

## 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계\*

이 현 아

이 기 학†

연세대학교 심리학과

본 연구는 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도와 심리적 소진에 미치는 영향과 직무스트레스 하위요인들이 직무만족도에 영향을 미치는 과정에서 심리적 소진의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 전국에 있는 전문상담교사 270명을 대상으로 온라인을 통해 설문을 실시하였고, 중다 회귀분석과 위계적 회귀분석으로 분석하였다. 분석결과에 따르면 첫째, 전문상담교사의 직무스트레스요인 중 역할갈등, 역할모호성, 학교행정가와의 관계, 동료교사와의 관계로 부터의 스트레스가 직무만족도에 통계적으로 유의미한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직무스트레스요인 중 역할과다와 학생과의 관계가 심리적 소진에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 역할갈등, 역할모호성, 교사와의 관계와 직무만족도의 관계에서 심리적 소진은 부분매개를 하였고, 각각의 역할과다, 학생과의 관계와 직무만족도의 관계에서 심리적 소진은 완전매개를 하는 것으로 나타났다. 본 연구는 전문상담교사의 직무스트레스요인이 심리적 소진을 통해 직무만족도에 영향을 미칠 수 있음을 밝힘으로써 직무스트레스와 심리적 소진을 낮춰서 직무만족도를 향상시킬 수 있는 데 도움을 주고자 했다.

주요어 : 전문상담교사, 직무스트레스요인, 직무만족도, 심리적 소진

\* 본 연구는 연세대학교 BK21 인지 및 심리과학 전문인력양성 및 실용화사업단의 연구비 지원으로 이루어 졌음.

† 교신저자(Corresponding Author) : 이기학, 연세대학교 심리학과, 서울시 서대문구 신촌동 134 유억겸기념관 205호

E-mail : khlee2445@yonsei.ac.kr

학교는 학업적 성장과 전인적 발달이 함께 조화를 이루어야 하는 장이라고 할 수 있다. 하지만 우리나라 교육현실은 인지적, 정서적, 행동적 요소를 조화롭게 다루고 있지 못한 상황으로(심미향, 2004), 그동안 학업과 입시위주의 교육을 주로 실시해 왔다. 교과지도교육과 인성교육의 불균형으로 인해 학교 교육현장의 변화에 대한 필요성이 지각되고 있다. 또한 급속히 변해가는 현대사회에서 학교 폭력과 학생 비행이 사회적 주요 이슈로 등장하면서 전문적으로 학생의 심리적 문제에 개입하는 전문가의 필요성이 제기되기 시작하였다(박정희, 2008). 이에 따라, 2004년 ‘초중등 교육법’과 ‘학교 폭력 예방 및 대책에 관한 법률’의 개정을 통해 처음으로 전문상담교사 배치에 관한 법률이 제정되었다. 이로 인해 우리나라에서 학교 상담의 태동이 시작되어 2005년부터 현재까지 총 779명이 전국 시·도교육청과 공·사립 중고등학교에 배치가 되어 활동을 시작하였다(이규미, 권혜수, 김희대 2008).

학교 상담가는 일반 교사와는 달리 학생의 심리적 건강을 위한 상담과 자문, 조정 등의 다양한 역할을 수행한다(Gysbers & Henderson, 2007; Wittmer, 2000). 이들은 상담자로서의 전문성과 동시에 교사로서의 전문성을 갖추어야 하는 두 가지 역할에 대한 부담감이 있어(나연금, 2006) 이로 인해 역할과다와 역할갈등을 겪게 된다. 또한 전문상담교사의 역할이 명확하게 규정되어 있지 않아 실제 학교 현장에서 교육 행정가의 재량에 따라 역할을 산발적으로 요구하고 있기 때문에 역할모호성으로 인한 정체성 혼란을 일으켜 능률이 저하(이기학, 이동귀, 양은주, 배주미, 김영신, 2008)되어 직무스트레스의 요인으로 작용 할 수 있다. 이 밖에도 학교 상담자들은 내담자(학생)뿐만 아

니라 그 밖의 학교 행정가나 동료교사와 좋은 대인 관계를 갖고자 노력하고 이 과정에서 스트레스를 경험하게 된다(Koeske & Koeske, 1988). 전문상담교사는 물품의 생산이 아니라 집중적인 인간관계 형성을 통해 무형의 서비스를 제공하는 일이므로, 직무스트레스로 인한 심리적 소진과 직무만족도의 저하는 내담자와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다(황경열, 소혜정, 2006). 따라서 효과적인 인력의 질을 유지하기 위해서는 전문상담교사가 겪고 있는 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진과 같은 심리적 문제는 중요한 연구 과제로 제기 되지 않을 수 없다(박영란, 2005). 전문상담교사가 경험하는 직무스트레스, 직무만족도, 심리적 소진은 내담자에게 제공되는 상담의 질과 효과를 결정하는데 많은 영향을 미치기 때문이다(황경열, 소혜정, 2006).

일반 상담자와 구분되어 전문상담교사를 대상으로 직무스트레스요인과 심리적 소진, 직무만족도의 관계를 연구하는 필요성은 다음과 같다. 전문상담교사는 학교 현장에서 활동하는 학교 상담자로서 일반 상담자와는 다른 특수성과 전문성을 지니고 있다(조영희, 2007). 즉, 학교 상담은 종래의 상담의 역할을 보다 탄력적으로 학교 교육에 도입시켜 학습자의 전인적인 발달을 조력하고자 하는 목적을 가진 보다 넓은 조력활동이라고 할 수 있다(허승희, 2000). 이로 인해 전문상담교사의 역할에 대한 요구가 행정가, 일반교사, 학생, 학부모 등 시각에 따라 다양하여 역할 갈등을 일으키고, 또한 처음으로 학교현장에 상담만 전담하는 비교과 교사로 임용된 만큼 큰 역할을 기대하고 있는 것이다. 이 때문에 전문상담교사들이 모호한 자신의 역할에 혼란스러워하고,

학교의 요구에 과다하게 노출되어 직무스트레스가 높아지게 되면, 결국 낮은 직무만족도와 심리적 소진으로 인해 상담자의 역할을 비효율적으로 만들 수 있다(Beehr, Walsh, & Taber, 1976; Show, Bensky, & Dixon, 1981; Corey, 1986). 따라서 일반 상담자와는 차별성을 두고 전문상담교사를 대상으로 하는 직무스트레스요인, 직무만족도, 심리적 소진의 연구가 필요하며, 이를 통해 전문상담교사의 직무스트레스와 심리적 소진을 낮추고 이에 따라 직무만족도를 높이기 위한 방법을 모색할 수 있을 것이다.

직무스트레스요인이란 직장에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미한다(Hellriegel et al., 1986). 직무스트레스를 유발하는 요인은 다양하고 연구자 마다 분류하는 방식도 다양하다. 본 연구에서는 Parker & Decotiis(1983)와 Cluskey & Vaux(1997)에 의해 제시된 역할 스트레스요인과 대인관계 스트레스요인을 직무스트레스의 하위요인으로 선정하였다.

따라서 본 연구에서는 학교조직에 속한 전문상담교사의 역할스트레스로서 개인에게 기대되어온 행동과의 불일치인 역할갈등, 조직에서 자신에게 기대하는 것이 정확히 무엇인지 모르는 역할모호성, 조직구성원의 역할 수행에 있어 기대되는 정도가 개인의 능력을 초과하는 역할과다(백기복, 2000; Ivancevish & Matterson, 1980)를 하위요인으로 하였다. 또한, 대인관계 스트레스인 학교행정가와의 관계, 동료교사와의 관계, 학생과의 관계(하미승, 2002)를 고려하였다. Hackman과 Oldham(1976)은 조직 내에서 상, 하 동료와의 대인관계가 원활하지 못한다면 이것이 큰 스트레스 요인이 될 수 있다고 하였기 때문이다.

Söderfeldt(1995)는 직무스트레스를 경험하게 되면 다양한 심리적 반응을 보이게 되는데 이를 소진이라는 개념이 설명한다고 하였다. 소진이란 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서, 대인관계를 바탕으로 서비스를 제공하는 전문직에 종사하는 사람들에게 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 고갈 상태라고 정의 된다(Maslach, 1976). 따라서 인간 서비스 전문직 계통으로 분류되는 전문상담교사는 상황에 따라 쉽게 심리적 소진에 빠질 수 있음을 예상해 볼 수 있다. Hanye와 Long(1989)은 과도한 업무요구와 상호배타적인 요구, 그리고 자원이 고갈된 상태에서의 모순된 요구 혹은 개인이 다른 사람과 협동할 수 있는 충분한 권위를 갖지 못하는 것이 스트레스를 유발시키고 결국에는 직무소진을 초래한다고 하였다. 그러므로 전문상담교사는 학교현장에서 쉽게 겪는 역할갈등이나 역할모호성, 그리고 학교행정가나 동료교사, 학부모 등과의 관계에서의 갈등으로 심리적 소진에 취약한 상황에 있다는 것을 예상할 수 있다.

또한, 직무스트레스 요인은 직무만족과 관련성이 있다고 가정된다(이은희, 2003). 직무만족이란 주어진 직무 상황에서 개인과 집단의 목표를 수행해 가는 과정에서 개인이 갖게 되는 긍정적인 정서 상태를 말하며, 넓게는 한 개인이 자신의 직무에 대하여 가지고 있는 만족의 정도라고 하겠다(최외선, 2003). 직무스트레스 요인은 전반적으로, 직무만족도와 부적 관계에 있다(박진희, 1995). 또한, 직무만족도에 직접적인 영향력을 행사하며, 간접적으로 조직을 떠나고자 하는 이직의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이종목, 1989). 직무만족과 소진사이의 유의미한 관계는 여러 학자들

에 의하여 주장되고 있다. 신체적, 정서적 탈진 증후의 소진이 결국 직무불만족을 가지게 되고(Maslach, 1976), 개인의 능력에 비해 과도한 업무량이 소진과 관련 있음을 보여주었다(Thomas, 1982). 차미숙(2000)은 대학병원에 근무하는 임상간호사들의 직무만족도가 높을수록 소진경험 정도가 낮은 것으로 밝히고 있으며, 김은주(2002)연구에서는 소진 경험 정도와 직무만족도와의 관계는 부적 상관관계로 나타나고 있다. 이 외에도 많은 연구결과들에서 교사의 소진이나 직무스트레스가 직무만족도를 낮춤으로써 서비스 질을 저하시킨다고 지적하였다(김남희, 1993; 김지현, 1995; 오선균, 2001).

본 연구는 직무스트레스요인이 직무만족도와 심리적 소진에 미치는 영향력을 검증하는 것뿐만 아니라, 직무스트레스요인과 직무만족도와의 관계를 심리적 소진의 매개효과를 통해 설명하고자 하였다. 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도가 관련이 있다는 가정을 할 수 있으나, 직무스트레스를 받았다고 해서 모두 직접적으로 직무만족도에 영향을 미치는 것이 아니라 간접적으로 영향을 미치기도 한다. 전문상담교사 스스로 직무스트레스 요인으로 인해 심리적으로 고갈되고, 소진을 겪으며 스트레스를 대응하는 능력이 떨어지고(G Sand & Miyazaki, 2000), 이것은 직무만족도에 영향을 준다. 이처럼 직무스트레스와 직무만족도 사이에서 매개 역할을 해 주는 중요한 변인 중 하나가 심리적 소진으로 예상할 수 있다. 기존의 선행연구에서 직무스트레스 요인과 이직의사의 관계에서 심리적 소진이 이를 매개한다는 연구와(이선영, 김한성, 2007), 심리적 소진이 직무 부담과 직무 태도 간의 관계를 매개하는 것(이인석, 박문수, 장

무관, 2007)으로 밝힌 바 있는 연구에서 심리적 소진을 매개적인 변인으로 예견하였다.

기존의 직무스트레스 요인에 관련된 선행 연구들은 직무만족도나 심리적 소진과의 관련성을 각각 살펴보았지만 주로 두 변인간의 관련성이나 영향력을 파악하는 것으로 수행되었다. 따라서 직무스트레스 요인 수준이 높을수록 직무 만족도가 낮거나(박희서, 오세윤, 노시평, 2001) 혹은 심리적 소진이 높을수록 직무만족도가 낮다는 것(차미숙, 2000)은 증명되었다. 하지만, 직무스트레스의 다양한 하위 요인들이 직무만족도에 영향을 줄때 심리적 소진이 이를 부분적으로 또는 완전하게 설명할 수 있는지에 대한 연구는 이루어 지지 않았다. 따라서 본 연구를 통해 전문상담교사에게서 나타나는 직무스트레스의 요인이 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만, 심리적 소진의 매개를 통해 그 관계에 영향을 줄 것이라는 가정을 검증해 보고자 한다. 이를 위해 전문상담교사의 직무스트레스 각 하위 요인이 직무만족도와 심리적 소진에 미치는 영향력을 세부적으로 검증하고, 전문상담교사의 각 하위 직무스트레스 요인이 직무만족도에 영향을 주는 과정에서 심리적 소진이 매개하는지 검증하고자 하였다

본 연구의 가설은 다음과 같다.

1. 전문상담교사의 직무스트레스요인은 전문상담교사의 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
  - 1-1. 역할 스트레스 요인인 역할갈등, 역할 모호성, 역할과다는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.
  - 1-2. 대인관계 스트레스인 학교행정가와의 관계, 일반교사와의 관계, 학생과의 관계는 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

2. 전문상담교사의 직무스트레스 하위요인은 전문상담교사의 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.

2-1. 역할 스트레스 요인인 역할갈등, 역할 모호성, 역할과다는 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.

2-2. 대인관계 스트레스인 행정가와의 관계, 일반교사와의 관계, 학생과의 관계는 심리적 소진에 영향을 미칠 것이다.

3. 전문상담교사의 직무스트레스요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 행정가와의 관계, 일반교사와의 관계, 학생과의 관계는 심리적 소진을 매개로 하여 전문상담교사의 직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

교가 74명(32.2%), 교육행정기관이 77명(33.5%)이었다.

#### 측정 도구

본 연구에서는 전문상담교사의 역할 스트레스 측정을 위한 역할갈등척도, 역할모호성척도, 역할과다척도를 사용하였으며, 대인관계 스트레스 측정을 위한 대인관계 진단척도를 사용하였다. 또한 직무만족도 측정을 위해 JDI(Job Descriptive Index)직무만족도척도와 전문상담교사의 심리적 소진을 측정하기 위해 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 사용하였다. 각 측정도구의 자세한 내용은 다음과 같다.

#### 역할갈등척도

본 연구에서 전문상담교사의 역할갈등 측정을 위해 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 Role Conflict Scale을 하미승과 권용수(2002)가 번안한 것을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 예컨대 ‘내 직업은 내가 처음 기대했던 것과 같다.’라는 문항을 ‘전문상담교사라는 직업은 내가 처음 기대했던 것과 같다.’와 같이 전문상담교사를 대상으로 하기 때문에 주어를 수정해서 사용하였다. 본 척도는 총 3문항으로 Likert식 5점척도로 되어있다. 점수가 높을수록 역할갈등이 높다는 것을 의미한다. 하미승(2002)이 산출한 내적 신뢰도계수는 .75로 나타났다. 본 연구에서 나타난 역할갈등의 내적 신뢰도계수는 .69이다.

#### 역할모호성척도

본 연구에서 전문상담교사의 역할모호성 측정을 위해 Rizzo 등(1970)이 개발한 Role Ambiguity Scale을 하미승과 권용수(2002)가 번

## 연구방법

### 연구 대상

본 연구는 전문상담교사의 직무스트레스 요인이 직무만족도와 심리적 소진에 미치는 영향과 전문상담교사의 직무스트레스 각 하위요인과 직무만족도의 관계에서 상담자 소진의 매개효과를 살펴보기 위해 전국 전문상담교사 270명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 자료선별을 통해 설문에 끝까지 응답하지 않거나 성의 있게 응답하지 않은 40명의 자료는 제외시켰다. 최종 자료 분석에 포함된 전문상담교사는 230명이었다. 이 중에서 남교사는 31명(13.5%), 여교사는 199명(86.5%)이었으며, 연령은 남교사가 평균 39.94세(표준편차 8.1), 여교사가 평균 34.22세(표준편차 7.1)이었다. 재직기관 분포는 중학교가 41명(17.8%), 인문계 고등학교가 38명(16.5%), 전문계 고등학

안한 것을 사용하였다. 본 척도는 총 3문항으로 Likert식 5점 척도로 되어있다. 점수가 높을수록 역할모호성이 높다는 것을 의미한다. 하미승(2002)이 산출한 내적 신뢰도계수는 .81로 나타났으며, 본 연구에서 나타난 역할모호성의 내적 신뢰도계수는 .60이다.

#### 역할과다척도

본 연구에서 전문상담교사의 역할과다 측정을 위해 Ivancevich와 Matteson(1980)의 스트레스 측정 설문(Stress Diagnostic Survey)중 역할과다 척도를 김태웅(1999)이 번안한 것을 사용하였다. 본 척도는 총 5문항으로 Likert식 5점 척도로 되어있다. 점수가 높을수록 역할과다가 높다는 것을 의미한다. 김태웅(1999)이 산출한 내적 신뢰도계수는 .88이고, 본 연구에서 나타난 역할모호성의 내적 신뢰도계수는 .60이었다.

#### 대인관계 진단척도

본 연구에서 전문상담교사의 대인관계 스트레스를 측정할 목적으로 사용한 도구는 하재윤(1996)과 노종희(2001)의 연구에서 신뢰도와 타당도 검증을 거친 ‘대인관계 진단척도’를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 예컨대, ‘상사는 나의 개인적인 제안이나 의견을 받아들이지 않는다.’ 라는 문항에서 ‘상사’를 학교 현장에 맞게 ‘학교행정가’ 등으로 수정하여 사용하였다. 학교행정가(상사)와 전문상담교사의 관계 10문항, 동료교사(교육행정직원)와 전문상담교사의 관계 10문항, 학생과 전문상담교사와의 관계 10문항으로 구성되었으며 Likert식 5점 척도로 되어있다. 점수가 높을수록 대인관계 스트레스가 높은 것을 의미한다. 하재윤(1996)과 노종희(2001)의 연구에서 나타난 측정도구 전체 내적 신뢰도계수는 .90로 나타났

으며, 본 연구에서 나타난 내적 신뢰도계수는 .92였으며, 하위요인의 내적 신뢰도계수는 각각 학교 행정가와의 관계는 .88, 동료교사와의 관계는 .90, 학생과의 관계는 .93이었다.

#### JDI(Job Descriptive Index) 직무만족도 척도

본 연구에서는 전문상담교사의 직무만족도를 측정하기 위해 Smith 등(1969)에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)의 직무만족도 척도를 박진희(1994)가 번안한 것을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 예컨대, ‘나의 동료들은 업무수행에 도움을 준다.’에서 학교현장에 맞게 ‘동료’를 ‘동료 교사’로 수정하여 사용하였다. JDI 직무만족도 척도는 총 38문항으로 Likert식 5점 척도로 되어있다. 본 연구자가 JDI 직무만족도 척도의 하위요인인 보수 관련 문항 중 2문항은 제외하고 수정하여 사용하였다. 본 연구에서 제외한 2문항의 보수 문항은 성과급에 관련된 문항이다. 예컨대 ‘기관의 이익이 증가하면 보너스 등으로 적절히 분배해 줄 것이다.’와 같은 문항이다. 이러한 보수 문항의 제외 이유는 2009년 현재 우리나라 전문상담교사는 교원으로서 신분이 결정되어 경력에 따라 일정한 호봉을 받고 있으며, 소속되어 일하는 기관이 학교나 교육행정기관으로서 이익집단이 아니기 때문에, 이익에 따른 상여금 등이 포함되지 않기 때문이다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 박진희(1994)의 연구에서 나타난 직무만족도 척도 전체 내적 신뢰도 계수는 .92로 나타났으며, 본 연구에서 전문상담교사의 직무만족도 척도의 내적 신뢰도계수는 .89이었다.

#### 소진 측정도구

전문상담교사 소진을 측정하기 위해 Maslach

와 Jackson(1996)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 유성경과 박성호(2002)가 변안한 것을 사용하였다. MBI는 총 22문항으로 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항과 개인적 성취감감소 8문항의 3개 하위 요인으로 구성되어 있으며, Likert식 5점척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 심리적 소진이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 측정된 MBI 내적 신뢰도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .87이었다.

### 분석 방법

SPSS 15.0을 분석에 사용하여, 데이터의 인구학적 변인을 분석하기 위한 기술통계, 직무스트레스 하위요인, 직무만족도와 심리적 소진의 상관관계를 살펴보았다. 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 영향과, 직무스트레스요인이 심리적 소진에 미치는 영향을 검증하기 위해 표준 중다 회귀 분석을 실시하였다. 마지막으로 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무 만족도에 영향을 미치는 과정에서 심리적 소진이 매개 변인의

역할을 하는지 알아보기 위해 Baron과 Kenny (1986)의 위계적 중다 회귀 분석을 통한 매개 효과 분석법을 사용하였다. SPSS 위계적 중다 회귀 분석 시 입력(Enter)방법을 사용하였다.

## 결 과

### 전문상담교사의 직무스트레스요인, 직무만족도, 심리적 소진과의 상관관계

주요 변인인 전문상담교사의 직무스트레스 하위요인, 직무만족도, 심리적 소진의 상관을 알아본 결과는 표 1과 같다. 독립변인인 직무스트레스요인의 역할갈등과 종속변인인 직무만족도는  $-.44(p<.01)$ 로 통계적으로 유의미한 부적 상관을 보였다. 그 밖에 다른 직무스트레스 요인인 역할 모호성, 역할과다, 행정가와 의 관계, 동료교사와의 관계, 학생과의 관계는 직무만족도와의 상관계수는  $-.18 \sim -.43(p<.01)$ 으로 통계적으로 유의미한 부적 상관을 보였다. 독립변인인 직무스트레스 하위요인들이

표 1. 주요 변인들의 상관 및 평균

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 역할갈등	-							
2. 역할모호성	.32**	-						
3. 역할과다	.41**	.10	-					
4. 행정가와의 관계	.39**	.31**	.04	-				
5. 동료교사와의 관계	.08	.10	-.03	.30**	-			
6. 학생과의 관계	-.11	.01	-.05	.11	.55**	-		
7. 직무만족도	-.44**	-.28**	-.18**	-.43**	-.36**	-.18**	-	
8. 심리적 소진	.15*	.13*	.34**	.11	.35**	.48**	-.45**	-

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

매개변인인 심리적 소진과의 상관계수는 .11 ~.48( $p < .01$ )으로 통계적으로 유의미한 정적 상관을 보였다. 매개변인인 심리적 소진의 총 점과 준거 변인인 직무만족도도 통계적으로 유의미한 부적 상관을 보였다( $r = -.45, p < .01$ ).

**전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 영향**

전문상담교사의 직무스트레스요인의 역할 스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향은 표 2에서 보는 바와 같이 역할갈등( $\beta = -.39, p < .001$ ), 역할보호성( $\beta = -.16, p < .01$ )이 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 모델에서 역할스트레스가 직무만족도를 21% 설명하는 것으로 나타났다. 또한 전문상담교사의 대인관계스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향은 학교행정가와의 관계( $\beta = -.35, p < .001$ ), 동료교사와의 관계( $\beta = -.26, p < .001$ )가 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 모델에서 대인관계스트레스가 직무만족도를 24% 설명하는 것으로 나타났다.

**전문상담교사의 직무스트레스요인이 심리적 소진에 미치는 영향**

전문상담교사의 직무스트레스요인의 역할 스트레스요인이 심리적 소진에 미치는 영향은 표 3에서 보는 바와 같이 역할과다( $\beta = .33, p < .001$ )가 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 모델에서 역할 스트레스가 심리적 소진을 12% 설명하는 것으로 나타났다. 또한 전문상담교사의 대인관계스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향은 학생과의 관계( $\beta = .41, p < .001$ )가 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 모델에서 대인관계스트레스가 직무만족도를 24% 설명하는 것으로 나타났다.

**전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 소진의 매개 효과**

전문상담교사 직무스트레스요인과 직무만족도와의 관계에서 심리적 소진의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 절차를 사용하였다. 매개효과에 관한 가설을 검증하

표 2. 직무만족도에 대한 역할스트레스와 대인관계스트레스 하위변인의 중다회귀분석

	B	$\beta$	$R^2$	adj- $R^2$	F	df
<b>역할스트레스</b>						
역할갈등	-.23***	-.39***				
역할보호성	-.09**	-.16**	.21	.20	20.55***	3
역할과다	.00	-.01				
<b>대인관계스트레스</b>						
학교행정가와의 관계	-.23***	-.35***				
동료교사와의 관계	-.17***	-.26***	.24	.23	23.88***	3
학생과의 관계	.01	.01				

종속변인: 직무만족도 \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

표 3. 심리적 소진에 대한 역할스트레스와 대인관계스트레스 하위변인의 중다회귀분석

	B	$\beta$	$R^2$	adj- $R^2$	F	df
<b>역할스트레스</b>						
역할갈등	-.02	-.02				
역할모호성	.11	.10	.12	.11	10.64***	3
역할과다	.46***	-.33***				
<b>대인관계스트레스</b>						
학교행정가와의 관계	-.04	-.03				
동료교사와의 관계	-.14	-.12	.24	.23	23.90***	3
학생과의 관계	.46***	-.41***				

종속변인: 심리적 소진 \*\*\* $p < .001$

기 위해서는 세 단계의 조건이 충족되어야 한다. 첫째, 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 하며 둘째, 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 주어야 한다. 셋째, 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 이때 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 세 번째 단계에서보다 두 번째 단계에서 더 커야 매개 효과를 나타낸다고 할 수 있고, 이것을 부분 매개효과라고 한다. 하지만, 세 번째 단계에서의 종속변수에 대한 독립변수의 영향력이 유의하지 않은 경우 매개변수가 완전 매개효과를 보인다고 할 수 있다. 이런 절차에 따라 심리적 소진이 직무스트레스요인들과 직무만족도간에 매개효과를 갖는지 확인해 보면 표 4와 같다. 먼저 직무스트레스요인 중 역할갈등을 독립변인으로 심리적 소진을 종속변인으로 했을 때 역할갈등( $\beta = .15, p < .05$ )이 유의한 영향을 주는 것으로 매개 효과 검증을 위한 첫 번째 조건을 충족시키고 있다. 또한 역할갈등( $\beta = -.44, p < .001$ )이 직무만족도에 주는 영향은 통계적으로 유의미 했으므로 매개효과

두 번째 조건을 충족시킨다. 마지막 3단계 회귀방정식에서 매개변인인 심리적 소진이 직무만족도에 미치는 영향력이 유의하였고( $\beta = -.39, p < .001$ ), 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향이 3단계 회귀 방정식에서 사라지지 않고 영향력이 줄어들기만 하여( $\beta = -.44, p < .001 \rightarrow \beta = -.38, p < .001$ ) 심리적 소진이 역할갈등과 직무만족도의 관계에서 부분매개효과로 나타냈다.

다음으로, 직무스트레스요인 중 역할모호성을 독립변인으로 심리적 소진을 종속변인으로 했을 때 역할모호성( $\beta = .13, p < .05$ )이 유의한 영향을 주는 것으로 매개 효과 검증을 위한 첫 번째 조건을 충족시키고 있고, 역할모호성( $\beta = -.28, p < .001$ )이 직무만족도에 주는 영향은 통계적으로 유의미 했으므로 매개효과 두 번째 조건을 충족시킨다. 마지막 3단계 회귀방정식에서 매개변인인 심리적 소진이 직무만족도에 미치는 영향력이 유의하였고( $\beta = -.42, p < .001$ ), 역할모호성이 직무만족도에 미치는 영향이 3단계 회귀 방정식에서 사라지지 않고 영향력이 줄어들기만 하여( $\beta = -.28, p < .001 \rightarrow$

표 4. 심리적 소진의 매개효과를 검증하기 위한 위계적 중다 회귀 분석

	단 계	독립변인	종속변인	$\beta$	효과
1단계	독립변인→매개변인	역할갈등	심리적소진(매개)	.15*	부분매개
2단계	독립변인→종속변인	역할갈등	직무만족도	-.44***	
3단계	독립변인, 매개변인→종속변인	역할갈등 심리적소진(매개)	직무만족도 직무만족도	-.38*** -.39***	
1단계	독립변인→매개변인	역할모호성	심리적소진(매개)	.13*	부분매개
2단계	독립변인→종속변인	역할모호성	직무만족도	-.28***	
3단계	독립변인, 매개변인→종속변인	역할모호성 심리적소진(매개)	직무만족도 직무만족도	-.23*** -.42***	
1단계	독립변인→매개변인	역할과다	심리적소진(매개)	.34***	완전매개
2단계	독립변인→종속변인	역할과다	직무만족도	-.18**	
3단계	독립변인, 매개변인→종속변인	역할과다 심리적소진(매개)	직무만족도 직무만족도	-.03 -.44***	
1단계	독립변인→매개변인	동료교사와의 관계	심리적소진(매개)	.35***	부분매개
2단계	독립변인→종속변인	동료교사와의 관계	직무만족도	-.36***	
3단계	독립변인, 매개변인→종속변인	동료교사와의 관계 심리적소진(매개)	직무만족도 직무만족도	-.23*** -.36***	
1단계	독립변인→매개변인	학생과의 관계	심리적소진(매개)	.49***	완전매개
2단계	독립변인→종속변인	학생과의 관계	직무만족도	-.18**	
3단계	독립변인, 매개변인→종속변인	학생과의 관계 심리적소진(매개)	직무만족도 직무만족도	-.05 -.47***	

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

$\beta = -.23, p < .001$ ) 심리적 소진이 역할모호성과 직무만족도의 관계에서 부분매개효과로 나타났다.

역할과다가 심리적 소진에 미치는 영향력( $\beta = .34, p < .001$ )도 유의미 하고, 역할과다가 직무만족도에 미치는 영향력( $\beta = -.18, p < .01$ )도 유의미 하였으므로 매개효과 검증을 위한 첫 번째 두 번째 조건을 충족시켰다. 마지막 3단계 회귀 방정식에서 매개변인인 심리적 소진

이 직무만족도에 미치는 영향력( $\beta = -.44, p < .001$ )이 유의하였고, 역할과다가 직무만족도에 미치는 영향력이 사라져( $\beta = -.18, p < .01 \rightarrow \beta = -.03, ns$ ) 심리적 소진이 역할과다와 직무만족도에 미치는 영향에서 완전 매개 효과를 나타냈다.

다음으로, 직무스트레스요인 중 동료교사와의 관계를 독립변인으로 심리적 소진을 종속변인으로 했을 때 동료교사와의 관계( $\beta = .35,$

$p < .001$ )가 유의한 영향을 주는 것으로 매개 효과 검증을 위한 첫 번째 조건을 충족시키고 있고, 동료교사와의 관계( $\beta = -.36, p < .001$ )가 직무만족도에 주는 영향은 통계적으로 유의미했으므로 매개효과 두 번째 조건을 충족시킨다. 마지막 3단계 회귀방정식에서 매개변인인 심리적 소진이 직무만족도에 미치는 영향력이 유의하였고( $\beta = -.36, p < .001$ ), 동료교사와의 관계가 직무만족도에 미치는 영향이 3단계 회귀방정식에서 사라지지 않고 영향력이 줄어들기만 하여( $\beta = -.36, p < .001 \rightarrow \beta = -.23, p < .001$ ) 심리적 소진이 동료교사와의 관계가 직무만족도에 미치는 영향에서 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다.

마지막으로 학생과의 관계가 심리적 소진에 미치는 영향력( $\beta = .49, p < .001$ )도 유의미 하고, 학생과의 관계가 직무만족도에 미치는 영향력( $\beta = -.18, p < .01$ )도 유의미 하였으므로 매개효과 검증을 위한 첫 번째 두 번째 조건을 충족시켰다. 마지막 3단계 회귀 방정식에서 매개

변인인 심리적 소진이 직무만족도에 미치는 영향력( $\beta = -.47, p < .001$ )이 유의하였고, 학생과의 관계가 직무만족도에 미치는 영향력이 완전 사라져( $\beta = -.18, p < .01 \rightarrow \beta = -.05, ns$ ) 심리적 소진이 학생과의 관계가 직무만족도에 미치는 영향에서 완전매개 효과를 나타냈다.

전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 소진의 매개 모형

이상의 연구 결과에서 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도, 심리적 소진에 주는 영향력과, 직무스트레스 요인과 직무만족도와의 관계에서 심리적 소진의 매개 효과를 검증 하였다. 직무스트레스 요인인 대인관계스트레스 하위요인에 해당하는 행정가와의 관계로 인한 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향에서 심리적 소진은 매개 효과를 보이지 않았고, 이를 제외하고 직무스트레스 요인이 직무만족도에 영향을 미칠 때 심리적 소진이

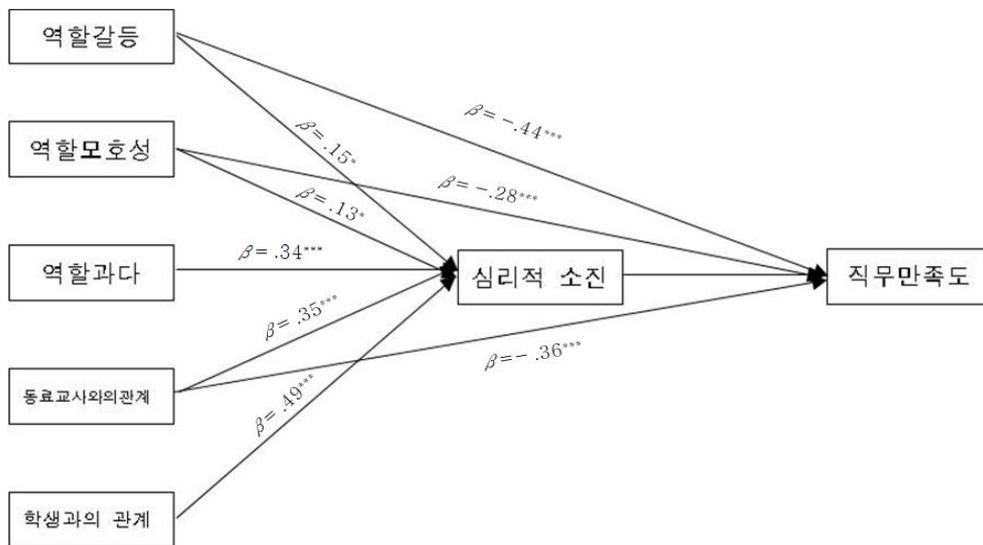


그림 1. 심리적 소진의 매개효과 모형

부분 혹은 완전매개 효과를 보였다. 이에 변인 간 경로 가운데 유의한 변인 중심으로 도식화한 모형을 그림 1에 제시 하였다. 구체적으로 살펴보면, 직무스트레스요인 중 학교행정가와의 관계는 통계적으로 유의미 하지 않아 제외하였으며, 역할갈등, 역할모호성, 동료교사와의 관계가 전문상담교사의 직무 만족도에 영향을 줄 때 심리적 소진은 부분 매개 효과를 보였으며, 역할과다, 학생과의 관계가 직무만족도에 영향을 줄때는 심리적 소진이 완전 매개 효과를 보였다.

## 논 의

본 연구는 직무스트레스요인이 직무만족도에 영향을 미치는 과정에서 심리적 소진의 매개효과를 알아보기 위한 목적으로 수행되었다. 연구의 결과를 요약하면서 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보면, 직무스트레스요인 중 직무만족도를 유의미 하게 설명할 수 있는 요인은 역할갈등, 역할모호성, 학교행정가와의 관계, 동료교사와의 관계로 인한 스트레스로 나타났다. 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향이 크다는 것은 전문상담교사에게 두 가지 이상의 상호 모순되는 역할 기대가 존재하는 것으로 학교교사로서의 역할과 전문상담가로서의 역할을 동시에 기대받기 때문에(나연금, 2006) 이러한 두 가지 역할 기대 상충으로 갈등이 일어나는 것으로 예측된다. 예컨대 학교행정가는 전문상담교사에게 교사로서의 역할을 더 비중 있게 기대하고, 학생들은 전문상담자로서의 역할을 기대하는

것이 그 원인이 될 수 있다. 역할모호성은 전문상담교사의 역할이 명확한 규정과 분담이 미흡하기 때문에 일어나는 것으로 볼 수 있다. 이는 전문상담교사의 역할이 불분명하고, 직무가 명세화 되어 있지 않기 때문에 전문상담교사의 정체성에 혼란을 야기하여 사기를 저하시킨다(김희대, 2006)라는 선행연구를 통해 뒷받침 된다. 또한 상담자 직무스트레스의 여러 하위요인 중 역할갈등과 역할모호성 요인에서의 직무스트레스 수준이 높을수록 직무만족도 수준이 낮아진다는 이전의 연구 결과(박진희, 1995)가 이를 지지해 주고 있다. 따라서 학교현장에서 내담자에게 제공하는 상담의 질과 직접적으로 연관이 되어 있는 직무만족도를 높이기 위해서는 학교행정가(교장 및 교감)가 기대하는 역할과 전문상담교사가 실천하고 있는 역할이 갈등 없이 조화를 이룰 수 있도록 해야 한다. 또한 역할이 불분명하고 명세화 되어 있지 않기 때문에 학교행정가의 재량과 학교상황에 따라 직무의 지시가 혼란을 겪고 있으므로 구체적으로 정해진 역할 업무를 제시해 줄 수 있는 통합적 지침이 필요할 것이다. 전문상담교사의 경우 역할과다가 직무만족도에 유의미 하게 영향을 주지 않았는데, 이는 업무량이 많은 경우 직무스트레스는 받지만, 학급담임 업무와 같이 교사로서 심리적 부담이 큰 업무(김기봉, 2004)는 비담임 교사로서 맡고 있지 않고 전문상담교사 본연의 고유 업무만 하기 때문에 직무만족도에는 영향을 미치지 않는 것으로 예상된다. 학급담임교사는 비담임 교사에 비해 학생들과 학부모와의 관계에서 직무스트레스를 더 많이 받고, 담임학급 학생 각각의 생활지도에 신경을 써야 하기 때문에 역할과다에 대한 스트레스가 과중한 것으로 나타나고 있다(김기봉, 2004).

직무만족도를 유의미하게 설명할 수 있는 또 다른 직무스트레스 하위변인은 학교 행정가와의 관계로 나타났다. 학교 행정가인 학교장과 전문상담교사의 관계는 지시하는 입장과 통제를 받고 따르는 관료적인 관계이므로 의견차이 및 갈등(이수현, 2003)이 생길 때 전문상담교사의 직무스트레스는 과도할 것이며 따라서 직무 만족도는 낮아지게 될 것이라는 연구가 이 결과를 지지해 주고 있다. 동료교사와의 관계로 인한 스트레스가 직무만족도에 부정적 영향을 미치는 것은 전문상담교사는 한 학교에 여러 명의 교사가 근무하는 일반교사와는 달리 혼자서 근무를 해야 하며(서미옥, 2005), 또한 비교과 교사로서 학급담임을 맡지 않기 때문에 일반교사와는 다른 업무체제로서 학교 내에서 보편적인 근무 형태로 이해 받지 못하고 소속감 결여로(조영희, 2007) 동료교사들과의 관계에서 스트레스를 받아 이것이 직무를 불만족스럽게 만드는 원인이 될 수 있다. 이와 같은 결과는 전문상담교사와 유사하게 학교현장에서 서비스를 제공하는 학교사회복지사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구(나연금, 2006)에서 학교 행정가와의 관계, 교사와의 관계에서 나타나는 직무스트레스가 직무만족도에 유의미하게 부정적인 영향을 준 결과와 비슷한 맥락에서 이해할 수 있다. 이처럼 학교행정가나 동료교사와의 관계로 인한 스트레스로 효과적인 상담 운영에 부정적인 영향을 받을 수 있기 때문에 이들과의 관계를 개선할 수 있는 대안이 필요하다. 따라서 이들에게 전문상담교사의 전문성과 업무에 대한 인식을 높여줄 필요가 있다(조영희, 2007). 예컨대 학교행정가와 동료교사들에게 전문상담교사는 비교과 교사로서 일반 교사와는 다르게 학급담임을 맡지 않지만 상담뿐만 아니라

자문, 연계, 조정, 교육 등 다양한 역할(Gysbers & Henderson, 2007; Wittmer, 2000)을 하고 있다는 점과 학교 상담에 대한 인식 수준을 높여 주는 교원 연수를 실시하면 학교현장에서 일반교사와는 다른 근무형태를 이해받고 인정받아 이들과의 관계 개선을 통한 상담의 질을 향상 시킬 수 있으리라 생각된다.

둘째로, 전문상담교사의 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향을 살펴보면, 직무스트레스요인 가운데 역할과다와 학생과의 관계로 인한 스트레스가 유의미하게 영향을 주는 것으로 나타났다. 제한된 시간 내에 수행할 수 없는 많은 양의 직무를 부여 받은 역할과다로 인해 전문상담교사의 신체적, 감정적 고갈과 일에 대한 이상이 감소하고 내담자에 대한 반응이 부정적으로 영향을 받는다고 할 수 있다(Thomas, 1982). 한편, 역할갈등과 역할모호성은 심리적 소진을 충분히 설명하지 못하는 것으로 나타났다. 다음으로 학생과의 관계가 심리적 소진에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 전문상담교사들의 내담자는 대부분 학생이다. 따라서 전문상담교사들은 상담자로서 내담자인 학생과 좋은 상호교류를 갖고자 노력하고 이 과정에서 스트레스를 경험하게 되며, 이때 다양한 심리적 반응 중 심리적 소진이 나타남을 시사한다(Söderfeldt, 1995).

마지막으로, 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도와의 관계에서 심리적 소진에 의한 매개효과를 살펴본 결과 역할갈등, 역할모호성, 동료교사와의 관계로 인한 스트레스가 직무만족도에 영향을 미칠 때 심리적 소진이 부분 매개 효과를 나타내는 것으로 나타났다. 이는 역할갈등, 역할모호성, 동료 교사와의 관계로 인한 스트레스가 직무만족도에

직접 영향을 미치기도 하지만 심리적 소진을 매개로 하여 간접적으로 영향을 미치는 것을 의미한다. 즉, 전문상담교사는 자신이 기대하는 역할과 주어진 역할의 차이로 상호 모순되는 경험을 하면 직무만족도에 심리적 소진을 부분적으로 매개하여 영향을 준다. 이는 심리적 소진이 역할 갈등과 직무만족도의 관계에서 부분 매개 효과가 나타난 연구(이인석, 박문수, 정무관, 2007)와 비슷한 결과이다. 다음으로 직무스트레스 하위요인 중 역할과다와 학생과의 관계로 인한 스트레스가 직무 만족도에 미치는 영향에서 심리적 소진은 완전매개를 하는 것으로 나타났다. 이는 심리적 소진은 역할과다가 직무 만족도에 미치는 영향을 완전 매개 하였다(이인석, 박문수, 정무관, 2007)는 연구 결과와 같은 맥락에 있다. 즉, 전문상담교사의 과도한 업무나 상담 시 주요 내담자인 학생과의 관계로 인한 스트레스가 심리적 소진으로 매개될 때 직무 불만족이 일어나게 되고 이를 통해 일을 소극적으로 하게 되고 일에 대하여 부정적이며 자신의 발전을 위한 시도를 저해하게 되어 업무의 비 효율화를 초래하게 된다(허혜경, 최상순, 1996)고 할 수 있다. 따라서 전문상담교사의 직무스트레스요인을 줄여줌과 함께 소진의 수준을 낮추기 위한 노력을 해야 할 것이다. 즉, 역할이 과다하거나 학생과의 관계에서 스트레스를 받아도 심리적 소진에 저항하는 다른 보호요소를 강화시켜주면 직무만족도가 긍정적으로 유지된다고 할 수 있다. 이를 위해 전문상담교사의 정서적 탈진과 고갈을 개선해 줄 수 있는 내적 변인, 예컨대 지각된 사회적 지지(권재성, 2008), 자아탄력성(여선영, 2006), 자기효능감(조문주, 2007)등을 증진시키는 노력이 필요할 것이다. 지각된 사회적 지지, 자아탄력성,

자기효능감은 심리적 소진을 낮추는 유의미한 변인으로 연구되어 왔다(권재성, 2008; 여선영, 2006; 조문주, 2007). 자아탄력성과 자기효능감이 높을수록 심리적 소진 정도가 낮다고 한 선행 연구(여선영, 2006)에서는 자신감과 대인관계의 효율성, 긍정적인 태도를 가진 상담자는 심리적 소진을 덜 경험한다고 하였다. 따라서 상담자의 대인관계 효율성 및 자신감을 향상시킬 수 있는 교육 및 훈련프로그램이 마련되어야 하고, 상담자 스스로도 꾸준한 자기관리를 통해 소진을 줄일 수 있도록 노력해야 한다. 이상에서 전문상담교사의 심리적 소진은 직무스트레스요인과 직무만족도를 매개하고 있는 것으로 나타나서 심리적 소진이 높아질수록 직무만족의 경향성이 낮아진다는 점을 확인할 수 있었다. 이러한 연구결과는 전문상담교사와 같이 인간적 서비스를 제공하는 간호사에게 직무 수행 중 발생하는 잦은 스트레스는 소진을 경험하게 하고 높은 소진은 간호사의 직무 만족도를 저하시키면서, 또다시 업무 스트레스를 높이는 악순환을 초래하게 된다(김화실, 1984; 이현정, 2000)는 연구와도 비슷한 맥락으로 나타났다.

모든 연구에서와 같이 본 연구의 몇 가지 제한점과 후속 연구를 위한 제안은 다음과 같다. 우선 연구 절차 상 온라인 설문 조사를 통한 자기보고식 응답형태를 취했기 때문에 불성실한 응답을 배제할 수 없었다. 다음으로 본 연구에서 포함되지 않았는데 전문상담교사의 심리적 소진이나 직무만족도에 영향을 주는 다른 직무스트레스요인들이 고려될 수 있다는 것이다. 더불어 전문상담교사의 직무스트레스 요인이 직무만족도에 영향을 줄때 심리적 소진의 매개 효과 이외에 다른 매개 변인들을 고려되지 못했다는 점이

제한점이다.

또한 본 연구는 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무 만족도의 관계에서 심리적 소진의 매개효과를 탐색하는 수준에 머물렀다는 제한점이 있다. 추후 연구에서는 직무스트레스요인, 직무만족도, 심리적 소진의 관계에 있어서 매개 모형에 대한 공변량 구조 분석 등을 실시함으로써 각 변인들 간의 관계를 종합적으로 확인해 보는 것이 필요하겠다. 마지막으로 측정도구와 관련된 부분이다. 본 연구에서 직무스트레스 하위요인 중 역할 스트레스 척도를 역할갈등척도, 역할모호성척도, 역할과다척도로, 대인관계 스트레스를 위한 대인관계 진단척도로 구분하여 사용한 이유는 각 직무스트레스의 하위요인을 측정하는 척도가 통합되어 있지 않고 각 요인별로 각기 측정될 수 있도록 기존연구에서 제시하고 있기 때문이다. 따라서 향후 연구에서는 본 연구의 제한점을 고려하여 보다 포괄적인 표집방법과 다양한 측정 방법 등을 사용하여 본 연구의 결과를 다시 확인해야 할 것이다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 지니고 있다. 첫째, 직무스트레스가 직무만족도와 심리적 소진에 영향을 주는 것은 예상할 수 있는 결과지만 특정한 대상인 전문상담교사에게 있어서 다양한 직무스트레스 요인 중 구체적으로 어떤 요인이 통계적으로 유의미하게 직무만족도와 심리적 소진에 영향을 주는지 알아보았다는 것이다. 이는 영향을 주는 직무스트레스 하위 요인들의 명세한 파악으로 이를 통해 심리적 소진을 낮추고 직무 만족도를 높이는데 기여하는 구체적인 대책을 강구해 볼 수 있기 때문이다. 둘째, 본 연구에서는 전문상담교사의 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 과정에서 심

리적 소진이 갖는 매개 효과를 살펴보았다. 이전에도 직무스트레스요인과 직무만족도, 직무스트레스 요인과 심리적 소진에 미치는 영향을 밝힌 연구는 있었으나(강학구, 1996; Hanye & Long, 1989; Söderfeldt, 1995; 박희서외, 2001; 차미숙, 2000) 직무스트레스요인이 직무만족도에 미치는 과정에서 심리적 소진이 갖는 매개 효과를 다룬 연구는 거의 없었으며, 특히 전문상담교사를 대상으로 한 연구는 국내에서 전무하였다. 따라서 전문상담교사의 직무스트레스요인들이 직무만족도에 영향을 미칠 때 심리적 소진의 매개효과를 살펴봄으로서 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도와의 관계를 이해하는 데 도움을 주고자 하였다. 셋째, 전문상담교사가 경험하는 직무스트레스의 요인들과 심리적 소진, 직무만족도 연구는 상담의 궁극적 목표인 내담자의 인간 성장과 발달에 미치는 상담의 질을 결정하는데 많은 영향을 미치기 때문에 이와 관련된 연구는 중요하게 다루어 져야 한다. 이는 효율적인 상담 활동을 위해서도 필요하지만 전문적으로 인간적인 서비스를 제공해야 할 상담자에 대한 관심과 서비스 환경의 향상을 위한 대책 마련을 제고하는데도 그 의의가 있다. 또한, 본 연구는 전문상담교사를 대상으로 직무스트레스와 소진, 직무만족도를 연구한 초석이 된다는 것에 의의를 가진다. 상담이란 상담자가 내담자와 직접적인 대면을 통해 문제를 해결하여야 하는 작업이기 때문에 상담자가 겪는 직무스트레스와 심리적 소진에 의한 영향은 타 직종에 근무하는 사람들이 경험하는 영향보다도 더 심각하고 중요하게 다루어 져야 할 부분이기 때문이다.

### 참고문헌

- 강학구 (1996). 특수학교 교사와 일반학교 교사의 직무스트레스 특징과 요인과의 관계성 분석. 대구대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권재성 (2008). 재활치료 종사자의 자기 구획화와 지각된 사회적 지지에 따른 심리적 소진에 관한 연구. 카톨릭대 상담심리대학원 석사학위 논문.
- 김기봉 (2004). 일반계 고등학교 교사의 직무스트레스 지각과 대처수준에 관한 연구. 인천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김남희 (1993). 유치원의 조직풍토와 교사의 직무스트레스에 관한 연구. 한국교원대학교 석사학위논문.
- 김은주 (2002). 간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계연구. 경희대 행정대학원 석사학위논문.
- 김지현 (1995). 유치원 교사의 직무스트레스와 교육활동에 관한 연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김태웅 (1999). 역할 및 대인관계스트레스가 조직구성원 태도에 미치는 영향 -조직근거 자기 존중감의 조절 변수를 중심으로- 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 김화실 (1984). 수간호사의 리더십 유형과 간호원의 소진경험정도와의 관계. 간호학회지, 14(1), 21-31.
- 김희대 (2006). 전문상담교사제도의 구축과 정착 방안. 한국교육정책연구소.
- 나연금 (2006). 학교사회복지사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 사회사업학과 석사학위논문.
- 노종희 (2001). 교육행정학 이론과 연구. 서울: 문음사.
- 박영란 (2005). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진 경험과의 관계. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박정희 (2008). 전문상담교사제도의 역사적 발달과정, 한국상담학회 추계 특별심포지움: 기초강연 II 원고
- 박진희 (1994). 상담자의 역할스트레스와 직무만족도에 대한 연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박희서, 오세윤, 노시평 (2001). 일선공무원의 역할 스트레스가 이직 충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증: 남녀 간 차이를 중심으로. 한국행정학보, 35(3), 197-219.
- 백기복 (2000). 조직행동연구: 조직과 인간의 새로운 만남. 법지사.
- 서미옥 (2006). 보건교사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구: 충청북도 지역 보건교사를 중심으로. 충주대 경영. 행정. 외국어대학원 석사학위논문.
- 심미향 (2004). 학교 인성교육의 의미와 실천에 대한 고찰. 연세대 정경대학원 석사학위논문.
- 여선영 (2006). 아동상담자의 자아 탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 오선균 (2001). 보육교사 직무만족과 소진에 관한 연구. 청주대 행정대학원 석사학위논문.
- 유성경, 박성호 (2002). 상담 환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(2), 389-400.
- 이규미, 권혜수, 김희대 (2008). 전문상담교사의 초기 정착 과정 분석. 한국심리학회지:

- 일반, 27(3), 819-837.
- 이기학, 이동귀, 양은주, 배주미, 김영신 (2008). 전문상담교사 운영 및 활동 매뉴얼. 교육과학기술부 정책연구소.
- 이선영, 김한성 (2007). 슈퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향. 언론과학연구, 7(2), 373-401.
- 이수현 (2003). 초등학교 교사의 인간관계와 직무스트레스와의 관계 연구. 공주교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이은희 (2003). 간병인의 직무스트레스와 직무만족도와의 관계연구. 이화여자대학교 대학원석사학위논문
- 이인석, 박문수, 정무관 (2007). 직무소진의 영향요인에 관한연구-금융권 종사자를 대상으로-. 대한경영학회지, 20(6), 2879-2900.
- 이종목 (1989). 직무스트레스 원인, 결과 및 대책. 서울: 도서출판 성원.
- 이현정 (2000). 수술실 간호사와 일반병동 간호사의 업무스트레스, 소진경험 비교연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 조문주 (2007). 불안과 자기 효능감, 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 가톨릭 대학원 석사학위논문.
- 조영희 (2007). 전문상담교사의 역할수행 및 처우에 대한 만족도. 부산교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 차미숙 (2000). 대학병원 간호사의 직무 만족도와 소진 경험정도에 관한 상관관계연구. 조선대 경영대학원 석사학위논문.
- 최외선 (2003). 정신지체학교 교사의 직무스트레스와 직무 만족도와의 상관관계연구. 대구대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 하미승, 권용수 (2002). 한국공무원의 직무스트레스 요인과 결과에 관한 연구. 한국행정연구, 11(3), 214-245.
- 하재윤 (1996). 초등교사의 인간관계와 직무만족에 관한 연구. 경성대 교육대학원 석사학위논문.
- 허승희 (2000). 우리나라 초등학교 상담의 전문성확립을 위한 과제: 초등학교 전문상담교사 양성과정을 중심으로. 초등교육연구, 14(1), 129-143.
- 허혜경, 최상순 (1996). 임상간호사의 영적안녕과 직무만족과의 관계. 간호행정학회지, 2(2).
- 황경열, 소혜정 (2006). 재활상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 한국특수교육학회지, 47, 107~124.
- American School counselor Association (1997). *The school counselor and comprehensive school counseling program..* Alexandria, VA, Author.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as moderator. *Journal of applied psychology*, 61, 41-47.
- Cluskey. G. R., & Vaux, A. (1997). Vocational misfit: Source of occupational stress among accountants, *Journal of applied business research*, 13(3), p.43-54
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1979). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28
- Corey, G. (1986). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*(3rd ed.). Monterey, CA: Brooks/ Cole.

- G Sand, AD Miyazaki (2000). *The impact of social support on salesperson burnout and burnout components*. Psychology and Marketing.
- Gainer, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization, *Academy of Management Journal, Vol. 26, p* 567-586
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2006). *Developing and managing your school guidance and counseling program(4th de.)*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Hackman, J. R. & G. R. Oldham (1976). Motivation through the design of work. *Organizational Behavior & Human Decision Processes, 16(2), 250-279*.
- Haney, C. J. & Long. B. C. (1989). Role stress, coping effectiveness, and health concern of psychological education teaches. *Educ. Res. 13(40), 24-42*
- Hellriegel, D, Slocumm, J. W. & Woodman, R. W. (1986). *Organizational Behaviors*. St. Paul: West Publishing Co.
- Ivanicevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work: A managerial preventive*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company.
- Jackson, S. E, & Schuler, R. S (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1985, 36, p.16-78*
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Work load and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work, 34, 243-248*.
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior, 5(a), 16-22*.
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consult. Psychol. Press. 3rd ed.
- Parker, D. E. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and human performance, 32, 160-177*.
- Reuben M. Baron & David A. Kenny (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182*.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administration Science Quarterly, 15, 150-164b*.
- Show, S. F. Bensky, J. M. Dixon, B. & Bonneau, R. (1981). *Burnout among special educators: Causes and coping strategies*. paper presented at the ninth Annual Invitational conference on Leadership in special education program, minneapolis, Nobember.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally & Co.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L. E. (1995). Burnout in social work. *Social work, 40, 638-646*
- Thomas J. (1982). Supervisors get burnout, too. *Nursing Management, 44-49*.
- Wittmer, J. (2000). *Managing your school counseling*

*program: K-12 developmental strategies(2nd ed).*  
Minneapolis, MN: Educational Media  
Corporation.

원고접수일 : 2009. 2. 15.

게재결정일 : 2009. 4. 10.

## The Relationship among Job Stress, Job Satisfaction, and Burnout of the Professional School Counselors

Hyun Ah Lee

Ki Hak Lee

Yonsei University, Department of Psychology

This study examined the effect of job stressor on job satisfaction and burnout. We also investigated the mediating effect of burnout on the relationship between job stressor and job satisfaction. The participants of the study were 270 professional school counselors from middle, high school and educational office. Correlations, a multiple regression and hierarchical multiple regression analyses were conducted to analyze the data. The result of the study can be summarized as follows. First, role conflict, role ambiguity, the relationship with school administrator and colleagues were significantly negative on job satisfaction. Second, role overload and relationship with students(clients) had significant effect on burnout. Finally, burnout partially mediated between each subordinate factor of various job stress such as role conflict, role ambiguity, relationship with colleagues and job satisfaction. Also, burnout completely mediated between subordinate factor of job stress such as role overload and relationship with students(clients) and job satisfaction. We designed this study to provide some help in understanding the relationship between job stress, job satisfaction, and burnout for professional school counselor. In addition, this study contributes to the research on decreasing professional school counselors' job stressors and burnout to increase job satisfaction.

*Key words* : professional school counselor, job stressor, job satisfaction, burnout