



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교 육 학 석 사 학 위 논 문

직업상담사의 직무스트레스가
직무만족에 미치는 영향 :
임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과



이 예 전

교 육 학 석 사 학 위 논 문

직업상담사의 직무스트레스가
직무만족에 미치는 영향 :
임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과

지도교수 천성문

이 논문을 교육학석사 학위논문으로 제출함

2021년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

교육컨설팅학과

이 예 전

이에전의 교육학석사 학위논문을 인준함.

2021년 8 월 27 일



목 차

표 목차	iii
그림 목차	iv
국문초록	v
I. 서 론	01
1. 연구의 필요성 및 목적	01
2. 연구 문제	06
3. 용어의 정의	07
II. 이론적 배경	10
1. 직무스트레스	10
2. 직무만족	13
3. 임파워먼트	16
4. 심리적 소진	20
5. 변인들 간의 관계	23
III. 방 법	29
1. 연구대상 및 자료수집	29
2. 측정도구	31
3. 자료분석	35

IV. 결 과	37
1. 주요 변인의 기술통계	37
2. 주요 변인 간의 상관분석	38
3. 측정모형 검증	40
4. 구조모형 검증	42
5. 직·간접효과 분석	44
V. 논 의	47
참고문헌	53
Abstract	65
부록	67
1. 직무스트레스 척도	67
2. 직무만족 척도	69
3. 임파워먼트 척도	71
4. 심리적 소진 척도	72

표 목차

표 1. 연구대상자의 인구통계학적 특성	30
표 2. 직무스트레스 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	32
표 3. 직무만족 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	32
표 4. 임파워먼트 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	33
표 5. 심리적 소진 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도	34
표 6. 주요 변인의 기술통계 결과	37
표 7. 주요 변인 간의 상관관계	39
표 8. 측정모형의 적합도 지수	40
표 9. 측정모형의 잠재변인과 측정변인간의 모수 추정치	41
표 10. 구조모형의 적합도 지수	42
표 11. 구조모형의 잠재변인과 측정변인간의 모수 추정치	43
표 12. 직·간접효과 분석	44
표 13. 간접효과 유의성 검증	46

그림 목차

그림 1. 연구모형	06
그림 2. 측정모형 표준화 경로계수	41
그림 3. 구조모형 표준화 경로계수	43
그림 4. Phantom변인을 이용한 간접효과 검증모형	45



직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 :
임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과

이 예 전

부경대학교 대학원 교육컨설팅학과
지도교수: 천성문

요 약

본 연구는 직업상담사를 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 확인해보고, 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 직업상담사 307명을 대상으로 설문조사를 실시하고 SPSS 25.0와 Amos 20.0을 사용하여 변인 간의 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시한 후 구조방정식의 2단계 접근법의 절차에 따라 매개효과를 확인하였다.

연구 결과 첫째, 직업상담사의 직무스트레스는 임파워먼트와 직무만족에 부정적인 영향을 미쳤으며, 심리적 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 직업상담사의 임파워먼트는 직무만족에 정적인 영향을 미치며, 심리적 소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진은 완전매개 하는 것으로 나타났다. 특히, 직업상담사의 직무스트레스가 심리적 소진을 통해 직무만족에 큰 영향을 미쳐 직업상담사의 직무만족에 매우 유의미한 영향을 미치는 매개변인으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 직업상담사의 직무만족을 상승시키기 위한 임파워먼트 교육도 중요하지만 심리적 소진이 직무만족에 부정적 영향을 미치지 않도록 심리적 소진을 완화시키거나 예방이 선행되어야 함을 시사한다.

이에 본 연구는 직업상담사의 직무만족을 높이기 위한 효과적인 방안의 수립과 실제적인 정보를 제공하는데 도움을 줄 것이다. 끝으로 본 연구결과를 토대로 후속연구에 대한 제언과 시사점을 논의하였다.

주요어: 직업상담사, 직무스트레스, 직무만족, 임파워먼트, 심리적 소진

I. 서론

본 장에서는 연구의 필요성 및 목적을 제시하고, 연구 문제와 주요 용어를 정의하였다.

1. 연구의 필요성 및 목적

4차 산업혁명 시대에 이르러 경제의 산업구조가 고도화 되면서 자동화, 글로벌 분업화 등의 영향으로 국내 산업의 취업유발계수가 2019년 이후 10.1명으로 제자리걸음을 하고 있다. 이는 통계 작성 이후 사상 최저치이다. 취업유발계수는 제품 등의 생산이 10억원 늘어날 경우 창출된 취업자수를 의미하는데 취업유발계수가 10.1명이라는 건 10억원을 생산하는 데 필요한 노동력이 10.1명에 그쳤다는 것을 뜻한다(2021.06.21. 뉴시스). 이는 국내 노동생산성이 높아진 반면 그만큼 고용이 이루어지지 않는다는 뜻으로도 예측할 수 있다.

이러한 고용시장 상황의 변화로 직업상담의 필요성은 증가되었다. 한국고용정보원 2019~2029 중장기 인력수급 전망에 따르면, 1996년 직업상담 제도가 최초로 도입된 이래 불과 42명이었던 직업상담사가 2024년에 이르러 무려 약 13,000명(한국고용정보원, 2021)까지 늘어날 것으로 예측하였다. 이처럼 직업상담사는 고용센터, 각 지방자치 단체의 취업지원 부서뿐만 아니라 민간 위탁 취업 지원 기관, 직업 훈련기관, 학교 등 다양한 기관에서 근무하며 입지가 넓어졌다.

하지만 취업 연계 실적 위주의 근무평가와 과도한 행정 업무량, 전문적인 교육과 지원의 부족 등에서 비롯된 직무스트레스로 인하여

직업상담사가 직장 생활에 만족하는지에 대한 의문이 계속해서 제기 되어 왔다(권재숙, 2004; 김원, 2019; 유현실, 김영은, 신선임, 이자명, 황준철, 2011; 임정주, 2004; 최정인, 하정, 2020).

직업상담사는 불안정한 상황에 놓여있는 실업자와 구직자들을 대상으로 과도한 상담업무를 이어오면서, 높은 감정노동으로 인한 직무스트레스를 경험하고 있음을 호소하고 있다(이철기, 윤동열, 2015). 직무스트레스란 직무환경이나 직무수행과정에 발생하는 스트레스를 의미한다(양대현, 2019). 직무스트레스를 받는 상담사는 상담 능력이 저하되고, 내담자에 대한 긍정적인 느낌, 상담사 자신에 대한 믿음과 신뢰 등을 상실하게 만든다(Raquepaw & Miler, 1989). 뿐만 아니라 업무 능력 및 자기 효능감 저하, 심리적 소진 등을 초래하여 직무만족에 부정적인 영향을 미치게 된다(김원, 2019; 최정인, 하정, 2020). 즉, 직업상담사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지게 될 것이라고 예측할 수 있다. 직업상담사의 직무만족은 구직자에게 제공하는 상담의 질과 직접적으로 연관되기 때문에 그 의미가 크다(정소연, 2015). 따라서 직업상담사의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 마련하고, 직무만족을 저하시키는 요소를 배제할 수 있는 요인을 찾아낼 필요가 있다.

선행연구에 따르면, 직무스트레스로 인해 야기된 직무만족은 단순히 직무스트레스 뿐만 아니라, 심리적 소진(채영란, 2016), 이직의도(박경늬, 2012), 임파워먼트(장순정, 2021), 조직 몰입(박지순, 2009), 자기효능감, 직무역량(김원, 2019) 등의 다양한 변인에 영향을 받는 것으로 드러났다.

그 중에서도 자신의 고용상황이나 환경을 어떻게 해석하는지에 따라 자신이 지닌 잠재력을 깨닫고 개발하여, 과업에 의미를 부여하고 가치를 높이는 임파워먼트가 주목받고 있다(김민규, 2020). 임파워먼트란 조직원이 자신의 직무에 관하여 의미성, 역량, 자기 결정력, 영향력을 인식함으로써, 직

무수행에 대한 내재적 동기를 증진시키는 심리적 과정(서은영, 김금미, 2013)을 의미한다. 선행연구(장순정, 2021)를 살펴보자면, 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트가 간접적인 영향을 미쳐서 직무만족을 증가시킨 것으로 나타났다. 또한, 교사를 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트가 매개하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(신동철, 권재환, 2018). 따라서 직업상담사의 직무만족을 위한 임파워먼트 강화는 필요하다고 볼 수 있다. 이를 근거로, 직업상담사의 임파워먼트 라는 변인이 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 유의미한 매개 변인으로 작용할 수 있을 것임을 예측할 수 있다.

직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 또 다른 변인으로 휴먼 서비스 직종 전문직에 종사하는 사람들에게 나타나는 신체적·정서적·정신적 고갈 상태(Maslach, 1976)를 지칭하는 심리적 소진을 꼽을 수 있다. 직업상담사는 ‘일주일에 한 번 정도’ 심리적 소진을 경험할 정도로, 다른 직종보다 소진의 정도가 높아 이직까지 고려하는 경우가 많다(노경재, 2002). 심리적 소진이란 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 사람들에서 나타나는 만성적인 정서적 긴장의 결과로 정서적 고갈, 비개인화, 개인적 성취감 감소 등의 증상을 동반하는 현상(Maslach & Jackson, 1986)을 의미한다.

상담사의 심리적 소진은 직무스트레스에 영향을 많이 받는다(김정민, 강다연, 2011). 또한 상담사의 직무스트레스는 자신감을 결여시키고 정서적인 피로를 누적시킴으로써 직무 성실성을 떨어뜨려 심리적 소진 상태에 이르게 만든다(서정훈, 2014). 직무스트레스로 인한 심리적 소진은 또다시 직무만족에 영향을 주게 된다(이임천, 이상희, 2010). 심리적 소진이 된 상담자의 경우, 내담자에 대한 관심이 줄어들고 모든 에너지가 기본적인 생존에 집중되므로 개인의 능력이 심각하게 손상될 수 있다(Skorupa & Agresti, 1993). 이는 상담사의 직무스트레스가 심리적 소진에 부정적인 영향을 미

치게 되고, 결국 내담자에게 제공하는 고용서비스마저도 결정적인 악영향을 미칠 것을 예측할 수 있다.

심리적 소진에 대한 선행연구를 살펴보면, 다양한 직종에서 직무만족에 직접적인 영향을 나타내는 것으로 나타났다(김명희, 천성문, 2020; 이현아, 이기학, 2009; 정복례, 한지영, 2014). 직업상담사를 대상으로 조사한 연구에서도 직업상담사가 직무에 대해 만족하지 못하는 환경일수록 심리적 소진이 높은 것으로 나타났다(이윤지, 2020). 다른 선행연구(이화영, 2018)에서도 심리적 소진은 직무만족에 유의미한 부적영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 직업상담사의 직무만족을 위한 심리적 소진의 완화는 필요하며 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 심리적 소진은 유의미한 매개 변인으로 작용할 수 있을 것임을 예측할 수 있다.

앞에서 살펴본 선행연구를 정리하자면 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족 관계에서 임파워먼트로 직무만족에 정적인 영향을 미치며 심리적 소진은 직무만족에 부적인 영향을 미칠 수 있음을 가정할 수 있다. 또한, 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진은 매개효과를 가지며, 직무만족을 높이고 저하시키는 요인을 배제하기 위해 관련 변인을 직무스트레스 뿐만 아니라 임파워먼트와 심리적 소진의 영향력을 중요하게 고려해 볼 필요성이 있다. 특히, 최근 직무스트레스로 인해서 어려움을 호소하며 심리적 소진, 상실감, 이직, 고용서비스 질 저하 등을 호소하는 직업상담사가 늘어나고 있는 상황에서 직업상담사의 직무만족에 대한 연구는 유의미 할 것으로 보인다.

직업상담사에 대한 선행연구는(권재숙, 2004; 김봉환, 2008; 노경재, 2002; 이혜련, 2004; 임정주, 2004; 장홍근, 2000) 2000년대 초반에 진행된 연구가 많으며, 현재의 직업상담사를 대상으로 한 연구는 종사자 수에 비해 많지 않은 상황이다. 고용시장이 달라짐에 따라, 현재의 직업상담사들이 느끼고

있는 직무 스트레스와 직무만족에 대해서 재검증 해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 주는 영향과 임파워먼트, 심리적 소진의 매개효과 검증을 통해서 직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 경로를 파악하고자 한다. 이를 통해, 직업상담사의 직무만족을 높이는 방안에 대한 유용한 정보와 개입방법을 모색하는데 도움이 되고자 한다. 또한, 직업상담 서비스의 질을 높이고, 매년 증가하는 실업률에 대응하는 데 도움이 되고자 한다.



2. 연구 문제

본 연구에서는 직업상담사를 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 확인해보고, 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 검증하고자 한다.

본 연구에서 설정한 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 직업상담사의 직무스트레스는 임파워먼트, 심리적 소진, 그리고 직무만족에 영향을 미칠 것인가?

연구문제 2. 직업상담사의 임파워먼트와 심리적 소진은 직무만족에 영향을 미칠 것인가?

연구문제 3. 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진이 매개할 것인가?

위의 연구 문제를 모형으로 정리하면 아래의 그림 1과 같다.

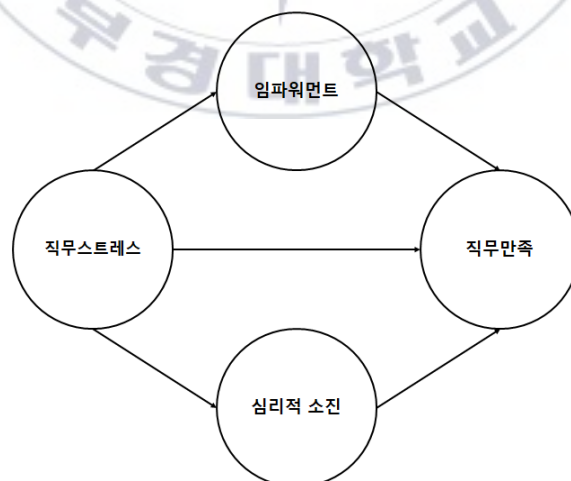


그림 1. 연구모형

3. 용어의 정의

본 연구에서 사용되는 직업상담사, 직무스트레스, 직무만족, 임파워먼트, 심리적 소진을 다음과 같이 정의하였다.

가. 직업상담사

직업상담사란 구직자나 미취업자에게 직업 및 진로·취업 정보를 제공하고, 직업 설계와 선택, 경력설계, 구직활동 등에 전문적인 도움을 주며 실업 및 은퇴나 직업 전환과 적응 등의 과정에서 발생하는 다양한 문제에 대해 적절히 대처할 수 있도록 전문적인 상담과 직업정보를 제공하는 사람(한국고용정보원, 2018)으로 정의한다.

본 연구에서 직업상담사는 공공 및 민간 등 교육기관을 포함하여 직업상담 업무 등 고용서비스를 담당하는 모든 직업상담사를 의미한다.

나. 직무스트레스

직무스트레스란 직무환경이나 직무수행 과정에 발생하는 스트레스를 의미하며, 직무에 대한 요구와 개인의 능력과의 불일치를 야기한 요인과 그에 따른 부정적 정서 및 반응(양대현, 2019)으로 정의한다.

연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 역할갈등 척도(Role Conflict Scale), 역할모호성 척도(Role Ambiguity Scale)와 Ivancevich와 Matteson(1980)이 개발한 스트레스 측정 설문(Stress Diagnostic Survey)을 양대현(2019)이 번안하여 재구성하고 타당화 검증을 한 직무스트레스 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

다. 직무만족

직무만족이란 개인이 직업환경에서의 다양한 측면과 관련한 개인의 욕구와 포부가 충족될 때 느끼는 만족을 의미하며 특정 직무와 관련하여 개인의 직업적 필요성이 직업환경에서 잘 충족될수록 개인이 경험하는 긍정적인 감정(Dawis & Lofquist, 1984)으로 정의한다.

본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 설문 문항은 Weiss, Dawis와 England(1967)가 개발한 미네소타직무만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 박아이린(2005)이 번안하고 안미준(2019)이 타당화 검증을 한 연구에 사용된 직무만족 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

라. 임파워먼트

임파워먼트란 조직원이 자신의 직무에 관하여 의미성, 역량, 자기 결정력, 영향력을 인식함으로써, 직무수행에 대한 내재적 동기를 증진시키는 심리적 과정(서은영, 김금미, 2013)으로 정의한다.

본 연구에서는 임파워먼트를 측정하기 위해 Spreitzer(1995)이 개발한 임파워먼트 척도(Empowerment Scale)를 송영주(2008)가 번안하여 타당화 하였으며 김민규(2020)가 수정·보완한 임파워먼트 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

마. 심리적 소진

심리적 소진이란 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 사람들에서 나타나는 만성적인 정서적 긴장의 결과로 정서적 고갈, 비개인화, 개인적 성취감 감소 등의 증상을 동반하는 현상(Maslach & Jackson, 1986)으로 정의한다.

본 연구에서는 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 심리적 소진 척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 박성호(2001)가 번안하고 사용한 심리적 소진 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.



II. 이론적 배경

본 장에서는 변인에 대한 개념, 구성요소 선행연구, 각 변인들 간의 관계를 살펴보았다.

1. 직무스트레스

여기서는 본 연구의 독립변인인 직무스트레스에 대해 이해하기 위해 직무스트레스의 개념과 구성요인을 살펴보려고 한다.

가. 직무스트레스의 개념

직무스트레스란 직무환경이나 직무수행 과정에 발생하는 스트레스를 의미하며, 직무에 대한 요구와 개인의 능력과의 불일치를 야기한 요인과 그에 따른 부정적 정서 및 반응을 뜻한다(양대현, 2019).

19세기부터 스트레스가 개인의 신체적 정신적 건강에 미치는 영향에 관한 연구가 이루어져 왔으며, 20세기에 이르러서는 스트레스를 개인의 신체와 정신 전반에 영향을 미치는 개념으로 간주하고 그 영향에 관한 연구가 이루어졌다(Selye, 1979). 다양한 분야로 발전하던 스트레스의 연구는 1960년대부터 Michigan 대학의 사회연구소에서 스트레스를 일으키는 수많은 요인을 찾아냈다. 이러한 요인들이 부정적인 정신적 신체적 효과와 어떻게 연관이 있는지를 밝혀내면서, 조직심리학 영역에서 조직스트레스 또는 직무스트레스라는 개념으로 정립되기 시작했다(민동선, 2015).

직무스트레스의 개념에 대한 국내의 선행연구들의 살펴보면 직무상황에서 발생하는 불화와 갈등, 위협적인 요소 및 환경요인으로 인해

느끼는 부정적 정서 상태(김해경, 2018)로 업무 수행 과정에서 업무 환경과 개인 사이에서 상호 불일치로 발생하는 신체적·정신적 불균형 상태라고 하였다(송승현, 2011). 또한 직무환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 그 문제가 더욱 심각해지는 점에 착안하여 직무스트레스는 개인의 건강을 악화시키고, 심리적 불만족을 야기하며, 조직의 성과를 저해하는 요인으로 설명하였다(정창훈, 2013).

이와 같이, 직무스트레스에 대한 견해는 연구자마다 조금씩 견해의 차이를 보이고 있으나 종합해보면, 직무환경이나 직무수행과정에 발생하는 스트레스를 의미하며, 직무에 대한 요구와 개인의 능력과의 불일치를 일으킨 요인과 그에 따른 부정적 정서 및 반응으로 정리할 수 있다.

나. 직무스트레스의 선행연구

직업상담사는 근무조건이나 근무환경, 업무역할 등 많은 요인이 상담자의 직무스트레스와 유사한 면이 있다(이영우, 2014). 상담자가 직무스트레스로 인해 상담 능력이 저하되고 자신에 대한 믿음과 신뢰를 상실하게 된다는 선행연구(Raquepaw & Miler, 1989)와 마찬가지로, 직업상담사들 또한 직무스트레스로 인해 어려움을 겪고 있다.

직업상담사는 임금, 사회적 지지, 이직 기회, 조직 내 의사소통 등에 대한 직무만족도가 보통 이하의 낮은 수준에 머무르고 있으며, 그로 인한 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(권재숙, 2004). 또한, 과도한 업무량, 취업실적 위주의 근무 평가, 행정 위주의 업무로 인한 직업상담자로서의 역할 갈등, 교육 기회 지원체제 부족 등으로 인해 전문성 수행상의 어려움을 겪고 있다(유현실 외, 2011). 이러한 부정적인 영향으로 인해 직업상담사들 좌절, 혼란스러움, 심리적 소진 등을 경험하면서 직무만족이 저하되

고, 이직에 대한 욕구를 가지게 된다(이영우, 2014).

또한 상담사는 직업에 대한 자긍심의 충돌, 상담에서의 전문성과 직무역량의 한계 및 자기계발과 역량향상에 대한 압박에서 오는 스트레스를 경험한다(배순진, 2014). 이러한 스트레스는 결국, 직무에 대한 책임감 저하, 체념, 업무 능력 저하 등을 유발하고 직무소진을 초래하여 조직의 유효성을 저하시키는 역기능적인 작용을 하게 된다(고낙원, 김규태, 2005).

고용센터의 공무원으로 전환된 직업상담사들을 대상으로 한 직무스트레스에 관한 연구에서는 과도한 업무량뿐만 아니라 대인관계도 높은 비중을 차지하였다(유정훈, 2013). 민간위탁기관의 직업상담사는 계약직, 낮은 근로조건으로 인해 미래가 불안정하여 안정적인 직장을 가지고자 이직을 고려하였다. 대구·경북지역의 직업상담사 약 500여 명을 대상으로 한 직무만족에 대한 선행연구에서는 다수의 직업상담사들이 직무 스트레스를 경험하고, 그로 인해 직무 만족이 저하되는 것을 확인할 수 있다(임정주, 2004). 이는 직업상담사의 직무스트레스는 직무만족의 부정적인 영향을 주는 요인이라는 것을 예측 할 수 있다.

그 밖에 직무스트레스에 대한 연구 또한 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮게 나타났다(김원, 2019; 김정하, 가경환, 김병태, 김승현, 2011; 이선범, 김양현, 2017; 최정인, 하정, 2020). 직무스트레스가 높을수록 자신의 직무에 대한 불만과 회의감이 많아지며 결국, 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(조경희, 고호석, 2010). 이러한 연구 결과들은 직업상담사가 직무스트레스를 경험하고 있는 것을 의미한다. 따라서 직업상담사의 직무만족을 증진하기 위해서는 직무스트레스를 낮추는 방안이 모색되어야 함을 뒷받침 해주고 있다.

이상의 선행연구들을 종합해보면 직업상담사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지며 이는 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 부정

적 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다.

2. 직무만족

여기서는 본 연구의 종속변인인 직무만족에 대해 이해하기 위해 직무만족의 개념과 구성요인을 살펴보고자 한다.

가. 직무만족의 개념

직무만족이란 개인이 직업환경에서의 다양한 측면과 관련한 개인의 욕구와 포부가 충족될 때 느끼는 만족을 의미하며 특정직무와 관련하여 개인의 직업적 필요성이 직업환경에서 잘 충족될수록 개인이 경험하는 긍정적인 감정을 뜻한다(Dawis & Lofquist, 1984).

직무만족은 Hoppock(1935)에 의해 최초로 연구가 시작되었으며 개인의 직무에 대한 만족을 표현할 수 있게 하는 심리적·생리적·환경적 상태의 총체라는 의미로 사용되었다. 직무만족은 조직 내부뿐 아니라 직업의 사회적 평판이나 기여도의 측면에서 정의하기도 한다(Toth, Serini, Wright, & Emig, 1997).

직무만족은 개인적 측면뿐 아니라 조직적 측면에서도 상당히 영향을 미친다. 개인적 측면에서는 직무에 대한 불만족이 스트레스를 쌓이게 하여 신체적으로 고혈압, 소화불량 등 부정적 신체 증상까지 유발한다는 것은 널리 알려진 사실이다. 또한, 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활과 여가 생활 심지어는 삶 자체까지도 불만을 느낄 수가 있다(강근식, 2010).

직무만족의 개념에 대한 국내의 선행연구들의 살펴보면 직무만족이란 단지 그 직무 자체 하나만을 말하는 것이 아니라 그 직무수행에 따른

인간관계, 직무와 관련된 개인의 감정적 태도, 임금과 같은 근로조건 등의 여러 다른 요소들을 포함한 직무에 대한 정서적 반응으로 나타날 수 있기 때문에 학자에 따라 여러 가지 관점에서 직무만족이 정의되고 있다(강훤, 박동수, 장문로, 2011).

직무만족을 조직에서 보면 조직구성원이 자신의 직업에서의 보람과 공헌은 자신이 본인의 직업에서 직무만족을 느낄 때라고 정의하였다(이무근, 2003). 또한, 높은 직무만족을 가진 조직구성원은 높은 조직성과를, 반대로 직무의 불만족은 낮은 조직성과를 내게 된다는 인식이 생기면서, 직무만족에 대한 관심이 더욱 높아지고 있다고 할 수 있다(이혜민, 2011).

이렇듯, 학자마다 정의하는 측면은 다르지만, 일반적으로 현재 직무를 통해 긍정적인 정서를 느끼는 정도를 의미하는 것으로 정의할 수 있다.

나. 직무만족의 선행연구

직무만족에 대한 연구는 1930년대 부터 꾸준히 계속 되어 오고 있다. 직무만족은 독립변인으로도 사용되고(강엘리, 2018; 서광열, 2009), 종속변인으로도 사용되고 있다(고은정, 2018; 최형대, 2010). 독립변인으로 사용될 때는 주로 결근, 이직, 퇴직 등으로 연구가 이루어졌다. 종속변인으로 사용될 때는 개인 특성, 고용상황, 문화적 요인, 환경적 요인 등 다양한 요인들로 구성되어 직무만족과 관련하여 개인의 특성을 구성하는 인구통계학적 변인 중 성별, 연령, 교육수준, 근무년수 등이 빈번하게 연구되어 왔다. 직무만족은 연령이 높아짐에 따라 평생직장이라는 개념을 가지고 있기 때문에 직무만족에 영향을 미치며, 근무년수가 높아질수록 회사에 대한 소속감이 깊어져 회사정책 등의 직무만족이 높아진다고 볼 수 있다(나정미, 2005).

직업상담사의 직무만족에 대한 선행연구들을 살펴보면, 취업 실적 위주의 근무평가와 많은 행정 업무량, 전문적인 교육과 지원의 부족 등의 직무스트레스로 인하여 직장생활에 만족을 하는지에 대한 연구가 이루어져 왔다(권재숙, 2004; 김원, 2019; 유현실 외, 2011; 임정주, 2004; 최정인, 하정, 2020).

직업상담사의 직무만족은 내담자에게 제공하는 상담의 질과 직접 연관되기 때문에 조직에 속한 상담인력의 질이 취업 연계 사업의 성과와 밀접한 관련이 있어 그 의미가 크다(정소연, 2015). 또한 직무만족은 다양한 변인 중에서도 직무스트레스의 영향을 받는데 상담 과정에서 내담자의 불만이 조직 차원에서 해결되지 못하면 민원 제기에 따른 불이익을 방지하기 위해 내담자의 의견을 무조건적으로 수용한다. 이는 과도한 업무가 지속하면서 직무스트레스로 작용하고 직무만족도 낮아지게 되는 상황을 초래할 수 있다(박경남, 2012). 이에 직업상담사의 직무만족을 증진하기 위해서는 전문 직업적 정체성을 함양할 뿐만 아니라 직무스트레스를 낮추는 방안이 필요하다는 것을 의미한다(최정인, 하정, 2020).

직무만족에 대한 선행연구를 살펴보면 조직에서 구성원의 직무만족이 높을수록 조직구성원이 목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조하고, 조직과 상사에 충성하며, 자신의 직무에 흥미를 갖고 규칙과 규율을 준수한다고 나타났다(Davis, 1951). 이를 종합해보면, 직무만족은 업무를 수행하는 과정 중 종사원의 감정 상태에 따라 인지하는 만족이 중요하다는 것을 보여 준다. 이는 직업상담사의 직무만족이 높을수록 긍정적인 성과를 얻을 수 있는데 직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향을 미치므로 직무만족을 높이기 위해 직무스트레스를 낮추는 방안이 필요하다는 것을 알 수 있다.

3. 임파워먼트

여기서는 본 연구의 매개변인인 임파워먼트에 대해 이해하기 위해 임파워먼트의 개념과 구성요인을 살펴보고자 한다.

가. 임파워먼트의 개념

임파워먼트란 조직원이 자신의 직무에 관하여 의미성, 역량, 자기 결정력, 영향력을 인식함으로써 직무수행에 대한 내재적 동기를 증진시키는 심리적 과정을 뜻한다(서은영, 김금미, 2013). 이러한 임파워먼트는 개인의 직무 만족에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 매우 주목받고 있는 요인이다(김민규, 2020). 임파워먼트는 근로자가 자신의 상황이나 환경을 어떻게 해석하는지에 따라 개인의 내재적 동기를 유발하게 되고, 그 과정에서 자신의 잠재력을 깨닫고 그것을 개발하여 과업에 의미를 부여함으로써 가치를 높일 수 있는 기능을 한다(서은영, 김금미, 2013.).

임파워먼트의 사전적 의미는 파워(power)나 권한을 주는 것이며 ‘할 수 있는 것(to enable)’으로 정의된다(김민규, 2020). 임파워먼트는 강조하고자 하는 부분에 따라 권한 부여, 권한 위임, 역량 강화, 능력 부여 등의 다양한 용어로 사용되고 있는데, 이는 국내에서 ‘힘(power)’을 필요에 따라 다르게 해석했기 때문이다(윤방섭, 2001). 임파워먼트를 번역해서 사용하면 개념에 대한 혼란이 더 있을 수 있어 연구자들이 그대로 사용하는 경향이 많아지고 있다(박원우, 1997). 이에 본 연구에서도 임파워먼트라는 용어를 그대로 사용하고자 한다.

한편, 임파워먼트에 관한 대표적인 오해는 파워를 권한에 한정하여 해석하고 그 권한의 배분이나 공유에 초점을 두는 것이다(박원우, 1997). 파워

를 가진 자가 못 가진 자에게 넘겨주는 사회 정치적 의미보다는 오히려 조직 개발적인 의미를 많이 지닌 것으로, 지속적인 성과 증진을 위한 파워인 역량을 최대한으로 발견, 창조, 확산하는 데 관심을 두고 있다(Liden & Tewksbury, 1995).

사회학과 정치학, 그리고 경영학 등에서 논의된 임파워먼트가 교육학에 본격적으로 시작된 것은 1990년대 초반이다(전혜미, 2017). 학교에서의 경쟁력 강화가 요구되는 시점에서 학교장의 리더십과 그것을 인지한 교사들의 행동 특성과 역할을 실증적으로 분석하고 새롭게 설명하고자 교사 임파워먼트 개념이 들어왔다. 이후 교사가 교직을 전문적으로 수행함에서 더욱 많은 능력을 갖추게 하고 그 능력을 발휘하게끔 하는 지속적인 파워 증진의 과정이라고 하였다(고완태, 장동원, 1998).

상담 분야에서는 경영학에서 주로 사용하는 권한 위임이라는 기존의 임파워먼트 정의와 구별하기 위하여 심리적 임파워먼트(Psychological Empowerment) 용어를 사용할 필요성이 제기되었다(Spreitzer, 1995). 심리적 임파워먼트 개념은 객관적인 상황과 동일한 환경을 개인이 인지적 과정을 통해 어떻게 해석하며 개인의 내재적 동기유발로 삶의 의미와 통제력을 얻는 과정을 중요하게 다루는 것이다.

이를 종합적으로 요약하면, 본 연구에서는 임파워먼트는 자신에게 주어진 일에 의미를 부여하고, 효과적으로 일을 수행할 수 있다는 유능감을 바탕으로 자율적으로 일을 수행하며, 자신이 소속된 조직에 영향력을 미칠 수 있다는 인지적 작용인 심리적 요인으로 보고 연구를 진행하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 임파워먼트를 직업상담사가 자신의 직무에 관하여 의미성, 역량, 자기 결정력, 영향력을 인식함으로, 직무수행에 대한 내재적 동기를 증진시키는 심리적 과정으로 정의하고자 한다.

나. 임파워먼트의 선행연구

임파워먼트는 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는데 그 중에서도 직무만족에 대한 영향이 가장 큰 것으로 나타났다(이철우, 2001). 임파워먼트가 높을수록 심리적 안정감으로 인해 일의 성취도가 높아지고, 결국 직무만족에 정적인 영향을 미치게 된다(김우람, 2018; 민아리, 2012, 박종선, 박복남, 2008, 이진열, 서보준, 2018; 허영주, 이병숙, 2011). 임파워된 구성원들이 직무만족을 통해서 생산량 증가, 고객 서비스 등의 형태로 발전된 가능성을 가져왔다는 연구결과도 이를 뒷받침한다(Ugboro & Obeng, 2000).

이러한 임파워먼트는 직무스트레스에 직접적인 영향을 받게 된다(박선훈, 탁정화, 2014). 직무스트레스가 높을수록 자신의 잠재력을 발휘하거나 내적 동기, 의미 탐색 등이 불가능해져서 임파워먼트에 부적 영향을 미치게 되는 것이다(김성현, 2008; 서미경, 2019; 이아영, 2016; 허영주, 2009). 따라서 직무스트레스가 높은 직업상담사들의 임파워먼트를 증진할 방안을 우선적으로 고려해 볼 필요가 있다. 그리고 협동적인 조직문화를 형성하여 임파워먼트를 높이기 위한 방안이 모색되어야 한다(한은경, 2018).

한편, 임파워먼트는 직무만족에도 영향을 미친다(장순정, 2021). 임파워먼트는 개인이 업무에 더욱 몰입할 수 있게 해주고, 과업에 대한 자기 결정성을 높여주어 직무만족을 높게 만들어준다. 또한, 개인의 업무 가치를 높이는 데 도움을 줌으로써 개인의 직업적인 만족도를 높이는 데 도움을 준다(이철우, 2001). 교육, 사회복지 및 상담 관련 직종 근로자들을 대상으로 한 선행연구들에서도 임파워먼트가 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 것을 확인할 수 있다(박지순, 2009; 신동철, 권재환, 2018; 이아영, 2016). 즉, 직무만족을 높이기 위해서는 임파워먼트를 강화할 필요가 있다.

직업상담사를 대상으로 한 선행연구를 살펴보면, 내재적 동기가 부여되어 임파워먼트가 높아짐에 따라, 자기성찰 능력과 직업 전문성이 높아지는 것으로 나타났다(김민규, 2020). 임파워 된 구성원은 스스로 조직의 문제해결에 권한을 행사할 수 있는 꼭 필요한 인재라고 느껴서 조직발전을 위해 적극적으로 노력하게 된다(서은영, 김금미, 2013). 그로 인해 임파워먼트가 높은 집단이 형성될수록, 조직후원인식을 경험하게 되어 이직의도가 감소하고 직무만족이 상승하게 된다(서은영, 2013).

이상의 선행연구들을 종합해보면 임파워먼트가 직무스트레스에 영향을 받고, 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 따라서 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 임파워먼트가 매개변인이 될 수 있음을 예측할 수 있다.



4. 심리적 소진

여기서는 본 연구의 매개변인인 심리적 소진에 대해 이해하기 위해 심리적 소진의 개념과 구성요인을 살펴보고자 한다.

가. 심리적 소진의 개념

심리적 소진이란 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 사람들에서 나타나는 만성적인 정서적 긴장의 결과로 정서적 고갈, 비개인화, 개인적 성취감 감소 등의 증상을 동반하는 현상을 뜻한다(Maslach & Jackson, 1986).

심리적 소진의 개념을 처음 소개한 사람은 Freudenberger(1974)로 Journal of Social Issues에 발표한 Staff burnout이라는 논문에서 중독자와 일하는 상담자들이 의지를 상실하게 됨을 보고 내담자에게 냉정해지는 현상을 기술하면서 처음으로 직무에서 심리적 소진이라는 용어를 사용했다(Ross, Altmaier, & Russell, 1989).

이러한 심리적 소진에 관한 연구는 1980년대 이후 사회 심리학자인 Maslach를 포함한 연구자들에 의해 소진에 대한 개념이 정립되면서 인간 행동의 다양한 영역에서 소진 현상을 이용한 연구의 토대가 마련되었다(한광현, 2008). 그는 소진을 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 지속적이며 반복적인 정서적 압박의 결과이며, 여러 사람의 심리적·사회적 및 신체적 문제를 도와주는 휴먼 서비스 직종에 종사하는 사람들에게 나타나는 신체적·정서적·정신적 고갈상태라고 명명하였다(Maslach, 1976).

이후 심리적 소진에 관한 연구들이 이루어지며, 연구자마다 다양한 의미로 심리적 소진이 정의되었다. 심리적 소진의 개념은 연구자마다 차이는 있지만 Maslach와 Jackson(1981)에 의해 심리적 소진의 개념은 더욱더 발

전되었다. 그들은 Freudenberger(1974)의 소진(Burnout)에 대한 정의가 정서적인 측면을 간과했다고 비판하면서, 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소를 하위요소로 하는 심리적 소진의 측정 도구인 MBI를 개발함으로써 심리적 소진의 연구를 가속화시켰다. 그리고 심리적 소진을 사람을 상대로 하는 조력직 직업종사자들(Helping Professionals)에게서 나타나는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감의 감소를 주된 증상으로 수반하는 하나의 증후군으로 개념화하였다(Maslach & Jackson, 1981).

박성호(2001)는 Maslach와 Jackson(1981)의 분류에 따라 같은 방식으로 심리적 소진을 세 가지로 구분하였다. 정서적 고갈(Emotional Exhaustion)은 정서적으로 과부하 되는 것을 체감하고 자신의 수행하는 일로 인해 지쳤다는 느낌을 에너지 고갈상태를 의미한다. 이는 자기 일을 수행하는 데 있어 두려움을 표출하는 것이다. 비인격화(Depersonalization)는 내담자에게 비인격적으로 대하고 냉담해지는 부정적인 반응을 말한다. 즉, 내담자를 부정적으로 대하고, 신뢰하지 않으며, 냉소적인 반응으로 거리를 두는 것을 의미한다. 마지막으로 성취감 감소(Personal Accomplishment)는 사람들과 일을 할 때 유능감과 성취감을 느끼는 것이 감소하는 것을 의미한다. 개인적 성취감이 낮을수록 심리적 소진이 높은 것으로 예측할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 심리적 소진을 직업상담사가 자신의 직무에 관하여 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소를 인식하는 정도로 정의하고자 한다.

나. 심리적 소진의 선행연구

심리적 소진은 약 1990년대 후반부터 연구가 본격화되기 시작했고 2000년대부터는 여러 산업 분야에서 관심 주제어로 떠오르기 시작했다. 심리적

소진의 원인으로는 개인적인 특성보다 조직적 특성을 강조된다. 동료의 지지, 업무량, 관리자와 종사자 간의 마찰, 의사결정에의 참여 기회 등을 조직 특성 요인으로 포함하였다(Belicki & Woolcott, 1996).

특히, 심리적 소진은 교사, 상담사, 사회복지사 등과 같이 휴먼서비스에 종사하는 사람들에게 많이 나타나는 것으로 알려졌다(Ross, 1993). 직업상담사를 대상으로 한 선행연구에서는 다른 직종보다 심리적 소진의 정도가 높으며, 이에 따라 다른 직종보다 직업상담사가 이직을 희망하고 있는 것으로 나타났다(노경재, 2002). 직업상담사의 소진은 지나치게 많은 업무량, 교육 기회의 부족, 과도한 실적 위주의 평가 등에 기인하여 근무 의욕이 저하되면서 상담의 충실성도 낮아지는 것으로 나타났다(장홍근, 2000).

한편, 심리적 소진에 영향을 미치는 변인 중 직무스트레스가 유의미한 정적 영향을 미친다고 나타났다(구본용, 김영미, 2014; 김정은, 2011; 박현경, 2001; 이아영, 2016).

대부분의 직업상담사들이 4년제 대학 이상의 학사 또는 석·박사 이상의 학력을 보유하고 있으며, 오랜 경력에도 학력 및 전문성에 비해 열악한 처우를 받고 있다(김봉환, 2008). 직업상담사들은 잠재능력을 개발시키지 못하거나 업무수행에 필요한 자원이 충분하지 못하는 등의 열악한 환경 속에 직무스트레스를 받게 되고, 이런 스트레스가 계속해서 이어지면 심리적 소진으로 심화될 가능성이 크다(고낙원, 김규태, 2005; 이윤지, 2020). 심리적 소진된 상담자는 다양한 신체적, 정신적 증상뿐만 아니라 내담자들을 돌보는 것에 무관심해지고 낮은 직업 만족도를 보인다(Maslach, 1982).

이러한 심리적 소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미친다(김명희, 천성문, 2020; 이현아, 이기학, 2009; 전건이, 2012; 정복례, 한지영, 2014). 직무 환경에 만족하지 못하는 열악한 환경일수록 심리적 소진이 높게 나타난다는 선행연구도 이를 뒷받침한다(이윤지, 2020). 그 결과 내담자를 한 개인

으로서가 아니라 문제의 집합체로 여기게 되며, 비인격화의 경향, 신체적인 소진, 절망감과 무력감, 일과 타인과 자신에 대한 부정적 태도를 보임으로써 고용서비스의 질을 급격히 저하시키게 된다(이혜련, 2004).

이상의 선행연구들을 종합해보면 심리적 소진은 직무스트레스로 인해 영향을 받게 되고, 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것을 확인 할 수 있다. 따라서 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 심리적 소진이 매개변인이 될 수 있음을 예측 할 수 있다.

5. 변인들간의 관계

여기서는 본 연구와 관련 된 변인들간의 관계에 대해 살펴보고자 한다.

가. 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계

직업상담사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보면 대부분 선행연구에서는 직무스트레스가 직무만족을 낮추는 것으로 보고되고 있다(김원, 2019; 최정인, 하정, 2020). 선행연구에 따르면 직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 변인으로 직무스트레스를 들 수 있다.

직업상담사는 상담기술 및 현재 직업 상황의 교육기회 지원의 부족 등으로 직무스트레스를 경험하게 된다(김유선, 2018). 직업상담은 구인, 구직상담과 같은 주요 업무 외에도 행정업무가 많은 비중을 차지할 뿐만 아니라 직접 마주하여 내담자의 긍정적인 반응을 도출하기 위해 감정노동을 일상적으로 수행하고 있기에 감정노동의 강도가 높다(박선효, 2012).

또한, 상담 시 내담자의 불만이 조직 차원에서 해결되지 못한 경우 민원제기에 따른 불이익을 방지하기 위해 내담자의 의견을 무조건 수용하는 것

이 직무스트레스로 작용하게 된다. 이러한 무조건적인 수용적 태도는 과도한 업무를 지속시켜 직무만족이 낮아지게 되는 상황까지 초래할 수 있다(박경남, 2012). 즉, 직업상담사의 직무스트레스는 직무만족에 많은 부정적 영향을 미치고 있다(김원, 2019; 최정인, 하정, 2020).

선행연구들을 살펴본 결과 직업상담사의 직무스트레스는 일관되게 직무만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이를 종합해보면 직무스트레스는 직무만족에 영향을 미치고 있음을 가정할 수 있다.

나. 직업상담사의 직무스트레스, 임파워먼트 및 직무만족의 관계

임파워된 조직원은 과업에 의미를 부여하고 책임감이 높아 직무에 대한 가치와 만족이 높아지는데(Bowen & Lawler, 1992). 직업상담사들을 대상으로 한 연구에서 임파워먼트는 직무태도 중 한 요인인 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 나타났다(서은영, 김금미, 2013).

직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 임파워먼트가 미치는 영향 대한 선행연구가 부족한 실정이므로 최근 선행연구를 살펴보면, 작업치료사를 대상으로 한 연구에서 임파워먼트가 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다(김우람, 2018). 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무스트레스는 직무만족에 대하여 임파워먼트가 간접적인 영향을 미치므로 직무만족을 위한 임파워먼트 강화는 필요하다고 나타났다(장순정, 2021). 또한 교사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 임파워먼트가 완전매개하였으(신동철, 권재환, 2018), 의료사회복지사의 연구에서도 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트는 매개하였다(최혜인, 2016).

이러한 연구 결과를 종합해 볼 때, 직무스트레스, 임파워먼트와 직무만족 간의 관련이 있으며 직무스트레스와 임파워먼트가 직무만족에 영향을 미치

는 요인임을 예상할 수 있다. 이에 본 연구에서는 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족에 임파워먼트가 매개할 것이라 가정했다.

다. 직업상담사의 직무스트레스, 심리적 소진 및 직무만족의 관계

많은 사회학자와 심리학자들은 과도한 직무스트레스가 심리적 소진을 촉진하는 것과 관련이 있다고 밝혔다(강학구, 1996). 상담사는 조력자로서 직업적 헌신성과 상담 장면에서의 공감과 수용능력, 인내심, 윤리의식 등을 가져야 한다는 생각 때문에 심리적 소진에 더 많이 노출된다고 나타났다(윤은주, 2008). 이러한 심리적 소진은 정서적 소모감과 무력감을 가져옴으로써 상담자로 하여금 문제의 본질이 내담자에 있다고 생각하게 하여, 본인의 업무 수행으로 인한 만족감이나 성취감을 느낄 수 없게 한다(Maslach, 1982).

심리적 소진이 된 상담자의 경우, 내담자에 대한 관심이 줄어들고, 모든 에너지가 기본적인 생존에 집중되므로 개인의 능력이 심각하게 손상될 수 있어 상담자가 소진이 회복되기 전에 내담자를 계속 상담하는 것은 비윤리적이다(Skorupa & Agresti, 1993). 결국, 고용서비스 제공자에게 특히 문제가 되어, 부정적인 영향을 주거나 제공된 서비스에 대한 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있다(황경열, 소혜정, 2006).

특히, 상담사의 직무스트레스가 정서적인 피로를 누적시키고 자신감의 결여와 직무 성실성을 떨어뜨려 결과적으로 심리적 소진의 상태에 이르게 한다고 나타났다(김정민, 강다연, 2011; 서정훈, 2014; 이임천, 이상희, 2010). 고용서비스 종사자를 대상으로 조사한 연구에서 직무스트레스가 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치며(김혜영, 심지현, 2014), 직업상담사를 대상으로 조사한 연구에서도 심리적 소진은 직무만족과 유의한 부적 상관

이 나타났다(이화영, 2018).

직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 심리적 소진의 영향에 대한 선행연구가 부족하여 상담 및 교육직 대상으로 한 연구를 살펴보면 청소년 상담사의 직무스트레스는 직무만족, 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(이임천, 이상희, 2010). 유아교사를 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 심리적 소진은 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다(채영란, 2016). 전문상담교사를 대상으로 한 연구는 직무스트레스 요인이 심리적 소진을 통해 직무만족도에 영향을 미칠 수 있음을 밝힘으로써 직무스트레스와 심리적 소진을 낮춰서 직무만족을 향상시켜야 하므로 나타났다(이현아, 이기학, 2009).

결과적으로 많은 선행연구들은, 직무스트레스와 직무만족 간의 심리적 소진이 사람과의 관계에서 오랜 시간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 반복적인 정서적 압박으로 인한 소진 상태로서 부정적인 자세와 성취감의 감소를 경험하게 되는 것이라 보았다. 따라서 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 심리적 소진이 발생하는 것을 예방하는 것이 중요하다. 따라서 본 연구에서는 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족 간의 관계에서 심리적 소진 간의 매개효과를 파악하고자 한다.

라. 직업상담사의 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진 및 직무만족의 관계

직업상담이 중요해지고 더 많은 직업상담사가 필요해짐에 따라 직업상담사에 대한 직무만족도 중요해지고 있다(김원, 2019). 직업상담사의 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아져 직무스트레스가 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(김원, 2019; 최정인, 하정, 2020).

직업현장에서 직무만족은 조직과 구성원 모두에게 중요한 요소인데 특히 상담에서 가장 강력한 도구는 인간으로서의 상담자 자신이기 때문에 상담자 자신이 현실을 직시하고 활기 있게 살아가는 모습이 상담의 결과를 결정하는 가장 강력한 기법이라고 이야기하고 있다(Corey, 2017).

임파워된 조직원은 과업에 의미를 부여하고 책임감이 높아 직무에 대한 가치와 만족이 높아진다(Bowen & Lawler, 1992). 또한, 직무스트레스가 낮은 구성원의 임파워먼트 수준이 높은 결과가 나타났다(박지화, 2010). 직업상담사들을 대상으로 한 연구에서 임파워먼트는 직무태도 중 한 요인인 직무만족에 정적인 영향을 나타냈다(서은영, 김금미, 2013). 임파워먼트와 직무만족 관계에서 임파워먼트는 조직구성원들의 직무동기의 촉진과 함께 가치 및 사명감을 향상시켰다. 나아가 자율적이고 혁신적인 행동을 통한 조직성장에 긍정적인 영향을 미치며(Spreitzer, 1995), 직무만족에 연관성이 있음이 보고하였다(김성현, 2008). 이를 통해 직무스트레스가 높은 직업상담사는 임파워먼트로 인하여 직무만족을 높일 수 있음을 예측 해볼 수 있다.

하지만 매년 약 100명 이상의 내담자들 취업을 위한 모든 과정을 1:1로 최대 1년까지 상담을 진행하는(고용노동부, 2021) 직업상담사는 높은 스트레스를 경험하는 실업자와 구직자를 대상으로 과도한 상담업무를 하며 업

무 특성상 감정노동을 하고 있다(이철기, 윤동열, 2015). 이러한 직업상담사의 업무환경은 취업실적 위주의 평가, 전문적인 교육과 슈퍼비전의 부족, 관리자의 상담업무 이해 부족 등으로 스트레스가 유발된다(김민규, 이종찬, 2019).

상담사가 다양한 이유로 인해 심리적으로 소진되면 이들은 감정이 소모되어 내담자를 한 개인으로서가 아니라 문제의 집합체로 비인간화하게 된다. 나아가 자신조차 스스로 비인간화하여 절망감과 무력감에 빠져 일과 타인과 자신에 대한 부정적인 태도를 취함으로써 서비스의 질까지 급격히 떨어뜨리는 결과를 발생시킨다(이혜련, 김봉환, 2004). 또한, 직업상담사를 대상으로 조사한 연구에서도 심리적 소진은 직무만족에 유의미한 부정적 영향을 나타냈다(이화영, 2018). 이러한 직무만족을 상승시키기 위해 심리적 소진은 개인과 환경의 상호작용으로 의한 결과로 나타나는 현상인 만큼 개인적, 조직적 차원의 노력이 함께 이루어져야 심리적 소진의 감소에 더욱 효과적일 것이다(윤아랑, 정남운, 2011).

이에 본 연구에서는 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고, 직업상담사의 직무만족을 높이기 위해 임파워먼트와 심리적 소진이 매개변인으로 어떻게 작용하는지 구조모형을 통해 이를 검증하고자 한다.

Ⅲ. 방 법

본 장에서는 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트, 심리적 소진의 매개효과를 알아보기 위한 연구 방법에 대해 기술 하고자 한다.

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 B시, C시, U시, Y시 4개의 시도에 근무하는 직업상담사를 대상으로 2021년 3월 23일부터 2021년 4월 6일까지 2주간에 걸쳐 온라인으로 설문조사를 실시하였다. 총 314명이 응답하였으며, 무성의하게 응답한 7부를 제외한 결과 최종 307부를 대상으로 분석을 실시하였다. 온라인 설문조사는 설문의 목적과 진행 방법에 대해 상세히 기술하여 설문에 대해 이해되지 않거나 동의하지 않는 경우 설문할 수 없는 필수문항을 설정하여 실시하였다. 설문을 작성하는 데 걸리는 시간은 평균 5-7분 정도였다.

본 연구에 참여한 연구대상자의 인구통계학적 특성은 표 1과 같다.

표 1. 연구대상자의 인구통계학적 특성

(N=307)

구분		빈도(명)	백분율(%)
지역	B시	176	57
	C시	54	18
	U시	59	19
	Y시	18	6
연령	20대	62	20.1
	30대	100	32.5
	40대	84	27.5
	50대	41	13.3
	50대 이상	20	6.6
최종학력	고등학교 졸업	5	1.6
	전문대 졸업	35	11.4
	대학교 졸업	189	61.6
	대학원 재학중	29	9.4
	대학원 졸업	49	16.0
소속	공공기관	56	18.2
	민간기관(취업분야)	89	29
	비영리단체	73	23.9
	학교	50	16.3
	직업학교	35	11.5
	기타	3	1.1
고용형태	정규직	117	38.2
	계약직	107	35
	무기계약직	58	18.9
	프리랜서	24	7.9
총 경력	1년 미만	67	21.7
	1년이상-2년미만	100	32.5
	2년이상-5년미만	71	23.2
	5년이상-10년미만	35	11.4
	10년이상-15년미만	24	7.9
	15년이상	10	3.3
합계		307	100

2. 측정도구

직무스트레스, 직무만족, 임파워먼트, 심리적 소진을 측정하기 위하여 사용한 측정도구의 구체적인 내용과 구성은 다음과 같다.

가. 직무스트레스 척도

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Rizzo, House와 Lirtzman (1970)이 개발한 역할갈등 척도(Role Conflict Scale), 역할모호성 척도(Role Ambiguity Scale)와 Ivancevich와 Matteson(1980)이 개발한 스트레스 측정 설문(Stress Diagnostic Survey)을 양대현(2019)이 번안하여 재구성하고 타당화 검증을 한 직무스트레스 척도를 사용하였다.

이 척도는 총 18문항으로 역할갈등(6문항), 역할모호성(6문항), 역할과부하(6문항)의 3가지 하위척도로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 평정하고 각 문항에 대한 점수들을 합산하여 총점이 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 양대현(2019)의 연구에서는 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)가 제시되지 않아 각 하위계수를 살펴보면 역할갈등 .84, 역할모호성 .88, 역할과부하 .90으로 나타났다.

본 연구에서의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .91로 나타났다. 전체 신뢰도 및 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 표 2와 같다.

표 2. 직무스트레스 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
역할갈등	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	.71
역할모호성	7, 8, 9, 10, 11, 12	6	.87
역할과부화	13, 14, 15, 16, 17, 18	6	.84
전체		18	.91

나. 직무만족 척도

본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 설문 문항은 Weiss, Dawis와 England(1967)가 개발한 미네소타직무만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 박아이린(2005)이 번안하고 안미준(2019)이 타당화 검증을 한 연구에 사용된 직무만족 척도를 사용하였다.

이 척도는 총 20문항으로 직무 내재적 요인(14문항), 직무 외재적 요인(6문항)의 2가지 하위척도로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 평정하고 각 문항에 대한 점수들을 합산하여 총점이 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 안미준(2019)의 연구에서 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .91로 나타났다.

본 연구에서의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .94로 나타났으며 전체 신뢰도 및 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 표 3과 같다.

표 3. 직무만족 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
직무 내재적 요인	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 20	14	.92
직무 외재적 요인	5, 6, 12, 13, 14, 19	6	.84
전체		20	.94

다. 임파워먼트 척도

본 연구에서는 임파워먼트를 측정하기 위해 Spreitzer(1995)이 개발한 임파워먼트 척도(Empowerment Scale)를 송영주(2008)가 번안하여 타당화 하였으며 김민규(2020)가 내용 타당도와 안면타당도 검토를 통해 수정·보완한 임파워먼트 척도를 사용하였다.

이 척도는 총 12문항으로 의미성(3문항), 역량(3문항), 자기결정력(3문항), 영향력(3문항)의 4가지 하위척도로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 평정하고 각 문항에 대한 점수들을 합산하여 총점이 높을수록 임파워먼트가 높은 것을 의미한다. 김민규(2020)의 연구에서 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .92로 나타났다.

본 연구에서의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .94로 나타났으며 전체 신뢰도 및 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 표 4와 같다.

표 4. 임파워먼트 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
의미성	1, 2, 3	3	.89
역량	4, 5, 6	3	.90
자기결정력	7, 8, 9	3	.84
영향력	10, 11, 12	3	.87
전체		12	.94

라. 심리적 소진 척도

본 연구에서는 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 심리적 소진 척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 박성호(2001)가 번안하고 사용한 심리적 소진 척도를 사용하였다.

이 척도는 총 22문항으로 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 개인적 성취감 감소(8문항)의 3가지 하위척도로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 식 7점 척도(0점=전혀 없다, 6=매일)로 평정하였다. 하위요인 중 개인적 성취감 감소 경우 8개의 긍정 진술 문항을 역점수로 환산하였으며 각 문항의 점수가 높을수록 심리적 소진 수준이 높은 것을 의미한다. 박성호(2001)의 연구에서 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .88로 나타났다.

본 연구에서의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .94으로 나타났으며 전체 신뢰도 및 하위요인별 문항구성과 신뢰도는 표 5와 같다.

표 5. 심리적 소진 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도

하위요인	문항번호	문항수	Cronbach's α
정서적 고갈	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	.89
비인간화	5, 10, 11, 15, 22	5	.87
개인적 성취감 감소	4*, 7*, 9*, 12*, 17*, 18*, 19*, 21*	8	.93
전체		22	.94

주. *은 역채점 문항

3. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 Spss 25.0과 Amos 20.0을 이용하여 다음과 같은 과정으로 분석하였다.

첫째, 연구대상자들의 인구통계학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 직업상담사의 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진 그리고 직무만족 각 척도의 신뢰도를 확인하기 위해 전체 신뢰도 계수 (Cronbach's α)를 산출하였다. 셋째, 연구변인의 경향성과 정상성을 살펴보기 위해 기술통계 분석을 실시하였다. 넷째, 직업상담사의 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진 그리고 직무만족 간의 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였다. 다섯째, 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 과정에서 임파워먼트, 심리적 소진을 매개모형으로 설정하고, 구조모형 검증을 실시하여 매개모형의 적합도 및 직간접 경로들의 효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 구조모형은 구조방정식의 2단계 접근법(Anderson & Gerbing, 1988)에 따라 진행했다.

먼저, 측정모형을 통해 구성개념이나 잠재변인이 측정변인에 의해 얼마나 적절히 구인되는지 확인하기 위해 확인적 요인분석을 사용하여 측정모형 검증을 실시하였다. 이를 통해 측정변인의 신뢰도와 타당도를 확보하였다.

다음으로, 구조모형이 현실을 얼마나 제대로 반영하는가를 확인하기 위해 구조방정식의 다양한 모형 적합도 지수를 참고하였다. 모형의 적합도는 표본의 크기에 민감하여 영가설을 쉽게 기각할 수 있는 χ^2 값을 제외한 상대적 적합도 지수인 CFI(Comparative Fit Index)와 TLI(Tucker Lewis Index), 절대적 적합도 지수인 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 함께 확인했다. 이때, CFI와 TLI가 .90 이상이고,

RMSEA가 .08 이하이면 적합한 모형인 것으로 판단했다(MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996).

마지막으로 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족 사이에서 임파워먼트와 심리적 소진의 간접효과에 관한 통계적 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑을 실시했다. 부트스트래핑 절차는 Shrout와 Bolger(2002)가 제안한 방법에 따라, 본 연구의 원자료($N=307$)로부터 무선할당으로 만들어진 5,000개의 표본에서 간접효과를 추정했고, 간접효과의 95% 신뢰구간이 0을 포함하지 않을 때 .05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 판단했다.



IV. 결 과

본 장에서는 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 변인들의 구조를 밝히기 위해 검증결과를 제시하였다.

1. 주요 변인의 기술통계

본 연구의 주요 변인인 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진, 직무만족에 대한 정상성 가정을 만족하는지 알아보기 위해 왜도, 첨도를 산출하였다. 왜도와 첨도는 구조방정식의 정상성을 가정할 수 있는 수치로 왜도 $< \pm 2.0$, 첨도 $< \pm 7.0$ 인 경우 정상성을 가정할 수 있다(West, Finch, & Curran, 1995). 왜도는 자료가 좌우대칭을 잘 이루어 정규성이 유지되는지를 보는 것이고, 첨도는 점수 비율이 정규분포곡선에서 중간이나 끝부분에 몰려 있는지를 검토하는 것이다.

그 결과는 표 6과 같다.

표 6. 주요 변인의 기술통계 결과 (N=307)

변인	평균	표준편차	왜도	첨도
직무스트레스 전체	3.05	.45	-1.63	4.02
역할갈등	3.31	.41	-1.20	4.30
역할모호성	2.55	.66	-.89	1.02
역할과부하	3.29	.51	-1.92	4.62
임파워먼트 전체	2.82	.71	1.45	2.20
의미성	2.59	.77	1.27	1.84
역량	3.06	.80	1.29	1.84

자기결정력	2.86	.64	1.07	2.15
영향력	2.75	.61	1.20	2.71
심리적 소진 전체	3.93	1.81	-.23	-1.38
정서적 고갈	4.65	1.73	-.44	-.88
비인간화	3.80	1.97	-.78	-.88
개인적 성취감 감소	3.20	2.02	.15	-1.63
직무만족 전체	2.92	1.27	1.52	2.44
직무 내재적 요인	3.29	1.26	.72	-0.55
직무 외재적 요인	2.54	1.27	.65	-0.94

표 6의 결과와 같이 왜도 절대값 2이하, 첨도 절대값 7이하로 모두 정상성을 만족하므로 최대우도법을 통한 미지수의 추정이 결과에 영향을 줄 정도가 아니라고 판단되어 구조방정식 모형 검증의 적격성이 만족됨을 알 수 있다(West, Finch, & Curran, 1995).

2. 주요 변인 간의 상관분석

직업상담사의 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진 그리고 직무만족 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 표 7과 같다.

표 7. 주요 변인 간의 상관관계

(N=307)

	1	1-1	1-2	1-3	2	2-1	2-2	2-3	2-4	3	3-1	3-2	3-3	4	4-1	4-2
1. 직무스트레스 전체	-															
1-1. 역할갈등	.77**	-														
1-2. 역할모호성	.81**	.56**	-													
1-3. 역할과부화	.75**	.52**	.46**	-												
2. 임파워먼트 전체	-.64**	-.62**	-.72**	-.57**	-											
2-1. 의미성	-.70**	-.56**	-.70**	-.45**	.82**	-										
2-2. 역량	-.69**	-.55**	-.65**	-.49**	.85**	.71**	-									
2-3. 자기결정력	-.66**	-.51**	-.58**	-.54**	.79**	.61**	.64**	-								
2-4. 영향력	-.65**	-.53**	-.56**	-.52**	.77**	.55**	.64**	.61**	-							
3. 심리적 소진 전체	.59**	.57**	.64**	.58**	-.61**	-.67**	-.69**	-.59**	-.61**	-						
3-1. 정서적 고갈	.74**	.60**	.61**	.63**	-.74**	-.66**	-.69**	-.61**	-.60**	.90**	-					
3-2. 비인간화	.72**	.59**	.68**	.51**	-.75**	-.70**	-.73**	-.55**	-.59**	.86**	.83**	-				
3-3. 개인적 성취감 감소	.62**	.46**	.56**	.50**	-.65**	-.57**	-.59**	-.54**	-.55**	.88**	.81**	.76**	-			
4. 직무만족 전체	-.73**	-.70**	-.77**	-.67**	.72**	.78**	.76**	.72**	.70**	-.66**	-.80**	-.79**	-.69**	-		
4-1. 직무 내재적 요인	-.78**	-.63**	-.72**	-.58**	.82**	.75**	.76**	.66**	.67**	-.86**	-.85**	-.86**	-.77**	.86**	-	
4-2. 직무 외재적 요인	-.74**	-.62**	-.67**	-.56**	.76**	.68**	.72**	.60**	.62**	-.86**	-.83**	-.87**	-.77**	.82**	.87**	-

** $p < .01$

전체 점수 간 상관분석의 결과를 살펴보면, 먼저 직무스트레스는 임파워먼트($r=-.64, p<.01$), 심리적 소진($r=.59, p<.01$), 직무만족($r=-.73, p<.01$)로 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며 임파워먼트와 부적상관, 심리적 소진과 정적상관, 직무만족은 부적상관 관계인 것으로 나타났다. 다음으로 임파워먼트와 직무만족($r=.72, p<.01$)은 통계적으로 유의한 정적상관 관계인 것으로 나타났으며, 심리적 소진과 직무만족($r=-.66, p<.01$)은 통계적으로 유의한 부적상관 관계가 있는 것으로 나타났다.

3. 측정모형 검증

구조모형 검증을 통해 변인들 간 관계를 알아보기 이전에 측정모형 검증을 통하여 측정변인들이 얼마나 잠재변인을 잘 측정하고 있는지를 확인하였다. 측정모형의 적합도를 검증한 결과는 표 8과 같다.

표 8. 측정모형의 적합도 지수 (N=307)

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA (LO90 ~ HI90)
측정모형	323.706	48	.942	.920	.013 (.012~.015)

표 8과 같이 측정모형 적합도를 분석한 결과, $\chi^2(df=48, N=307)=323.706$, CFI=.942, TLI=.920, RMSEA=.013(90% 신뢰구간=.012~.015)로 나타나 측정모형이 모두 양호한 적합도를 가진 것으로 판단하였다.

다음으로 측정모형의 경로계수 및 통계적 유의성을 더 분명하게 확인할 수 있도록 잠재변인과 측정변인 간의 모수 추정치 및 표준화 경로계수를 도식화하여 표 9와 그림 2에 제시하였다.

표 9. 측정모형의 잠재변인과 측정변인간의 모수 추정치 (N=307)

잠재변인	측정변인	B	β	SE	C.R.
직무스트레스	역할갈등	1.00	.65		
	역할보호성	1.23	.74	.11	15.64***
	역할과부하	.91	.59	.09	12.44***
직무만족	직무 내재적 요인	1.00	.86		
	직무 외재적 요인	.73	.87	.01	51.82***
임파워먼트	의미성	1.00	.77		
	역량	1.05	.79	.05	21.86***
	자기결정력	.77	.70	.04	18.08***
	영향력	.72	.69	.04	17.63***
심리적 소진	정서적 고갈	1.00	.85		
	비인간화	1.01	.86	.02	38.48***
	개인적 성취감 감소	.97	.76	.04	27.30***

*** $p < .001$

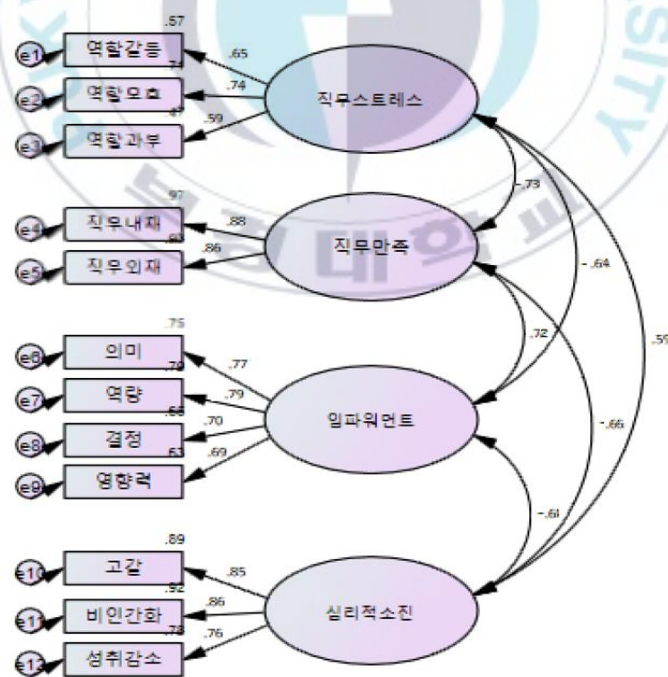


그림 2. 측정모형 표준화 경로계수

표 9 및 그림 2와 같이 모수 추정치를 살펴보면, 모든 경로계수가 $p < .001$ 수준으로 통계적으로 유의미하였다. 따라서 잠재변인들은 각각의 측정변인들에 의해 잘 측정된 것을 알 수 있다.

4. 구조모형 검증

측정모형의 모든 적합도 지수가 기준을 충족시키는 것으로 나타났기 때문에 최대우도추정법(Maximum Likelihood Estimation)을 통해 구조모형 검증을 실시하였다. 구조모형의 적합도를 검증한 결과는 표 10과 같다.

표 10. 구조모형의 적합도 지수 (N=307)

	χ^2	df	CFI	TLI	RMSEA (LO90 ~ HI90)
구조모형	324.238	50	.942	.923	.013 (.012~.014)

표 10과 같이 구조모형 적합도를 분석한 결과, $\chi^2(df=50, N=307)=324.238$, CFI=.942, TLI=.923, RMSEA=.013(90% 신뢰구간=.012~.014)로 나타나 구조모형이 모두 양호한 적합도를 가진 것으로 판단하였다.

다음으로 구조모형의 경로계수 및 통계적 유의성을 더 분명하게 확인할 수 있도록 잠재변인과 측정변인간의 모수 추정치 및 표준화 경로계수를 도식화하여 표 11와 그림 3에 제시하였다.

표 11. 구조모형의 잠재변인과 측정변인간의 모수 추정치 (N=307)

경로	B	β	SE	C.R.
직무스트레스 → 임파워먼트	-.83	-.28	.07	-15.79***
직무스트레스 → 심리적 소진	.78	.41	.13	16.24***
임파워먼트 → 직무만족	.32	.35	.04	6.17***
심리적 소진 → 직무만족	-.83	-.57	.05	-18.75***

*** $p < .001$

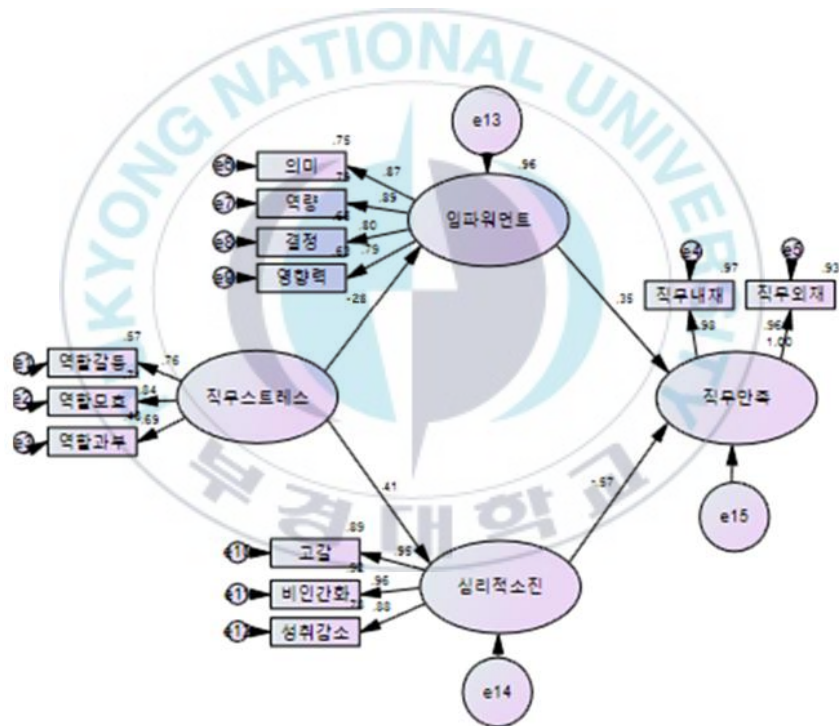


그림 3. 구조모형 표준화 경로계수

5. 직·간접효과 분석

가. 직·간접효과 분석 결과

최종 연구모형의 모수치 추정결과에서 제시된 변인들 간의 효과를 직접 효과 및 간접효과로 분해하여 추정한 다음 통계적 유의성 검증을 실시한 결과를 구체적으로 제시하면 표 12과 같다.

표 12. 직·간접효과 분석

변인		표준화계수(β)		
		총 효과	직접효과	간접효과
직무스트레스	→ 직무만족	-.51***	-	-.51***
임파워먼트	→ 직무만족	.35***	.35***	-
심리적 소진	→ 직무만족	-.57***	-.57***	-
직무스트레스	→ 임파워먼트	-.28***	-.28***	-
직무스트레스	→ 심리적 소진	.41***	.41***	-

*** $p < .001$

표 12에서 보는 바와 같이 최종 연구모형의 전체효과, 직·간접효과의 모수치들이 모두 유의한 것으로 나타났다. 직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 관련변인들의 총 효과를 살펴보면, 직무스트레스($\beta = -.51$, $p < .001$), 임파워먼트($\beta = .35$, $p < .001$), 심리적 소진($\beta = -.57$, $p < .001$)의 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직업상담사의 임파워먼트에 영향을 미치는 변인의 총 효과를 살펴보면, 직무스트레스($\beta = -.28$, $p < .001$)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직업상담사의 심리적 소진에 영향을 미치는 변인의 총 효과를 살펴보면, 직무스트레스($\beta = .41$, $p < .001$)로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 간접효과 유의성 검증

본 연구에서는 간접효과 유의성을 확인하기 위하여 AMOS에서 Phantom 변수를 이용하여 간접효과를 추정하기 위해 그림 4와 같이 간접효과 검증모형을 설정하였다.

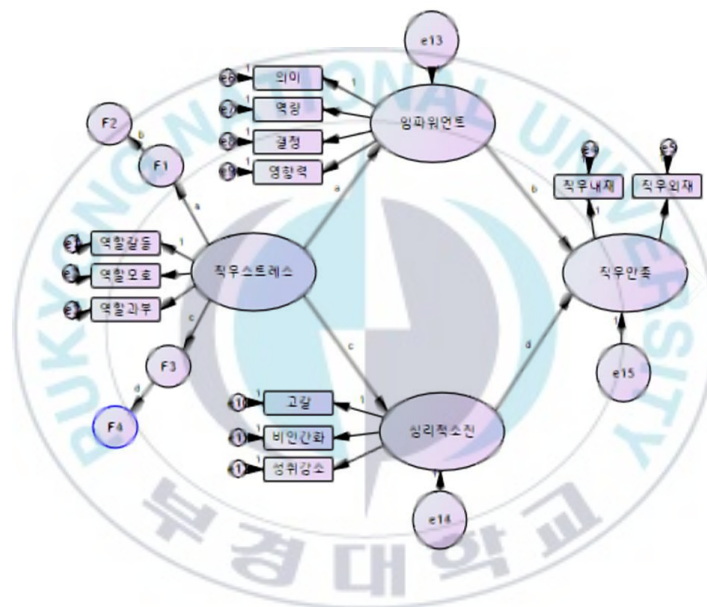


그림 4. Phantom변인을 이용한 간접효과 검증모형

직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 임파워먼트와 심리적소진의 간접효과를 검증하기 위하여 Shrout와 Bolger(2002)가 제안한 부트스트래핑 방법(Bootstrapping method)를 실시하였고, 이 방법은 기존의 매개효과 검증하는 방법인 sobel 검증이 가질 수 있는 정상성 가정의 위배 가능성으로부터 벗어나서 매개효과를 검증하는 방법으로 간접효과의 표준오차를 부트스트래핑 방법을 이용해서 추정하는 방법으로, 간접효과의 신

퇴구간을 제시하고, 그 신뢰구간에 0이 포함되지 않으면 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 해석한다. 그 결과를 표 13에 제시하였다.

표 13. 간접효과 유의성 검증

경로	Bootstrap 추정치		95% 신뢰구간	
	<i>B</i>	SE	lower	upper
직무스트레스	→ 임파워먼트 → 직무만족	.11	.03	.08 .12
	→ 심리적 소진 → 직무만족	-.26	.04	-.27 -.05

주. 부트스트래핑 표본 수는 5,000.

표 13와 같이 간접효과 유의성 검증의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 직무스트레스는 임파워먼트를 통해 직무만족으로 가는 간접효과는 $\beta = .11$, 95% Bias-corrected CI=.08~.12로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다. 다음으로, 직무스트레스는 심리적 소진을 통해 직무만족으로 가는 간접효과는 $\beta = -.26$, 95% Bias-corrected CI=-.27~-0.05로 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 간접효과가 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다.

V. 논 의

본 연구는 직업상담사를 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 확인해보고, 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계에서 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 검증하는데 목적이 있다.

본 연구의 주요 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 직업상담사의 직무스트레스는 직무만족과 임파워먼트에 부적인 영향을 미쳤으며, 심리적 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 직업상담사의 직무스트레스는 직무만족에 유의미한 부적 영향을 미친다는 선행연구(김원, 2019; 김정하 외, 2011; 배점모, 2014; 이선범, 김양현, 2017; 최정인, 하정, 2020)와 일치한다. 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지는데 이는 자신의 직무에 대한 불만과 회의감이 많아짐에 따라 직무만족에 부정적인 영향을 미친다(조경희, 고호석, 2010)는 연구를 지지해준다.

다음으로, 직무스트레스가 임파워먼트에 유의미한 부적 영향을 미친다는 선행연구(김성현, 2008; 박선훈, 탁정화, 2014; 서미경, 2019; 이아영, 2016; 허영주, 2009)와 일치한다. 이는 직무스트레스가 높으면 임파워먼트가 낮으며, 반대로 직무스트레스가 낮은 구성원의 임파워먼트 수준이 높은 결과가 나타났다(박지화, 2010)는 선행연구와 맥을 같이 한다.

마지막으로, 직무스트레스가 심리적 소진에 유의미한 정적 영향을 미친다는 선행연구(구본용, 김영미, 2014; 김정은, 2011; 박현경, 2001; 이아영, 2016)와 일치한다. 즉, 직무스트레스가 높을수록 심리적 소진을 높게 경험한다(김혜영, 심지현, 2014). 이는 상담사의 직무스트레스가 정서적인 피로

를 누적시키고 자신감의 결여와 직무 성실성을 떨어뜨려 결과적으로 심리적 소진의 상태에 이르게 한다(김정민, 강다연, 2011; 서정훈, 2014; 이임천, 이상희, 2010)는 연구와 맥을 같이 한다.

이러한 결과는 경제의 산업구조가 고도화되면서 자동화 및 글로벌 분업화 등의 영향으로 고용이 이루어지지 않고 이에 따른 직업상담사의 과도한 업무로 인해 직무스트레스를 받아 내재적 동기까지 영향을 미침으로써 임파워먼트를 감소시킨 결과로 생각된다. 또한, 직업상담사의 직무스트레스로 인한 정서적 피로감의 증가로 인한 어려움은 심리적 소진을 심화시켰으리라 추측된다. 그리고 이러한 고충에도 개선되지 않는 직무환경과 다루어지지 않는 직무스트레스는 불만과 회의감을 높여 직무만족에 부정적 영향을 미쳤을 것이다. 이러한 점에서 볼 때, 직업상담사의 직무스트레스는 임파워먼트, 심리적 소진, 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 중요한 변인이라 하겠다.

둘째, 직업상담사의 임파워먼트는 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 자세히 살펴보면 다음과 같다. 임파워먼트가 직무만족에 영향을 미치며(김성현, 2008) 임파워먼트가 높을수록 직무만족이 높다는 선행연구(김우람, 2018; 박현희 외, 2006; 이진열, 서보준, 2018; 장순정, 2021)와 일치한다. 직업상담사를 대상으로 한 연구에서도 임파워먼트는 직무만족에 정적인 영향을 미치며(서은영, 김금미, 2013) 직무만족을 높이기 위한 임파워먼트 증진방안에 대한 필요성을 확인한 연구(장순정, 서원식, 2020)와 맥을 같이 한다.

이러한 결과는 직업상담사가 취업지원 현장에서 실업률을 감소에 역할을 하는 중요한 인력으로써 직무에 대한 의미와 스스로 역량과 결정력, 영향력을 지각함으로써 내재적 동기를 증진시켜 직무만족에 영향을 미친 것으로 생각된다. 이러한 점에서 볼 때, 직업상담사가 자신의 직무를 의미 있게

느끼고 의사결정의 참여와 선택의 자율성을 주어서 역량증진으로 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 수 있도록 직업상담사의 임파워먼트 중요성을 시사한다.

다음으로 직업상담사의 심리적 소진은 직무만족에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 심리적 소진이 직무만족에 유의미한 부적영향을 미친다는 선행연구(김명희, 천성문, 2020; 이현아, 이기학, 2009; 전건이, 2012; 정복례, 한지영, 2014)와 일치한다. 직업상담사를 대상으로 조사한 연구에서도 심리적 소진은 직무만족에 유의한 부적 영향을 나타내어 이는 직업상담사의 심리적 소진이 높을수록 직무만족이 낮아진다는(이화영, 2018)는 선행연구와 맥을 같이 한다.

이러한 결과는 직업상담사의 경력이 쌓이고 높아지는 학력과 전문성에 비해 열악한 근무환경을 경험하여 심리적 소진이 되어 직무만족까지 부정적인 영향을 미친 것으로 추측된다. 따라서 직업상담사의 심리적 소진이 직무만족으로 이어지지 않도록 심리적 소진을 낮추는 것이 필요할 것이다.

셋째, 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진은 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이는 직무스트레스와 직무만족 관계에서 임파워먼트가 매개한다는 선행연구(신동철, 권재환, 2018; 최혜인, 2016)와 직무스트레스는 직무만족에 대하여 임파워먼트가 간접적인 영향을 미치므로 직무만족을 위한 임파워먼트 강화는 필요하다(장순정, 2021)는 연구와 맥을 같이 한다.

이러한 결과는 직업상담사가 직무스트레스를 받는 불안정한 고용환경에서도 임파워먼트를 통해 상황을 어떻게 해석하고 동기유발을 하는지에 따라 직무만족에 영향을 미치는 것으로 생각된다. 따라서 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 임파워먼트가 중요한 매개 변인으로 작용할 수 있으므로 직무만족을 높이기 위해 임파워먼트 강화는 필요하다는 것

을 시사한다.

다음으로 직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 심리적 소진이 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 심리적 소진이 매개 역할을 한다는 선행연구(채영란, 2016)를 뒷받침한다. 또한 직무스트레스가 심리적 소진을 통해 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 밝힘으로써 직무스트레스와 심리적 소진을 낮춰서 직무만족을 향상시켜야 한다는 선행연구(이현아, 이기학, 2009)와 맥을 같이한다.

특히, 본 연구에서는 직업상담사의 직무스트레스가 심리적 소진을 통해 직무만족에 큰 영향을 미쳐 직업상담사의 직무만족에 매우 유의미한 영향을 미치는 매개변인으로 나타났다. 이러한 결과는 직업상담사가 매년 약 100명 이상의 내담자의 취업지원을 최대 1년까지 제공(고용노동부, 2021)하는 과정에서 취업 연계와 상담평가에 대한 반복적인 정서적 압박으로 인해 심리적 소진을 경험하여 나타난 것으로 보인다.

직업상담사는 1년 간 제공한 상담의 평가를 취업연계 여부와 내담자 상담 만족도로 결정 짓기 때문에 그 해의 실적은 직업상담사에게 매우 큰 의미가 있으며 이로 인한 직무스트레스는 심리적 소진으로 이어져 직무만족까지 부정적 영향을 미치는 것으로 보여진다.

결과적으로 직업상담사의 직무스트레스가 높은 심리적 소진을 불러일으켜 직무만족까지 부정적 영향을 미쳤을 것이라 여겨진다.

따라서 직업상담사의 직무만족을 상승시키기 위해 임파워먼트에 대한 교육 뿐만 아니라 심리적 소진을 완화시킬 수 있는 치료적 개입이 선행되어지는 것이 더욱 직업상담사의 직무 만족을 높이는데 효율적인 방법일 것으로 보여진다.

이상으로 논의한 본 연구의 결과를 요약하면, 직업상담사의 직무스트레

스는 직무만족에 직접 영향을 미침과 동시에 임파워먼트와 심리적 소진을 완전매개하여 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 밝힘으로써 시사되는 바는 다음과 같다.

직업상담사의 직무스트레스가 직무만족에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만 직무스트레스가 높을수록 임파워먼트를 낮추고 심리적 소진을 높여 직무만족이 낮아질 수 있음을 의미한다. 이는 직업상담사의 직무만족을 포괄적으로 이해하기 위해서는 직무스트레스 뿐만 아니라 임파워먼트와 심리적 소진의 영향력을 중요하게 고려되어야 한다는 점을 시사한다.

그렇기 때문에 비록 동일한 환경일지라도 직업상담사의 임파워먼트를 향상시킨다면 직업상담사가 지닌 잠재력을 자신의 과업에 권한과 의미를 부여하여 직무만족에 정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서 직업상담사가 임파워먼트를 활용함으로써 직무수행에 대한 내재적 동기를 가져 상담자로서의 역할수행을 지속할 수 있도록 돕는 교육과 정부 차원의 지원체계가 구축되어야 할 것이다.

특히, 직업상담사의 심리적 소진은 직무만족에 보다 유의미한 영향을 미치는 매개변인으로 직업상담사의 직무스트레스로 인한 심리적 소진을 완화시킬 수 있는 방안 모색이 필요하다. 또한 심리적 소진에 대해 적절한 치료적인 개입을 지원하여 직무만족에 부정적 영향을 미치지 않도록 예방해야 함을 시사한다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위해 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 모집단이 4개의 시도의 직업상담사를 대상으로 하였다는 점에서 연구의 결과를 일반화하기 어려우므로 전국의 다양한 지역의 직업상담사를 대상으로 연구 이루어져야 할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 다양한 변인

을 포함하여 연구를 설계하고자 하였지만, 다루지 못한 중요한 변인들이 있을 수 있다. 따라서 후속 연구에는 보다 다각적이고 심층적인 인과모형을 검토할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 자기보고식 검사를 통해 측정되었다는 점에서 자료의 객관성이 확보되지 않을 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 질문지법과 더불어 관찰법과 면접법 등을 포함하여 보다 다양한 연구 방법을 포함하여 변인들을 살펴봐야 할 것이다.

넷째, 본 연구의 결과를 바탕으로 직업상담사의 직무만족을 증가시킬 수 있는 다양한 훈련 및 프로그램 개발과 효과에 대한 검증이 이루어질 필요가 있다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의가 있다.

첫째, 직무스트레스, 임파워먼트, 심리적 소진이 직무만족에 영향을 미친다는 선행연구 고찰을 통하여 직무스트레스가 임파워먼트와 심리적 소진을 통해 직무만족에 영향을 미치는 인과관계를 밝혀낸 점에 의의가 있다.

둘째, 직업상담사의 직무만족에 영향을 미치는 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 검증함과 동시에 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트 보다 심리적 소진이 더 유의미한 매개변인이라는 사실을 발견하였다. 이는 직업상담사의 직무만족을 높이기 위해 심리적 소진에 더 주목해야 한다는 것을 밝혀냈다는 것에 의의가 있다.

마지막으로, 직업상담사가 매년 증가하고 있는 실업률을 고용서비스로 대응함으로써 발생하는 직무스트레스로 인해 직무만족에 미치는 영향에서 임파워먼트와 심리적 소진의 매개효과를 검증하였다. 이는 직업상담사의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 모색하여 직무만족에 필요한 교육의 근거 자료와 직업상담사를 위한 심리상담 시 직무만족을 저하시키는 요소를 배제할 수 있는 치료적 관점을 제공하였다는 것에 의의가 있다.

참고문헌

- 강근식 (2010). 기업 종업원의 직무만족에 관한 이론적 연구. 배재대학교 국제통상대학원 석사학위논문.
- 강엘리 (2018). 마음챙김이 직무만족과 직무소진에 미치는 영향: 상태적 정서의 매개효과. 원광대학교 석사학위논문.
- 강학구 (1996). 특수학교 교사와 일반학교 교사의 직무 스트레스 특징고 요인간의 관계성 분석. 대구대학교 박사학위논문.
- 강현, 박동수, 장문로 (2011). 서비스업 종사자의 감정노동전략과 직무만족의 관련성. 한국인사·조직학회 발표논문집, 2011(1), 178-203.
- 고낙원, 김규태 (2005). 근무환경에 따른 체육교사의 직무스트레스와 직무만족. 한국체육과학회지, 14(1), 59-69.
- 고완태, 장동원 (1998). 힘의 분석을 통한 교사 활력화 모델의 재구성. 한국교원교육연구, 15(2), 190-212.
- 고용노동부 (2021). 국민취업지원제도 업무매뉴얼. 세종: 고용노동부.
- 고은정 (2018). 주열리산업 종사자의 직무스트레스가 직무만족, 심리적 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 석사학위논문.
- 구분용, 김영미 (2014). 중등교사의 직무스트레스와 심리적 소진 및 교사효능감의 관계. 청소년학연구, 21(7), 275-306.
- 권재숙 (2004). 노동부 직업상담원의 직무만족도에 관한 연구: 서울·경인 지역과 그 외 지역을 비교하여. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 김명희, 천성문 (2020). 은행원의 감정노동, 감정부조화, 심리적 소진 및 직무만족간의 구조적 관계분석. 인문사회과학연구, 21(3), 291-320.

부경대학교 인문사회과학연구소.

- 김민규 (2020). **직업상담사의 전문직업성과 임파워먼트, 슈퍼비전, 자기성찰 및 경력개발지원의 구조적 관계**. 서울대학교 박사학위논문.
- 김민규, 이종찬 (2019). 직업상담사의 행복에 영향을 미치는 요인 탐색. **직업교육연구**, 38(1), 19-42.
- 김봉환 (2008). 국가경쟁력 향상과 진로 및 직업상담의 과제. **상담학연구**, 9(4), 1685-1702.
- 김성현 (2008). **직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 임파워먼트를 중심으로**. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김우람 (2018). **작업치료사의 임파워먼트에 따른 직무스트레스와 직무만족도에 미치는 영향**. 가천대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 김원 (2019). **취업성공패키지 직업상담사의 직무스트레스와 직무만족의 관계에서 자기효능감과 직무역량의 매개효과**. 광운대학교 석사학위논문.
- 김유선 (2018). **직업상담사의 이직의도와 직무소진에 영향을 미치는 요인: 직무스트레스와 조직지원을 중심으로**. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 김정민, 강다연 (2011). 정서경험특성, 상담자활동 자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국가정관리학회지**, 29(5), 19-31.
- 김정은 (2011). **초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과**. 경인교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김정하, 가경환, 김병태, 김승현 (2011). 공항 특수경비원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향. **한국치안행정논집**, 8(2), 233-253.

- 김해경 (2018). 유아교사가 지각하는 직무스트레스, 교사소진, 교사효능감, 조직몰입, 조직효과성 간의 구조적 관계. 계명대학교 박사학위논문.
- 김혜영, 심지현 (2014). 고용서비스 종사자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과, *직업능력개발연구*, 17(1), 35-65.
- 나정미 (2005). 항공사 종사원의 직무만족에 관한 연구 : K항공사 종사원을 중심으로. 호남대학교 석사학위논문.
- 노경재 (2002). 공공직업안정기관 직업상담원이 지각한 직무스트레스 유형 및 대처행동. 경기대학교 석사학위논문.
- 뉴스시스 (2021.06.21.). 한국 고용창출력 제자리 걸음..취업유발계수 10.1명. https://newsis.com/view/?id=NISX20210621_0001483361&cID=15001&pID=15000
- 민동선 (2015). 중소기업 근로자들의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 : 조직지원인식의 매개효과를 중심으로. 연세대학교 석사학위논문.
- 민아리 (2012). 간호사의 임상경력단계에 따른 경력개발제도 인식과 전문직 자아개념, 임파워먼트와의 관계. 연세대학교 간호대학원 석사학위논문.
- 박경늬 (2012). 청소년 상담지원센터 상담원들의 직무스트레스, 직무만족, 소진이 이직의도에 미치는 영향. 한국국제대학교 석사학위논문.
- 박선해, 탁정화 (2014). 보육교사의 직무스트레스와 협동적 조직문화가 임파워먼트에 미치는 영향. *생태유아교육연구*, 13(2), 71-95.
- 박선효 (2012). 직업상담사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 미치는

영향 분석. 숙명여자대학교 석사학위논문.

박성호 (2001). 상담자의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문.

박아이린 (2005). MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석. 서울대학교 석사학위논문.

박원우 (1997). 임파워먼트: 개념정립 및 실천방법 모색. 경영학연구, 26(1), 115-138.

박종선, 박복남 (2008). 간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향. 간호행정학회지, 14(2), 150-158.

박지순 (2009). 재활심리사의 직무만족도 및 조직몰입에 영향을 주는 요인 : 직무스트레스와 임파워먼트를 중심으로. 대구대학교 석사학위논문.

박지화 (2010). 직무스트레스, 임파워먼트, 직무성과간의 관계에 관한 연구. 군산대학교 석사학위논문.

박현경 (2001). 지체부자유 학교 교사의 직무스트레스 및 소진 특성의 연구. 대구대학교 석사학위논문.

박현희, 박경숙, 염영희, 김경희 (2006). 임상간호사의 파워와 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. Journal of Korean academy of Nursing, 36(2), 244-254.

배순진 (2014). 상담자의 직업스트레스 경험에 관한 현상학적 연구. 영남대학교 석사학위논문.

배점모 (2014). 경찰공무원의 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입 간의 관계: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 한국화재소방학회논문지, 28(6), 99-107.

- 서광열 (2009). 호텔 종사원의 직무만족과 고객지향성의 영향관계에서 사회적 유능성의 조절효과에 관한 연구. 경기대학교 박사학위논문.
- 서미경 (2019). 병원간호사의 직무스트레스, 회복탄력성 및 임파워먼트가 이직의도에 미치는 영향. 부경대학교 석사학위논문.
- 서은영, 김금미 (2013). 직업상담자의 조직공정성지각이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향: 조직후원인식의 매개효과 및 임파워먼트의 조절효과를 중심으로. **상담학연구**, 14(3), 1623-1645.
- 서정훈 (2014). 심리치료사의 감성지능과 직무스트레스 및 심리적 소진의 관계. **재활심리연구**, 21(2), 233-250.
- 송승헌 (2011). 호텔 조리사의 친사회적 행동에 따른 감정노동, 직무스트레스, 직무만족 간의 관계 연구. 순천향대학교 박사학위논문.
- 송영주 (2008). 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-조직문화의 조절효과를 중심으로. 서울과학기술대학교 석사학위논문.
- 신동철, 권재환 (2018). 중등학교 부장교사의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 임파워먼트와 교사효능감의 매개효과. **학습자중심교과교육연구**, 18(22), 537-553.
- 안미준 (2019). 공공기관 종사자의 기본심리욕구가 직무만족도에 미치는 영향 : 내재적 동기의 매개효과. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 양대현 (2019). 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 유정훈 (2013). 직장인 스트레스 분석. 인하대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 유현실, 김영은, 신선임, 이자명, 황준철 (2011). 고용지원센터 직업상담자의 상담자 경험에 관한 질적 연구. **상담학연구**, 12(3), 1019-1034.
- 윤방섭 (2001). 임파워먼트: 개념, 이론 및 실천. **연세경영연구**, 38(1), 71-111. 연세대학교 경영연구소
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담사 소진: 개관. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 231-256.
- 윤은주 (2008). **상담자의 소진(burnout)에 대한 체험분석**. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 이무근 (2003). **직업교육학 원론**. 파주: 교육과학사.
- 이선범, 김양현 (2017). 특수경비원의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. **한국민간경비학회보**, 16(3), 59-80.
- 이아영 (2016). **교사직무스트레스가 심리적 소진과 임파워먼트에 미치는 영향**. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이영우 (2014). **민간고용서비스기관 직업상담사의 직무스트레스 경험에 관한 현상학적 연구**. 경성대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이윤지 (2020). **직업상담사의 직무환경과 심리적 소진의 관계에서 자기격려의 조절효과**. 경기대학교 행정·사회복지대학원 석사학위논문.
- 이임천, 이상희 (2010). 청소년 동반자의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처방식의 효과. **인간이해**, 31(2), 123-139. 서강대학교 학생생활상담연구소
- 이진열, 서보준 (2018). 요양보호사의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과. **인문사회**21, 9(4), 275-286.
- 이철기, 윤동열 (2015). 직무요구-자원모형을 활용한 직업상담사의 직무소진 및 업무열의에 대한 연구. **기업경영연구**, 22(5), 169-186.
- 이철우 (2001). **호텔조직구성원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이**

- 직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 박사학위논문.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. **한국심리학회지: 학교**, 6(1), 83-102.
- 이혜련 (2004). **직업상담원 소진현상과 직업환경과의 관계**. 한국기술대학교 석사학위논문.
- 이혜련, 김봉환 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료** 16(4), 597-611.
- 이혜민 (2011). **기업 내 핵심가치의 인식 및 실천수준과 핵심가치교육이 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향**. 한양대학교 석사학위논문
- 이화영 (2018). **소진이 직무만족에 미치는 영향에서 소명의식의 조절효과: 취업성공패키지 전담 직업상담사를 대상으로**. 전주대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 임정주 (2004). **직업상담사의 직무만족도에 관한 연구**. 대구대학교 석사학위논문.
- 장순정 (2021). **역할갈등, 직무스트레스가 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향**. 가천대학교 박사학위논문.
- 장순정, 서원식 (2020). 역할갈등과 직무스트레스가 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향: 행정직 간호사와 임상간호사 비교분석. **보건과 복지**, 22(2), 161-183.
- 장흥근 (2000). **공공직업안정기관의 취업알선, 직업상담 실태와 효과 분석**. 세종: 한국노동연구원.
- 전건이 (2012). **청소년 상담관련기관 상담사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향**. 경북외국어대학교 석사학위논문.
- 전혜미 (2017). **교사의 성인애착, 자기성찰, 임파워먼트 및 삶의 의미의 관계**. 인천대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 정복례, 한지영 (2014). 호스피스 간호사의 직무만족 관련 영향요인. **간호행정학회지**, 20(3), 322-331.
- 정소연 (2015). **직업상담원의 회복탄력성이 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향**. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 정창훈 (2013). **서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로**. 서울시립대학교 박사학위논문.
- 조경희, 고호석 (2010). 항공사 객실승무원의 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 10(7), 404-419.
- 채영란 (2016). 유아교사의 직무스트레스와 직무만족도 간의 관계: 교사의 심리적 소진의 매개효과를 중심으로. **유아교육학논집**, 20(4), 27-46
- 최정인, 하정 (2020). 직업상담원의 전문직업적 정체성과 직무만족의 관계에서 직무스트레스의 매개효과. **사회과학연구논총**, 36(2), 257-281. 이화여자대학교 이화사회과학원.
- 최형대 (2010). **노인의료복지시설 종사자의 조직문화에 따른 직무만족**. 대구한의대학교 박사학위논문.
- 최혜인 (2016). **의료사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인 : 임파워먼트 매개효과**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 한광현 (2008). 교사의 자원과 대처전략 그리고 소진의 관계. **경영교육연구**, 49, 327-349.
- 한국고용정보원 (2018). **2019 한국직업전망**. 충북: 한국고용정보원.
- 한국고용정보원 (2021). **중장기 인력수급 수정전망 2019~2029**. 충북: 한국고용정보원.

- 한은경 (2018). 보육교사의 임파워먼트와 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 인천대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 허영주 (2009). 인공신장실 간호사의 임파워먼트, 직무스트레스 및 소진의 관계. 계명대학교 석사학위논문.
- 허영주, 이병숙 (2011). 인공신장실 간호사의 임파워먼트, 직무스트레스 및 소진의 관계. *계명간호과학*, 15(1), 21-30. 계명대학교 간호과학연구회.
- 황경열, 소혜정 (2006). 재활상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. *지체.중복.건강장애연구*, 47, 107-124.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Belicki, K., & Woolcott, R. (1996). Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), 37-45.
- Bowen, D. E., & Lawler, E. E. (1992). The empowerment of service works: What, why, how and when. *Solan Management Review*, 33(3), 31-39.
- Corey, G. (2017). 심리상담과 치료의 이론과 실제[*Theory and practice of counseling and psychotherapy*, 10th ed.]. (천성문 , 권선중 , 김인규 , 김장희 , 김창대 , 신성만 , 이동훈 , 허재홍 역) 서울: 시그마프레스(원전은 2009년 출판).
- Davis, R. C. (1951). *The fundamentals of top management*. NY: Harper and Pow.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work*

- adjustment: An individual-differences model and its applications.*
MN: University of Minnesota Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. NY: Harper & Brothers.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. IL: Pearson Scott Foresman.
- Liden, R. C., & Tewksbury, T. W. (1995). Empowerment and work teams. *Handbook of Human Resources Management*, 386, 403.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). CA: Consulting Psychologists Press.
- Raquepaw, J. M., & Miler, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Profesional Psychology: Research and Practice*, 20(1), 32.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Ross, M. H. (1993). *The management of conflict: Interpretations and*

- interests in comparative perspective*. CT: Yale University Press.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464.
- Selye, H. (1979). The stress concept and some of its implications. *Human Stress and Cognition*, 11-30.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-425.
- Skorupa, J., & Agresti, A. A. (1993). Ethical beliefs about burnout and continued professional practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 24(3), 281-285.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Toth, E., Serini, S. A., Wright, D. K., & Emig, A. G. (1997). Watch for falling glass, women, men, and job satisfaction in public relations: A preliminary analysis. *Journal of Public Relations Research*, 9(2), 9-18.
- Ugboro, I. O., & Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: an empirical study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in*

Vocational Rehabilitation. 22, 120.

West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*(pp.56 - 75). CA: Sage Publications, Inc.



The Effect of Vocational Counselor's Job Stress on Job Satisfaction :
The mediating Effect of Empowerment and Psychological Burnout

Ye Jeon Lee

Department of Educational Consulting
The Graduate School
Pukyong National University
Advisor : Seong Moon Cheon

Abstract

The purpose of this study is to check the impact of job stress on job satisfaction on vocational counselor and to verify the mediating Effect of impact and psychological burnout in relationship with job stress and job satisfaction. A questionnaire survey was conducted on 307 vocational counselors, conducted a correlation analysis to examine the relationship between variables using SPSS 25.0 and Amos 20.0, and then confirmed the mediated effectiveness according to the procedure of the two-step approach of the structural equation.

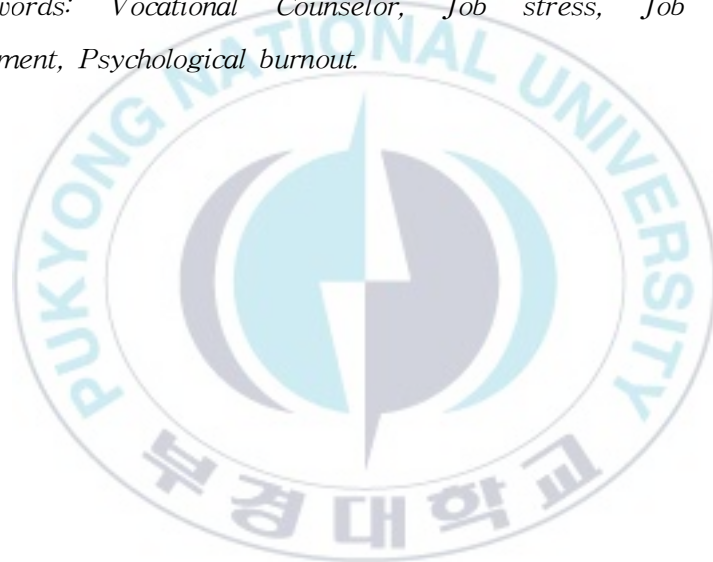
First, the study found that job stress of vocational counselor had a talisman effect on impact and job satisfaction, and had a static effect on psychological burnout. Second, vocational counselor' empowerment has a static effect on job satisfaction, and psychological burnout has a negative effect on job satisfaction. Third, the impact of job stress on job satisfaction by vocational counselor was found to be completely mediated. In particular, job stress of vocational counselor has a significant impact on job satisfaction through psychological burnout, which has a very significant impact on job satisfaction of vocational counselor. These findings suggest that while

empowerment training to increase job satisfaction for vocational counselor is important, psychological burnout should be alleviated or prevented so that psychological burnout does not negatively affect job satisfaction.

This study will help establish effective measures and provide practical information to increase job satisfaction for vocational counselor.

Finally, based on the results of this study, suggestions and implications for follow-up studies were discussed.

Key words: Vocational Counselor, Job stress, Job satisfaction, Empowerment, Psychological burnout.



부록 1.

직무스트레스 척도

※ 다음은 개인의 성격 특성에 관련된 문항들입니다. 각 문항을 잘 읽어보신 후 자신과 일치하는 항목에 체크해 주십시오.

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 내 자신의 판단과 견해와 다르게 일을 해야 할 때가 종종 있다.	1	2	3	4	5
2	나는 가끔 불필요해 보이는 일을 해야 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
3	충분한 지원(인력, 자원)없이, 나의 업무를 수행할 때가 있다.	1	2	3	4	5
4	나는 업무수행 중에 업무의 우선순위로 인해 갈등하는 경우가 종종 있다.	1	2	3	4	5
5	나는 업무수행을 위해 회사의 정책 또는 지침과 다르게 해야 할 때가 종종 있다.	1	2	3	4	5
6	나는 모순된 내용의 지시를 받는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
7	나는 업무가 전체적인 일과 어떻게 관련되어 있는지 모를 때가 종종 있다.	1	2	3	4	5
8	내가 할 업무에 대한 설명과 정보가 명확하지 않을 때가 있다.	1	2	3	4	5
9	나에게 어느 정도 권한(role)이 있는지 명확하지 않다.	1	2	3	4	5
10	나에게 어느 정도 책임(responsibility)이 있는지 명확하지 않다.	1	2	3	4	5
11	나는 업무시간을 적절히 쓰는 방법을 잘 모르고 있다.	1	2	3	4	5
12	나에게 요구되는 업무는 명확하게 계획된 목적과 목표가 수립되어 있지 않다.	1	2	3	4	5
13	현재 나는 나에게 적절하다고 생각하는 것보다 더 많은 일을 하고 있다.	1	2	3	4	5
14	나에게 주어진 업무는 때때로 복잡하고, 불확실하다.	1	2	3	4	5

15	나는 업무로 인하여, 일과 후나 주말에도 시달리기도 한다.	1	2	3	4	5
16	나는 하기 힘들거나, 과중한 업무를 책임져야 한다.	1	2	3	4	5
17	나는 업무를 수행하는데, 시간에 쫓기는 기분이 든다.	1	2	3	4	5
18	회사는 나에게 감당하기 어려운 과제를 부여하기도 한다.	1	2	3	4	5



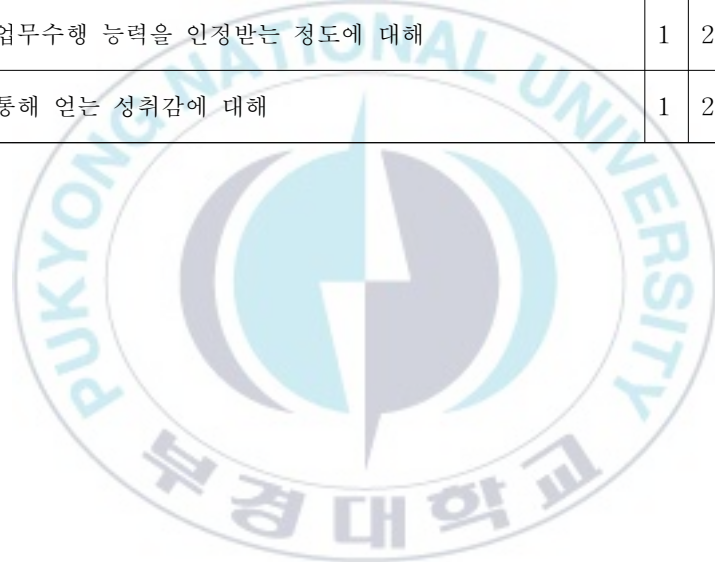
부록 2.

직무만족 척도

※ 다음 문항을 읽고 평소 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 번호에 한 문항도 빠짐없이 숫자에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

문 항		매우 불만족 한다	불만족 한다	잘 모르겠다	만족 한다	매우 만족 한다
1	나에게 부여되는 업무량에 대해	1	2	3	4	5
2	혼자 독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일을 할 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
4	직장에서 “중요한 인물”(알아주는 사람)이 될 수 있는 기회에 대해	1	2	3	4	5
5	상사가 부하 직원들을 대하는 방식에 대해	1	2	3	4	5
6	상사의 의사결정 능력에 대해	1	2	3	4	5
7	나의 양심에 위배 되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
8	내 직업의 안정성에 대해	1	2	3	4	5
9	다른 사람들을 위해 무언가를 해 줄 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
10	다른 사람들에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
11	내 능력을 활용해서 일 할 수 있다는 것에 대해	1	2	3	4	5
12	사내 정책을 시행하는 방식에 대해	1	2	3	4	5

13	내 업무량에 비한 급여 수준에 대해	1	2	3	4	5
14	승진 기회에 대해	1	2	3	4	5
15	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해	1	2	3	4	5
16	내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있는 기회에 대해	1	2	3	4	5
17	직업 환경에 대해	1	2	3	4	5
18	직장동료들 사이의 관계에 대해	1	2	3	4	5
19	나의 업무수행 능력을 인정받는 정도에 대해	1	2	3	4	5
20	일을 통해 얻는 성취감에 대해	1	2	3	4	5



부록 3.

임파워먼트 척도

※ 다음 문항을 읽고 평소 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 번호에 한 문항도 빠짐없이 숫자에 체크해 주시기 바랍니다.

문 항		전 혀 아 니 다	아 니 다	보 통	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	내가 하고 있는 일은 나에게 매우 중요하다.	1	2	3	4	5
2	나의 직무와 관련된 활동들은 나에게 개인적으로 의미가 있는 일이다.	1	2	3	4	5
3	내가 하고 있는 일은 나에게 의미가 있다.	1	2	3	4	5
4	나는 나의 업무능력에 대해 자신감을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
5	나는 업무를 수행하는 나의 역량에 대해 자신이 있다.	1	2	3	4	5
6	나는 나의 직무에 필요한 기술, 지식이 숙달되어 있다.	1	2	3	4	5
7	나는 직장에서 자율성을 가지고 업무수행 방법을 결정한다.	1	2	3	4	5
8	나는 업무수행 시 스스로 의사결정을 할 수 있다.	1	2	3	4	5
9	나는 업무수행 방법에 있어 독립적이고 자유롭게 결정하는 기회가 많다.	1	2	3	4	5
10	나는 직업상담 현장에서 나의 영향력은 크다	1	2	3	4	5
11	나는 나의 직업상담 현장에서 일어나는 일에 대한 통제가 가능하다.	1	2	3	4	5
12	나는 나의 직업상담에서 일어나는 일에 대해 중요한 영향력을 가진다.	1	2	3	4	5

부록 4.

심리적 소진 척도

※ 다음 문항을 읽고 평소 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각되는 번호에 한 문항도 빠짐없이 숫자에 체크해 주시기 바랍니다.

문 항		전 혀 없 음 이 하	일 년 에 몇 번 이 하	한 달 에 한 번 이 하	한 달 에 몇 번 정 도	일 주 일 에 한 번 정 도	일 주 일 에 몇 번	매 일
1	나는 일 때문에 정서적으로 매마른 느낌이다.	0	1	2	3	4	5	6
2	나는 하루 일과를 마칠 때 진이 다 빠졌다는 느낌이 든다.	0	1	2	3	4	5	6
3	나는 아침에 일어나서 다시 이 일을 해야 한다는 것이 피곤하게 느껴진다.	0	1	2	3	4	5	6
4	나는 내담자들이 상황들에 대해 어떻게 느끼는지 쉽게 이해할 수 있다.	0	1	2	3	4	5	6
5	나는 어떤 내담자들을 마치 생명이 없는 물건처럼 대한다는 느낌이다.	0	1	2	3	4	5	6
6	하루 종일 사람과 함께 일한다는 것은 나에게 정말 고역이다.	0	1	2	3	4	5	6
7	나는 내담자들의 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	0	1	2	3	4	5	6
8	나는 일로 인해 소진되었다고 느낀다.	0	1	2	3	4	5	6
9	나는 일을 통해 다른 사람들의 인생에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 느낀다.	0	1	2	3	4	5	6
10	나는 이 일을 시작한 이래 점점 사람들에 대해 무감각해져 간다.	0	1	2	3	4	5	6
11	나는 일이 나를 감정적으로 무더지게 하는 것 같아 걱정스럽다.	0	1	2	3	4	5	6

12	나는 매우 활력에 차있다.	0	1	2	3	4	5	6
13	나의 일에서 좌절감을 느낀다.	0	1	2	3	4	5	6
14	나는 내 일을 지나치게 열심히 한다는 느낌이 든다.	0	1	2	3	4	5	6
15	나는 몇몇 내담자들에게 어떤 일이 일어났는지에 대해 관심이 없다.	0	1	2	3	4	5	6
16	사람들과 직접적으로 부딪히며 일하는 것이 나에게 정말 많은 스트레스를 준다.	0	1	2	3	4	5	6
17	나는 내담자들과 쉽게 편한 분위기를 만들 수 있다.	0	1	2	3	4	5	6
18	나는 내담자와 친밀하게 일하고 나면 기분이 좋다.	0	1	2	3	4	5	6
19	나는 이 일을 통해 가치 있는 일들을 많이 이루었다.	0	1	2	3	4	5	6
20	나는 진퇴양난에 빠진 느낌이다.	0	1	2	3	4	5	6
21	나는 내 일에서 감정적인 문제를 매우 차분히 다룬다.	0	1	2	3	4	5	6
22	나는 내담자들이 자신들의 어떤 문제들에 대해서 나를 비난한다고 느낀다.	0	1	2	3	4	5	6