회적 지지가 조절효과를 보이지 못한 연구(유혜란, 2013)와 같은 결과이다. 하지만 전문상담 교사나 다른 상담자를 대상으로 한 연구(서지영, 2011; 손혜진, 2010)와는 일치되지 않은 결과를 보이고 있다. 청소년 동반자나 다문화가정 방문지도사와 같은 방문을 해서 서비스를 제공하는 분야는 직무환경의 영향을 더 크게 받기 때문으로 해석할 수 있다. 또한 방문교육 지도사의 자기효능감이 대체적으로 낮아 심리적 소진에 미치는 영향이 작을 수도 있다.

본 연구의 의의를 살펴보면, 먼저 다문화가정 방문지도사의 심리적 소진을 연구하였다는 것이다. 대부분의 연구들이 다문화가족 지원센터의 직원에 대한 직무만족이나 스트레스를 연구하지만 다문화가정에 직접적인 서비스를 제공하는 방문교육 지도사의 심리적 소진을 연구함으로써 그들의 근무환경과 역량강화를 위한 기초 자료로 사용될 수 있을 것이다.

그리고, 심리적 소진에 영향을 주는 요인들 중에서도 하위요인들의 효과를 확인하였다. 직무환경의 위험요소에서 역할갈등과 업무과다가 직접적인 영향을 주었으며, 자기효능감 중에서도 조절효능감이 직접적인 영향을 주었다. 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 나왔다. 이러한 결과들을 바탕으로 다문화가정 방문 지도사들의 소진을 감소시키기 위한 구체적인 활동이 계획되어야 할 것이다. 앞서 제시한 인원충원, 전문화, 상담과 코칭 교육과정 추가 등이 좋은 예가 될 것이다.

연구의 제한점은 다음과 같다. 전체 다문화가정 방문지도사를 대상으로 하지 못해 일반화시키는데 어려움이 있으며, 심리적 소진과 직무환경 위험요소를 측정하는 도구들이 번역된 것이기 때문에 발생할 수 있는 타당도의 문제가 있다.

앞으로의 연구를 위한 제언을 하면 다문화가정 방문교육지도사의 심리적 소진이 다문화가족 지원센터의 직원이나 다른 방문 상담서비스를 제공하는 직군들과의 비교를 통해 상대적인 어려움을 파악하는 것이 필요하다.

직무환경 위험요소와 소진을 조절하는 변인으로 자기효능감 이외에 사회적지지, 스트레스 대처전략, 정서조절, 자기위로능력 등을 변인으로 하여 분석하는 것이 필요하다. 심리적 소진에 영향을 주는 직무환경에 대해 완충해

주는 요인을 찾아 이를 강화시켜주는 것은 중요한 일이다.

### 참고문헌

- 권경숙·봉진영 (2013). 다문화가정 방문교육 지도사의 실제적인 역할과 어려움에 관한 탐구. *아동교육연구* 33.
- 권수련 (2003). 항공승무원의 자기효능감과 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. *이화여자대학교 대학원 석사학위논문*.
- 권이경 (2004). 상담종결경험, 사회적 지지, 자기효능감이 놀이치료자의 심리적소진에 미치는 영향. *숙명여자대학교 대학원 석사학위논문*.
- 김경화 (2010). 다문화가정 방문교육지도사의 자기효능감과 직무만족도, 역할갈등과 역할모호성의 매개변인효과. *한국가족지원경영학회지* 14. 165- 181.
- 김경화·민화영 (2011). 다문화가정 방문교육 지도사의 직무몰입에 영향을 미치는 변인의 탐색. *한국가족관계학회지*, 16. 143-158.
- 김정민·강다연 (2011). 정서경험특성 상담자 활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국가정관리학회지*, 29(5), 10-32.
- 김현미·최인화·권현용 (2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. *인문학논총*, 15(2), 19-32
- 문성애·이영민 (2009). 기업재직자의 사회적 네트워킹 활동이 조직몰입도와 직무만족에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 16(2), 55-67
- 박윤미·윤희미 (2011). 외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향. *한국아동복지학*, 36.
- 박은경 (2011). 간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매개효과. *인제대학교 대학원 박사학위논문*.
- 방현희 (2013). 다문화가족 방문교육지도사의 역량강화 방안 연구. *인하대학교 대학원 다문화학과 석사학위논문*.
- 서지영 (2011). 전문상담교사 역할수행에 대한 스트레스가 소진에 미치는 영향. *한국교원대학교 대학원 석사학위논문*.
- 성두원 (2009). 다문화가정 자녀의 어휘 이해 능력 실태연구. *진주교육대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 손재령·김경화 (2009). 다문화가정 방문교육 지도사의 역할갈등과 역할모호성. *사회과학논집*. 8. 27-45.
- 손혜진 (2010). 전문상담교사의 직무환경의 위험요소와 심리적소진 사이에서 나타나는 사회적지지의 조절효과. *이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 안전행정부 (2014) 지방자치단체의 외국인 주민 현황. 서울
- 양재원·배주미·강석영·박용두·송미경 (2010). 청소년동반자 프로그램 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인: 개인의 성격과 조직 변인을 중심으로, *청소년상담연구*, 18(1), 73-92.
- 오성배 (2006). 국제결혼 자녀의 교육기회 실태와 대안모색. *서강대학교 박사후연구원. 교육사회학*.
- 유영란 (2012). 성격특성과 사회적지지가 보육교

- 사의 심리적 소진에 미치는 영향. 건국대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유은경 (2012). 보육교사의 직무만족도와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 가천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤아랑 · 정남운 (2011). 상담자소진 개관, 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.
- 여성가족부 (2014). 다문화가족 지원 사업안내. 서울
- 이영란 (2006). 상담자의 소진과 5요인 성격특성과의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영순 · 김은정 · 천성문 (2009). 청소년 동반자의 자기 효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 한국교육총론, 8, 179-195.
- 이임천 · 이상희 (2010). 청소년동반자의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처방식의 효과. 인간이해, 31(2), 123-139.
- 이정현 (2006). 놀이치료자의 자기효능감과 사회적 지지 지각 및 심리적 소진간의 관계. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 임수진 · 김해숙 (2011). 자기효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 여성, 16(4), 461-475.
- 장기보 (2003). 간호장교의 심리적 소진과 사회적 지지 지각, 자기효능감 간의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 전건이 (2012). 청소년 상담관련기관 상담사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향. 경북외국어대학교 복지상담대학원 석사학위논문.
- 조은애 (2011). 상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절효과. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 최성진 (2005). 사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 최소연 · 장현숙 (2012). 다문화가족지원센터 사회복지사의 업무관련특성과 소진 및 이직의도의 관계. 한국지역사회복지학 43, 297-318.
- www.liveinkorea.kr (2014). 다가족지원포탈. 2013 다문화가족 방문교육사업 결과보고서.
- Anderson, J. C. & Moore, L. F. (1987). The motivation to volunteer, *Journal of Voluntary Action Research*, 7(34). (Anderson과 Moore, 1987).
- Freudenberger, H. J. (1974). Stuff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Jayarathne, S. & Chess, W. A. (1982). Job satisfaction, burnout and turnover in health care social workers, *Health and Social Work*, 16.
- 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.
- Kramen-Kahn, B., & Hansen, N. D. (1998). Rafting the rapids: Occupational hazards, reward, and coping strategies of psychotherapists. *Professional Psychology: Research*

- and Practice*, 29(3), 130-134
- 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. (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-how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of psychology*, 52, 397-422.
- Moore, K. A. & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 82-89.
- Naring, G., Briet, M., & Brouwers, A. 2006. "Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers." *Work & Stress* 20(4): 303-315.
- Rubino, C., Luksyte, A., Perry, S. J., & Volpone, S. D. (2009). How do stressors lead to burn out? *Journal of Occupational Health Psychology*. 14, 289-304.
- Zunz, S. J. (1998). Resiliency and burnout: Protective factors for human service managers. *Administration in Social work*, 22(3), 39-54.
- 1차원고접수 : 2015. 01. 24.  
심사통과접수 : 2015. 03. 09.  
최종원고접수 : 2015. 03. 23.

## **The Effects of Work Environment, Self-Efficacy on Visiting Supervisors for Multicultural Families's Psychological Burnout**

**Sujin, Lim**

**Hyunsuk, Lee**

Dept. of Counseling Psychology, Honam University

The purpose of this study was to analyze the effects of work environment, self-efficacy on visiting supervisor for multicultural families's psychological burnout. The survey had been carried out for 197 visiting supervisor. The significant influencing factors on burnout were work environment and self-efficacy, The more they had work environment, the more they were burnout. The more they had self-efficacy, the less they were burnout. Specially role conflict, excessive task of work environment and self regulated efficacy of self-efficacy significantly influenced their psychological burnout. Unexpectedly visiting supervisor's self-efficacy didn't moderate the effects of work environment on psychological. We discuss implications of these findings for researchers as well as for practitioners.

*Key words* : *psychological burnout, work environment self-efficacy, visiting supervisor for multicultural families*