

부사관의 역할스트레스가 소진, 우울, 이직의도에 미치는 영향

Effects of non-commissioned Officers' Role Stress on Burnout, Depression, and Turnover Intention

이자영

서울사이버대학교 군경상담학과

Jayoung Lee(hycounselor@hanmail.net)

요약

본 연구는 부사관들을 대상으로 역할스트레스(역할갈등, 역할모호)가 소진, 우울 그리고 이직의도에 어떤 경로를 통해 영향을 주는 지 확인하고자 하였다. 이를 위해 부사관 299명이 설문에 참가하였으며, SPSS WIN 18.0과 Amos 20.0을 통해 상관 및 구조방정식을 실시하였다. 그 결과 역할갈등, 역할모호, 소진, 우울, 이직의도는 모두 통계적으로 유의미한 정적상관을 나타냈다. 또한, 소진은 역할갈등과 이직의도는 부분 매개하는 것으로 나타났으며, 역할갈등과 우울, 역할모호와 우울 그리고 역할모호와 이직의도는 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과를 바탕으로 부사관의 이직의도를 낮추고 우울을 감소시키기 위한 방안 등 본 연구의 의의에 대해 논의하였다. 마지막으로 제한점과 후속연구를 위한 제안을 하였다.

■ 중심어 : | 역할스트레스 | 부사관 | 우울 | 이직의도 |

Abstract

This study aimed to examine structural relationship among role stresses (i.e., role conflict, role ambiguity), burnout, depression, and turnover intention among non-commissioned officers. A total 299 non-commissioned officers were participated in this study. Correlation analysis through SPSS WIN 18.0 and SEM through Amos 20.0 were conducted. The results showed that role stresses were significantly positive correlated with burnout, depression, and turnover intention. In addition, it was found that burnout mediated partially between role conflict and turnover intention. It was also revealed that burnout mediated fully between role ambiguity and depression and between role ambiguity and turnover intention as well as between role conflict and depression. From above the results, the implications of this study was discussed in terms of the necessity for building strategy to decrease turnover intention and depression of non-commissioned officers. Finally, limitations and suggestions for further researches were discussed.

■ keyword : | Role Stress | Non-commissioned Officers | Depression | Turnover Intention |

* 이 논문은 2012년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음(NRF-2012S1A5A8024775)

접수일자 : 2015년 02월 16일

심사완료일 : 2015년 02월 27일

수정일자 : 2015년 02월 27일

교신저자 : 이자영, e-mail : hycounselor@hanmail.net

I. 서론

최근 군에서 병사들의 자살이 증가하면서 군 조직 내에서의 정신건강이 사회적 문제로 대두되고 있다. 실제 국방부에서 보고한 자료에 따르면, 2006년도부터 2010년도까지 전체 군 사망사고 중 자살이 차지하는 비중은 매년 50%이상이었으며, 특히 2009년에는 전체 군 사망사고 중 자살이 71%나 되는 것으로 나타났다[1]. 또한 자살을 시도하지는 않았지만, 상당수 군인들은 치료를 요할 정도의 부적응 증상을 보이는 것으로 나타났다[2]. 구체적으로, 구승신[3]은 연구에 참여한 군인의 50% 이상이 우울증상으로 보였으며, 심지어 15.4%는 자살 생각을 그리고 44.3%는 타살생각을 하고 있는 것으로 나타나 군대내 병사들의 심리적 고통이 매우 심각한 수준임을 보고하였다. 이러한 문제를 해결하기 위해 군은 부대에 병영생활 전문상담관을 배치하여 문제를 해결하고자 하고 있으나, 예산 등의 문제로 일부 부대에만 전문상담관이 배치되어 전체 부적응 병사들의 문제를 해결하는 데에는 한계가 있다. 따라서 실질적으로 병사들과 함께 생활하면서 이들의 심리적 어려움을 도와줄 부사관의 역할이 중요해지고 있다[4][5].

직업군인 중 가장 대표적이라 할 수 있는 부사관은 장교와 병사간의 교량적 위치에서 완충 역할을 하는 사람으로서 부대 내에서 병사들을 지도 및 상담하는 중요한 위치에 있다. 또한 업무적으로도 소부대의 전투 지휘자 및 첨단무기의 전문가로서의 역할을 수행할 의무를 지니고 있다[4][5]. 그러나 부사관들이 이처럼 군에서 중요한 역할을 해야 하는 상황임에도 불구하고, 부사관 역시 다양한 스트레스로 자신들의 능력을 충분히 발휘하기가 어렵다. 즉 부사관들은 다른 직업에 비해 낮은 보수, 낮은 인격적 대우 및 사회적지지 등으로 인해 직무와 관련된 스트레스가 상당한 것으로 보고되고 있으며, 이는 직, 간접적으로 역할 수행에 방해가 되고 있는 것으로 나타났다[6-8].

부사관들이 경험하는 직무와 관련된 대표적인 스트레스로 역할스트레스(role stress)를 들 수 있다. 역할스트레스는 역할갈등과 역할모호로 구분되는 데 역할갈등(role conflict)이란 개인이 역할을 수행하는 과정에서

요구되는 것과 개인이 가진 능력, 목표, 가치관 등의 자원이 불일치하거나 일관되지 않을 때 나타나는 것을 의미하며[9], 역할 모호(role ambiguity)는 개인이 수행하는 직무에 대한 권한, 책임 등이 모호하거나 다른 사람과의 역할 구분이 명확하지 않은 데서 나타나는 것을 의미한다[10]. 부사관의 경우 군대 내에서 실질적으로 많은 업무를 담당하고 있음에도 불구하고, 장교와의 역할 구분이 불명확하고, 권한과 책임 또한 모호한 경우가 많아 이러한 역할스트레스가 상당한 것으로 나타났다[11-13].

이러한 역할스트레스는 과도할 경우 소진을 야기한다. 소진(burnout)이란 과도한 업무로 인해 정서적으로 고갈되고 자신의 업무에 회의감이나 좌절감을 경험하는 것을 의미하는 것[14]으로 역할스트레스는 임상사회복지사, 호텔조리종사원, 간호사 등을 대상으로 한 다양한 연구에서 소진을 야기하는 주요 원인으로 알려져 왔다[15-17]. 부사관들 역시 상대적으로 낮은 보상, 과도한 업무 등으로 인해 상당한 소진을 경험하고 있는 것으로 보고되었다[4][18]. 따라서 과도한 부사관들의 역할스트레스는 부사관의 소진과 관련이 있을 것으로 보인다.

한편, 소진은 소진 자체로도 문제가 되지만, 신체적, 심리적 그리고 업무적으로 다양한 부적응적 증상들을 야기한다는 점에서 그 문제가 심각하다. 즉 소진을 경험하는 사람들은 만성 피로, 잦은 지각 등에서부터 시작하여 심각하게는 불안이나 우울과 같은 심리적 문제를 경험하며, 업무적으로도 이직이나 퇴직을 하는 것으로 나타났다[19-21]. 미국 공군을 대상으로 소진과 자아존중감의 관계를 연구한 논문에서도 소진이 높으면 자아존중감이 낮아진다고 하였으며[22], 우리나라 부사관을 대상으로 심층 면접한 연구에서도 소진은 우울, 피로 등의 증상과 이직의도, 직업에 대한 회의, 관계 악화 등의 부적응적인 결과를 초래하는 것으로 나타났다[18]. 이처럼 소진은 국내외, 직업의 종류에 상관없이 개인과 조직에게 부정적인 영향을 주는 것으로 알려졌음에도 불구하고, 부사관의 소진에 대한 연구는 거의 없는 것이 현실이다.

일부 연구에서는 소진이 우울과 이직의도를 매개하

는 역할로 보기도 하지만[23], 최근 일련의 연구들을 살펴보면 우울이 소진을 야기하는 것 보다는 소진이 우울을 야기한다는 의견[24][25]이 우세하며 동시에 우울과 이직의도의 관련성에 대한 근거는 부족하다. 따라서 소진이 우울이라고 하는 개인의 심리적 측면과 이직의도라고 하는 조직에 대한 영향을 구분하여 살펴볼 필요가 있다.

따라서 본 연구는 기존 연구들이 역할스트레스와 소진의 결과변인으로 직무만족이나 이직의도만 본 것에서 더 나아가 개인의 심리적 측면을 함께 고려하여 살펴봄으로써, 부사관의 소진이 발생하는 원인에 대한 이해 뿐 아니라 소진이 개인과 조직에 어떻게 영향을 주는 지에 대한 이해하게 해 줄 수 있을 것으로 보인다. 또한 본 연구는 이러한 결과를 통해 부사관의 소진을 예방하고 사기를 향상시키기 위한 전략을 세우는 등 군에서의 실천적 함의를 찾아보고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 역할스트레스

부사관이란 군에서 장교와 병사 그 중간에 있는 간부를 의미하며, 하사, 중사, 상사, 원사로 구성되어 있다. 이러한 부사관은 군의 전투력 향상을 위해 장교와 병사의 중간에서 중요한 역할을 수행해야 할 필요가 있다. 군도 이러한 중요성을 인식하여 부사관이 수를 2030년까지 12만 명으로 확대할 예정이며, 동시에 지휘관의 보좌, 지원업무 등 수동적이고 책임이 작은 역할에서 벗어나 소부대의 전투지휘나 병 교육을 전담하는 등을 통해 부사관의 위상을 높이기 위해 노력하고 있다[26].

이는 국방부가 낮은 보수, 피라미드형 조직구조로 인한 승진 기회부족, 조기정년퇴직, 열악한 주거, 위험 높은 직무 등으로 높은 직무스트레스를 보이고 있는 부사관에 대한 보상일 수도 있지만[27][28], 다른 한편으로는 그 동안 부사관의 역할에 대한 정립이 미흡했고, 다른 지휘관들과의 차별적인 역할에 대한 규명이 분명하지 않았음을 시사하는 것이기도 하다. 특히 부사관은 장교들과의 역할 구분이 모호하고, 각종 사고 발생시에

도 책임소재를 규명함에 있어 장교에 비해 상대적인 박탈감을 가지거나 책임에 비해 권한이 적은 경우가 많다. 이에 많은 연구자들도 부사관의 역할모호와 역할갈등의 문제를 지적하였다[11]. 백승무[12]는 상병들을 대상으로 조사한 결과, 상병들의 역할갈등 및 역할모호성은 그들의 스트레스를 높이는 것을 나타냈으며, 김영환[29]도 우리나라 부사관의 주된 직무스트레스를 역할갈등과 역할과다를 언급하였다.

역할갈등과 역할모호는 수많은 연구에서 소진, 이직의도와 관련이 있는 것으로 나타났다. 부사관을 대상으로 한 연구에서도 역할갈등과 역할모호는 자신의 직무를 불만족하게 하는 것으로 나타났으며[13], 이직의도 또한 높이는 원인으로 알려졌다[12]. 이상을 정리하면, 역할갈등 및 역할모호는 부사관들에게 상당한 것으로 보이므로 역할갈등 및 역할모호가 부사관들의 심리적 특성 그리고 조직에 대한 태도에 어떻게 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다.

2. 소진

소진(Burnout)은 1980년대 초에만 300여 편의 관련 논문이 발표될 정도로 다양한 개념적 정의가 이루어졌으나[30], 미국의 정신분석학자 Freudenberger[14]이 처음 규정한 ‘자신의 업무를 열정적으로 수행하였으나 본인이 기대한 성과나 보람을 얻지 못하고 오히려 자신의 업무에 회의감이나 좌절감을 겪는 상태’ 개념을 많이 따른다. 그 후 Maslach와 Jackson[31]이 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취의 저하로 이루어진 3차원의 현상으로 구체화하고, 현재 가장 널리 사용되는 소진 측정도구인 ‘Maslach Burnout Inventory’를 개발하였다. 이를 자세히 살펴보면, 정서적 고갈(emotional exhaustion)이란 개인적 스트레스 요소로 직무 상황에서 심리·정서적 요구로 인해 에너지가 고갈되고 나아가 좌절과 긴장감을 느끼게 되는 상태를 뜻한다. 비인간화(depersonalization)란 개인 간 맥락 요소로 동료나 주변 사람들에게 둔하고 냉소적인 자세를 보이며, 관계로부터 분리되고 정서적으로 무감각해지는 경향을 의미한다. 비인간서비스계통에서는 ‘비인간화’라는 용어를 ‘냉담(cynicism)’으로 사용하고 있다. 마지막으로 개

인적 성취감의 저하(diminished personal accomplishment)란 자기평가 요소로 성취 및 생산성에서의 무능력감으로 인해 자기효능감이 저하되는 현상을 의미한다[32].

직업군인의 소진과 관련된 연구는 국내외적으로 연구가 미비하며, 해외에서는 국방부 등을 중심으로 다루어지고 있다. 우리나라 군인을 연구대상에 포함한 Durand[33]는 상부의 요구, 군대 환경자원의 부족 등이 심화될 경우 소진이 나타날 수 있음을 명시하였다. 또한, 군인들의 소진 현상을 다룬 Wilcox[34]의 연구 논문에서는 과도한 업무량, 역할 모호성, 역할 갈등, 통제감 결여, 긍정적 피드백의 부족, 인간관계에서의 갈등 등이 군대 상황에서 소진과 관련된 요인이라고 밝히고 있다. 국내에서 직업군인의 소진을 다룬 연구는 거의 없는 가운데 최현주와 이자영[18]은 육군 부사관을 대상으로 심층 면접을 한 결과, 육군 부사관들이 위계적인 군조직, 업무과다, 대인갈등 등으로 소진을 경험하는 것으로 보고하였다. 권상조[4] 역시 육군 부사관들을 대상으로 계급, 직책, 병과 등 인구통계학적 특징과 자기효능감이 직무소진에 미치는 영향을 알아보았는데, 분석결과 전반적인 냉담 수준이 평균 3.9로 상당히 높은 것으로 나타나 일에 대해 회의적인 것으로 나타났다. 정서적 고갈의 경우 연령이 높을수록, 학력수준이 높을수록, 계급이 높을수록, 상급부대일수록 정서적 고갈 수준도 높았으며, 개인적 성취 저하의 경우 역시 계급이 높고, 상급부대일수록 높은 것으로 나타났다. 그러나 냉담은 상급부대일수록 심하긴 하였으나 대학원졸인 사람 다음으로 고졸이하가 높은 것으로 나타났으며, 50대 다음으로 20대가 높은 것으로 나타났다. 또한 자기효능감과 전문성이 높은 것은 이들의 소진을 악화시키거나 지연시키는 보호요인 역할을 하는 반면, 업무의 모호성은 난이도가 낮은 직무를 선호하게 만들고 주변 관계자들에 대해 비인간적으로 대하는 경향을 가속화시키는 것으로 나타났다. 또한 조직이 수직적인 위계질서를 덜 강조하고 할수록 구성원의 직무 만족도는 높아지고 스트레스 수준도 감소된다는[35] 점을 고려해 볼 때, 명령과 지시가 조직을 움직여 나가는 실질적인 원동력이 되는 군대는 다른 조직에 비해 스트레스와 소진의 수준이 높을 것이다.

그 외에 군인이 아닌 일반인들을 대상으로 한 연구 결과들을 살펴보면, 역할갈등과 역할모호와 같은 역할 스트레스가 소진을 일으키는 주요 원인으로 밝혀져 왔다. 즉, 업무역할이 모호하거나 역할갈등이 심하면 정서적 고갈을 심화시키거나 비인간화가 심화되고 개인적 성취감은 낮아지는 것으로 나타나고 있다[36-38]. 이러한 결과들을 종합하여 보면, 부사관을 비롯한 직업군인들의 소진은 상당한 것으로 보이며 소진을 야기하는 원인들은 다양하나 그 중 역할갈등과 역할모호와 같은 역할 스트레스가 부사관들의 소진에 많은 영향을 줄 것으로 보인다.

3. 소진과 우울, 이직의도와와의 관계

SSO 모델(stress-strain-outcome)은 소진의 원인과 결과 과정을 설명하는 대표적인 모델이다. 이 모델은 스트레스로 역할스트레스, 스트레인으로는 소진 그리고 결과로는 직무만족이나 이직의도로 하여 주로 많이 연구되어 왔다[17]. 이 모델에 근거하여 다양한 직종의 사람들을 대상으로 한 소진 연구에서 소진이 역할스트레스와 직무불만족이나 이직의도를 매개하는 것이 밝혀졌다[39]. 또한, SSO 모델을 근거한 것은 아니지만, 소진이 직무와 관련하여 다양한 부정적 결과를 야기한다는 연구들은 그 동안 많이 수행되었다. 구체적으로 살펴보면, 소진은 무단결근, 이직 등 직업의 부적응을 야기하고, 직장에 계속 있는 경우에는 생산성과 효율성을 저하시키고, 직무만족도를 낮추며, 직업과 조직에 대한 몰입 및 헌신을 낮춘다고 하였다. 게다가 소진을 경험한 개인은 인간관계에서도 갈등을 일으키고, 직무에 방해가 되는 등 다른 동료들에게 부정적인 영향을 미친다[36-40]. 한 예로 Burke와 Deszca[41]는 남, 녀 경찰 128명을 대상으로 직무의 평가, 경험된 스트레스, 정서적, 신체적 웰빙이 소진에 영향을 미치며, 높은 수준의 직무소진을 경험한 개인이 그렇지 않은 집단보다 더 높은 이직의도를 가지고 있음을 증명하였다.

한편 소진은 직무불만족이나 이직의도와 같은 직무 외에 심리적으로도 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다[31]. 즉 백경희[42]에 따르면, 소진의 결과는 신체적, 정서적, 행동적으로 나누어 볼 수 있는데, 신체적으

로는 만성 피로, 낮은 에너지 상태, 허약한 느낌, 두통, 불면증, 감기나 소화 장애 등을 지속적으로 경험하게 되고, 정서적으로는 무력감, 절망감, 덧에 걸린 느낌과 함께 자기 일이나 자기 자신 또는 이 세상에 대한 부정적 태도를 가지게 되며 자존감이 낮아지고 의욕을 잃게 된다. 행동적으로는 잦은 지각, 조퇴, 사기 저하 등으로 아침에 출근을 하기 싫어하게 되고, 업무 시간에도 자주 시간을 보게 되며 업무를 미루거나 자기 방어적 태도와 냉소적 행동을 보인다. 특히 정신적으로 소진이 자아존중감을 저하시킬 뿐만 아니라 심지어는 불안과 우울에 이르기까지 하는 것으로 알려져 있다[20][22][31].

한편, 2005년 기준 부사관이 희망이나 명예전역과 같은 조기 전역을 한 비율은 평균 22.6%로 나타났으며, 그 중 육군 중사가 조기 전역하는 비율은 87.7%로 상당한 수치를 보였다[43]. 물론 이처럼 부사관이 조기 전역을 하는 데에는 군의 물리적 구조 형태가 가장 큰 요인이지만, 부사관들의 심리적 소진 또한 중요한 변인으로 보고되고 있다. 구체적으로, 부사관들의 소진이 높으면 직무만족도가 낮은 것으로 나타났으며[4], 우울, 불안 등의 부정적 정서가 증가하고, 대인관계가 안 좋아질 뿐만 아니라 이직이나 전역을 고려하게 되었다고 하였다[18]. 따라서 부사관들의 소진은 우울과 이직의도에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

이상의 선행 연구들을 종합하여 살펴보면, 직업군인인 부사관들의 소진은 상당한 것으로 보고되고 있으며, 병사들의 심리적 부적응 문제(예: 자살)를 해결하고, 부사관 자체의 사기와 직무만족 향상을 위해 부사관의 소진에 대한 연구가 절실히 요구되는 것으로 나타났다[4][6][18]. 이에 본 연구는 SSO(stress-strain-outcome) 모델에 기초하여 부사관의 소진 경로를 살펴보고자 한다. 즉 스트레스는 역할스트레스, 스트레인인 소진 그리고 결과변인으로는 우울과 이직의도를 설정하면, 부사관들의 역할스트레스, 소진, 우울, 이직의도는 서로 상관관이 있을 것이며, 소진은 역할스트레스와 우울 그리고 이직의도를 부분적으로 매개할 것으로 보인다. 이를 정리하면 아래와 같은 연구 가설을 세울 수 있다. 이러한 연구는 부사관의 소진, 이직, 우울 등은 매우 중요한 문제임에도 불구하고, 그동안의 연구들이 부사관들의 역

할스트레스, 소진, 우울 그리고 이직의도와와의 관계를 명확하게 밝히지는 못한 상황에서 이들의 관계를 확인하고 이를 통해 예방 방안 등을 모색할 수 있는 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

연구가설 1. 부사관들의 역할스트레스는 소진, 우울, 이직의도는 서로 간에 유의미한 관련이 있을 것이다.

연구가설 2. 부사관들의 소진은 역할스트레스와 우울을 부분 매개할 것이다.

연구가설 3. 부사관들의 소진은 역할스트레스와 이직의도를 부분 매개할 것이다.

III. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에는 S 사이버대학교에 재학 중인 부사관 299명이 참여하였다. 구체적으로 남자는 270명(90.3%)이었고, 여자는 29명(9.7%)으로 남자가 대부분이었다. 평균 연령은 31.9세였으며 (22세-54세), 평균 경력은 11.6년(1-34년)인 것으로 나타났다. 그들의 계급을 살펴보면, 원사가 23명, 상사가 92명, 중사가 158명 그리고 하사가 26명으로 나타났다.

2. 분석방법

본 연구에서는 SPSS 18.0과 AMOS 20.0을 이용하여 상관 및 구조방정식을 실시하였다. 모형의 적합도를 평가하기 위해 X^2 검증과 적합도 지수를 이용하였다. 적합도 지수는 절대적 적합도 지수로 RMSEA를, 상대적 적합도 지수로 TLI와 CFI를 선정하였다. RMSEA는 .05미만이면 좋은 적합도 .08미만이면 괜찮은 적합도이며, TLI와 CFI는 .90 이상이어야 양호한 모형으로 간주하였다[44].

3. 측정도구

3.1 역할스트레스

역할스트레스는 역할 갈등과 역할 모호성으로 구성되어 있다. 이 척도는 원래 세일즈맨의 직업 환경을 측정하기 위해 개발된 척도로 역할갈등, 역할 모호성, 요구, 도전 4개의 하위요인으로 구성되어 있으나[45], 본 연구에서는 본 연구의 목적을 고려하여 역할 갈등과 역할 모호성만을 사용하였다. 역할 갈등은 5개 문항이며, 역할 모호성은 4개 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서의 신뢰도는 각각 .75, .81이었다.

3.2 소진

부사관의 소진을 측정하기 위해 본 연구에서는 Maslach Burnout Inventory-General Survey [46]를 사용하였다. 이 척도는 개인적 성취감의 저하(diminished personal accomplishment)이라고 하는 세 요인으로 구성되어 있다. 탈진의 총 5문항으로 구성되어 있으며, 대표 문항으로는 “업무로 인해 완전히 탈진되었다고 느낀다.”가 있다. 냉소 또한 5문항으로 구성되어 있으며, 대표 문항으로는 “내 일의 중요성에 대한 회의가 든다”가 있다. 마지막으로 개인적 성취감은 6문항으로 구성되어 있으며, 대표 문항으로는 “내 생각에 나는 일을 아주 잘하고 있다”를 들 수 있다. 이 문항들은 모두 역채점하여 개인적 성취감 결여로 사용하였다. 또한 각각의 문항은 5점 리커트 척도(전혀 그렇지 않다(1점)-매우 그렇다(5점))로 구성되어 있으며 본 연구에서 나타난 신뢰도는 탈진 .83, 냉소 .63 개인적 성취감 결여 .84이고, 전체 신뢰도는 .89로 나타났다.

3.3 우울

부사관의 우울 정도를 우울을 측정하기 위해 본 연구에서는 Radloff[47]가 개발하고 전경구, 최상진, 양병창 [46]이 변안, 수정한 CES-D(The Center for Epidemiological Studies-Depression Scale) 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 20문항으로 구성되어 있으며, 4점 리커트 척도로(전혀 없었다(1점) - 매일 있었다(4점)) 되어 있다. 높은 점수일수록 우울수준이 높은 것

을 의미한다. 전경구 등[48]이 보고한 신뢰도는 .91이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 .89로 나타났다.

3.4 이직의도

부사관의 이직의도를 측정하기 위해 본 연구에서는 Jaros[49]이 사용하고 정운연[50]이 번역한 척도를 사용하였다. 이 척도는 3개 문항으로 구성되었으며, 각 문항은 5점 리커트 척도(전혀 그렇지 않다(1점)-매우 그렇다(5점))로 되어 있다. 이 문항들은 구성원이 자발적으로 조직을 떠나려고 하는 의도 또는 가까운 미래에 자신이 소속된 조직을 떠나려고 하는 의도를 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 .77로 나타났다.

IV. 연구결과

1. 역할스트레스, 소진, 우울, 이직의도 간의 상관관계

먼저 본 연구에서 사용된 변인들 간의 상관관계를 살펴해보았다.

표 1. 변인들 간의 상관관계

| 변인 | 역할 스트레스 | | 소진 | 우울 | 이직 의도 |
|---------|---------|-------|-------|-------|-------|
| | 갈등 | 모호 | | | |
| 역할 스트레스 | 갈등 | - | | | |
| | 모호 | .31** | - | | |
| 소진 | | | .54** | .48** | |
| 우울 | | | .38** | .30** | .54** |
| 이직 의도 | | | .54** | .28** | .54** |

주 1. **p<.01

[표 1]에서 보듯이 역할스트레스 중 역할갈등과 역할 모호는 소진($r=-.54, p<.01$; $r=.48, p<.01$), 우울($r=.38, p<.01$; $r=.30, p<.01$), 이직의도($r=.54, p<.01$; $r=.28,$

$p<.01$)와 모두 통계적으로 유의미한 정적 상관을 나타냈다. 또한 소진도 우울($r=.54, p<.01$; $r=.54, p<.01$)과 이직의도($r=-.54, p<.01$; $r=.28, p<.01$)와 모두 통계적으로 유의미한 정적 상관을 나타냈으며, 우울도 이직의도($r=.42, p<.01$)와 통계적으로 유의미한 정적 상관을 보여 역할스트레스, 소진, 우울, 이직의도는 서로 간에 모두 통계적으로 유의미한 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

2. 측정모형 검증

본 연구에서 사용되었던 측정 변인들이 얼마나 타당한 지 알아보기 위해 측정모형을 검증하였다. 측정모형 검증방법에는 각각의 잠재변인별로 측정모형의 타당성을 평가하는 방법과 전체 잠재요인에 대한 측정모형에 대해 타당성을 평가하는 방법이 있는데, 연구자가 항목을 많이 제거하지 않기를 원하고, 전체 측정변수 또한 많지 않을 경우 주로 사용하는 후자를 선택하였다. 그 결과 $X^2(N=299, df=125)$ 는 316.251($p<.001$)로 나타나 적합하지 않았다. 그러나 X^2 의 경우, 표본의 크기에 민감하게 반응하기 때문에 다른 적합도 지수(상대적 적합도 지수 : CFI, TLI; 절대적 적합도 지수 : RMSEA)를 함께 사용하였다. 그 결과 CFI=.916, TLI=.900 그리고 RMSEA=.072로 모두 양호한 수준으로 나타났으며, 이는 측정모형이 타당하게 설계되었음을 의미한다.

3. 연구모형 검증

선행 연구들을 바탕으로 다음과 같이 설정한 연구모형에 대한 검증을 하였다.

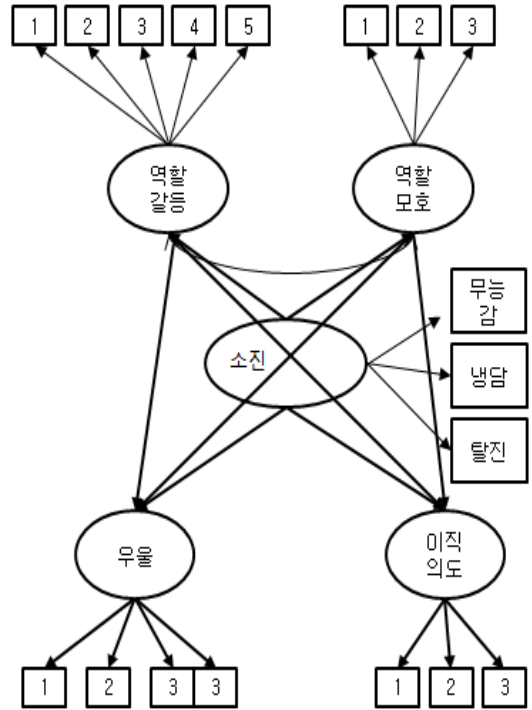


그림 1. 연구 모형 (수정 전 모형)

그 결과 $X^2(N=299, df=126)$ 은 316.845($p<.001$)로 적합하지 않았으며, 상대적 적합도 지수 중 TLI도 .898로 좋은 모델로 알려진 .900에 조금 미치지 못하였다. 그러나 상대적 적합도 지수 CFI(.916)와 절대적 적합도 지수 RMSEA(.071)는 좋은 모델의 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 그러나 이를 조금 더 세부적으로 살펴보면, 그러나 직무요구에서 역할갈등에서 우울로 가는 경로계수 ($\beta=.006, n.s.$) 그리고 역할모호에서 우울과 이직의도($\beta=.050, \beta=.133, n.s.$)로 가는 경로계수는 모두 통계적으로 유의미하지 않았다. 따라서 통계적으로 유의미하지 않은 경로들은 삭제를 할 필요가 있으며, 이에 따라 [그림 2]과 같이 연구 모형을 수정하였다. 수정된 모델은 [표 3]에서 볼 수 있듯이 $X^2(N=299, df=126)$ 은 316.845($p<.001$)로 적합하지 않았으나, 상대적 적합도 지수 TLI와 CFI가 각각 .901과 .917이었으며, 절대적 적합도 지수인 RMSEA는 .070으로 좋은 모델의 기준에 부합하는 것으로 나타났다.

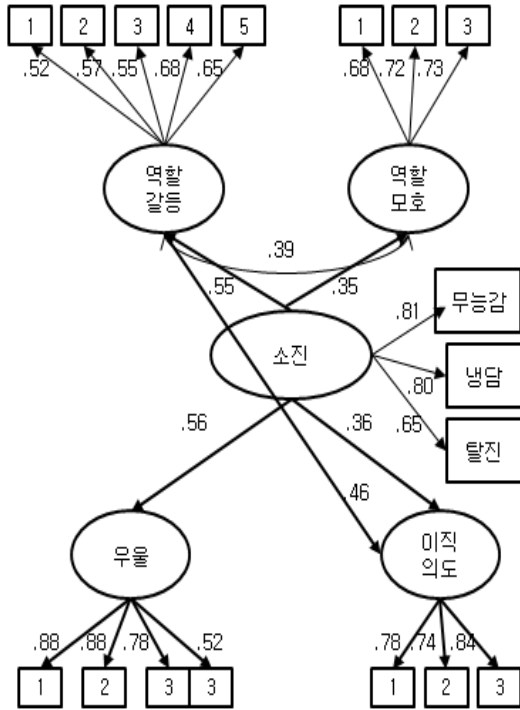


그림 2. 수정 모형

표 2. 적합도 지수와 모형 비교

| | χ^2 | df | TLI | CFI | RMSEA |
|-------|----------|-----|------|------|-------|
| 연구 모형 | 316.845 | 126 | .898 | .916 | .071 |
| 수정 모형 | 317.933 | 129 | .901 | .917 | .070 |

4. 매개효과 검증

부트스트랩 절차[51]를 통해 수정 모형에 대해 소진의 간접효과가 유의미한 지를 살펴보았다. 즉 95% 신뢰구간을 구한 후 신뢰구간 안에 0이 포함되지 않으면, 통계적으로 유의미한 계수로 간주하는 것으로 간접효과 유의성 검증에 효과적인 것으로 알려져 있다[52]. 검증 결과 역할갈등과 우울 ($\beta=.307$; 95% CI =.218-.392), 역할모호와 우울 ($\beta=.192$; 95% CI =.117-.272), 역할갈

등과 이직의도 ($\beta=.254$; 95% CI =.166-.377) 그리고 역할모호와 이직의도($\beta=.159$; 95% CI =.094-.258) 모두 간접효과가 유의미하게 나타났다. 따라서 소진은 역할갈등과 우울 그리고 역할모호와 우울을 모두 완전 매개하는 것으로 나타나 <가설 2>는 지지되지 않았다. 또한 역할갈등과 이직의도는 부분매개, 역할모호와 이직의도는 완전 매개하는 것으로 나타나 <가설 3>도 부분적으로 지지되었다.

표 3. 수정모형의 경로계수 효과 분해

| 경로 | 총효과 | 직접 효과 | 간접 효과 |
|-----------|---------|---------|--------|
| 역할갈등→소진 | .37*** | .37*** | |
| 역할갈등→이직의도 | .98*** | .57*** | .41*** |
| 역할갈등→우울 | .20*** | | .20*** |
| 역할모호→소진 | .30*** | .30*** | |
| 소진→이직의도 | 1.11*** | .111*** | |
| 소진→우울 | .55*** | .55*** | |
| 역할모호→이직의도 | .33*** | | .33*** |
| 역할모호→우울 | .16*** | | .16*** |

주 1. 비표준화계수임

VI. 결론 및 제언

본 연구는 역할갈등과 역할모호라고 하는 역할스트레스가 소진, 우울 그리고 이직의도에 어떤 경로를 통해 영향을 주는 지 확인하고자 하였다. 또한 소진이 역할스트레스와 소진 그리고 역할스트레스와 우울 사이에서 간접적으로 매개역할을 하는 지 확인하고자 하였다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 역할갈등과 역할모호는 모두 소진, 우울 그리고

이직의도와 통계적으로 유의미한 정적 상관을 보였다. 이는 가설 1을 지지하는 결과이다. 즉, 부서관들의 역할 갈등이 심하고 자신의 역할이 모호하다고 지각할수록 소진이 되고 우울감을 경험하며, 이직하고자 하는 의도를 가지는 것으로 나타났다. 이 같은 연구결과는 과도한 역할스트레스가 개인을 소진시키고, 이직하고자 하는 의도를 갖게 할 뿐만 아니라[53][37] 우울감을 경험하게 한다는 기존 연구[54][55]를 지지하는 결과이다. 이는 교사, 간호사, 사회복지사 등 다른 직종의 사람들과 마찬가지로 부서관들도 유사한 경험을 하고 있다는 것을 시사한다.

둘째, 소진은 역할스트레스(역할갈등, 역할모호)와 우울을 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이는 역할갈등이나 역할모호가 우울을 직접적으로 유발하기 보다는 소진을 통해 유발한다는 것을 의미하는 것으로 우울을 예방하기 위해서는 무엇보다 소진을 감소시키는 것이 중요함을 시사하고 있다. 또한, 이러한 연구 결과는 기존의 연구들이 역할스트레스-소진-이직의도나 소진-우울에 대해서만 주로 연구[17][53][54]한 것에서 더 나아가 역할스트레스가 이직의도뿐 아니라 우울이라는 개인의 심리적 측면에도 영향을 준다는 것을 시사한다.

셋째, 소진은 역할갈등과 이직의도를 부분 매개하는 것으로 나타났으며, 역할모호와 이직의도는 완전 매개하는 것으로 나타났다. 즉 역할갈등은 이직의도를 야기하기도 하지만, 소진을 통해 이직의도를 향상시키기도 하는 것을 의미한다. 반면, 역할모호는 이직의도에 직접적으로 영향을 주기보다는 소진을 통해 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 전의 연구들은 소진이 역할갈등, 역할모호와 이직의도를 완전 매개한다는 결과들이 주를 이루었다. 즉 Fogarty 등[37]이 고용자들을 대상으로 한 연구, 김경호[36]이 지역사회센터 종사자를 대상으로 한 연구, 홍콩의 성직자를 대상으로 한 연구[56] 등에서 역할갈등과 역할모호가 높은 사람들은 소진이 높아짐으로써 이직할 의도를 갖게 된다고 하였다. 따라서 본 연구의 결과는 역할모호, 소진, 이직의도의 관계에서는 기존 연구와 동일한 연구 결과를 보이지만, 역할갈등은 그 자체로도 이직의도에 영향을 주는 것으로 나타나 다소 결과에서 차이를 보였다. 이러한 차이는 부사

관들이 이직의도를 갖게 하는 데 소진이 중요하지만, 역할갈등 또한 중요하다는 것을 시사하는 것으로 부서관의 직업적 특성이 고려된 것이라고 추측된다. 그러나 이에 대한 정확한 검증은 추후 연구를 통해 다시 한 번 확인해봐야 할 것으로 보인다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 기존 소진과 관련된 연구들은 주로 인간서비스 계통의 종사자들을 중심으로 이루어져왔다. 최근에 학생, 주부, 부모 등으로 그 대상이 확대되었으나 군인의 소진에 대한 연구는 여전히 매우 미비한 상황이다. 특히 기존 연구에서 직업군인들인 부서관들의 소진이 상당히 심각한 것으로 나타났음에도 불구하고 그 동안 이에 대한 연구는 거의 진행되지 않았다. 이러한 상황에서 본 연구는 부서관들의 소진이 개인 및 조직에 미치는 영향을 확인함으로써 부서관들의 소진의 심각성을 일깨워주고, 소진의 연구 영역을 확장했다는 데 그 의의가 있다.

둘째, 소진을 설명하는 모델 중 하나인 SSO 모델(stress-strain-outcome)에서는 그 동안 결과변인으로 직무와 관련된 변인(예: 직무만족)에만 초점을 두었다. 그러나 본 연구에서는 소진과 우울의 높은 관계를 고려하였으며, 그 결과 역할스트레스는 소진을 통해 이직의도뿐 아니라 우울에도 영향을 준다는 사실을 밝혀냈다. 따라서 본 연구는 역할스트레스, 소진의 결과변인으로 개인의 심리적 요소로 우울을 추가하여 SSO 모델을 확장하고, 역할스트레스와 소진이 개인과 조직에 미치는 영향을 확인했다는 데 그 의의가 있다.

셋째, 본 연구는 부서관들의 이직의도를 낮추고 우울감을 줄이기 위한 다양한 방안을 제안할 수 있다는 데 그 의의가 있다. 먼저, 부서관들은 자신들의 역할 갈등을 줄이기 위한 노력을 해야 할 것이다. 본 연구에서 역할갈등은 소진을 통해 이직의도, 우울에 영향을 주기도 했지만, 그 자체로도 이직의도와 우울에 영향을 주었다. 따라서 부서관들이 심리적인 어려움에서 벗어나 조직에 더 몰입할 수 있게 하기 위해서는 그들이 경험하고 있는 역할갈등을 최소화할 필요가 있다. 또한, 본 연구에서 역할스트레스와 이직의도, 역할스트레스와 우울

감 사이에 소진은 완전매개 또는 부분매개를 하는 것으로 나타났다. 따라서 군조직의 특성상 역할스트레스를 줄이는 것이 한계가 있다면, 군은 부사관들의 소진을 최소화할 수 있는 방안을 마련해야 한다. 이를 위해 소진을 줄기 위한 심리상담 프로그램을 실시하거나 소진을 줄이기 위한 자신만의 방법(예: 운동, 산책 등)을 개발할 수 있도록 제도적, 물리적인 뒷받침을 할 필요가 있다.

본 연구의 제한점과 향후 연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 본 연구에서 사용된 척도들은 모두 자기보고식이었다. 그 결과 본 연구에 참여한 부사관들은 고의적 또는 무의식적으로 바람직한 자신의 모습에 응답했을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 자기보고식 검사 외에 제 3자의 평가, 관찰 등의 방법이 함께 고려되어야 할 것으로 보인다. 또한 본 연구는 육군 부사관만을 대상으로 연구하였다. 육군, 해군, 공군에 따라 조직의 특성이 다르기 때문에 육군, 해군, 공군에 따른 차이가 있는 지 여부를 추후 연구에서는 확인해볼 필요가 있다. 마지막으로 본 연구는 부사관의 계급을 고려하지 않았다. 부사관은 하사, 중사, 상사, 원사로 구성되어 있으며, 계급에 따라 역할스트레스 및 역할스트레스에 따른 소진, 우울, 이직의도 또한 차이가 있을 수 있다. 따라서 추후연구에서는 이 점을 고려하여 계급별 차이 또한 고려해봐야 할 것이다.

위와 같은 제한점에도 불구하고, 본 연구는 부사관의 역할스트레스가 소진, 우울, 이직의도에 미치는 영향을 알아봄으로써 부사관 개인이 정신건강 향상과 군 이 건강한 조직이 되는 데 노력해야 할 시사점을 제공해야 했다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다.

참 고 문 헌

- [1] <http://www.gocj.net/news/articleView.html?idxno=36899>.
- [2] 김건, *군조직 구성원간의 스트레스 요인인지의 차이분석*, 고려대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2006.
- [3] 구승신, “신세대 병사의 군 생활 적응에 영향을 주는 요인”, 국방정책연구, pp.199-216, 2005.
- [4] 권상조, *군 초급간부의 자기효능감 및 직무소진에 관한 연구: 육군 부사관을 중심으로*, 영남대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [5] 김서연, *군상담자를 위한 대화기술 교육프로그램 개발 및 효과: 육군부사관을 중심으로*, 호서대학교 벤처전문대학원, 박사학위논문, 2009.
- [6] 김호용, 허찬영, “육군 부사관의 사기와 조직몰입에 관한 연구”, 한국조직학회보, 제8권, 제2호, pp.173-209, 2011.
- [7] 박형용, *부사관 복지제도의 발전방향*, 경북대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2004.
- [8] 이진욱, *직업군인의 직장-가정 균형이 스트레스 및 이직의도에 미치는 영향*, 충북대학교, 석사학위논문, 2010.
- [9] T. S. K. Tam and L. P. K. Mong, “Job stress, perceived inequity and burnout among school social workers in Hong Kong,” *International Social Work*, Vol.48, pp.467-483, 2005.
- [10] 김대원, 박철민, “지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향변인의 경로분석”, 한국지방자치학회보, 제15권, 제4호, p.55, 2003.
- [11] 박문상, *부사관의 역할정체성, 모호성, 갈등이 조직유효성에 미치는 영향: 조직지원인식과 심리적 임파워먼트의 조절효과를 중심으로*, 대전대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [12] 백승무, *군조직에서의 직무스트레스의 선행요인과 그 효과(직무만족, 이직의도)에 관한연구*, 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [13] 조인수, *군 부사관의 직무만족도에 미치는 영향 요인에 관한연구*, 건국대학교 계급이나 군사조직의 종류(육군, 해군, 공군)에 따라 구분하여 연구할 필요가 있으며, 행정대학원, 석사학위논문, 2012.
- [14] H. J. Freudenberger, “Staff burn-out,” *Journal of Social Issues*, Vol.30, pp.159-165.
- [15] 윤정현, “호텔조리종사원의 의사소통과 역할요인, 직무스트레스, 소진, 이직의도와의 관계”, 한

- 국일본근대학회, 일본근대학연구, 제10권, 제0호, pp.233-250, 2005.
- [16] A. Grimsmo and A. I. Hilsen, "Role stress: Burnout antecedent in nursing professionals," *European Work and Organizational Psychologist*, Vol.3, No.3, pp.217-227, 2000.
- [17] M. Y. Um and D. F. Harrison, "Role Stressors, Burnout, Mediators, and Job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test," *Social Work Research*, Vol.22, No.2, pp.100-115, 1998.
- [18] 최현주, 이자영, "직업군인(부사관)의 소진 경험에 대한 질적 연구", *상담학연구*, 제13권, 제6호, pp.2777-2802, 2012.
- [19] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, "Job burnout," *Annual Reviews of Psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2011.
- [20] T. M. Skovholt, *There silent practitioner*, Boston, MA: Allyn & Bacon, 2001.
- [21] 이자영, "과도한 학업요구와 학업소진의 관계에서 성취목표의 매개효과", *한국상담학연구*, 제11권, 제4호, pp.1151-1565, 2010.
- [22] R. T. Golembiewski and R. T. Aldinger, "Burnout and self-esteem: A replication in a military setting," *Organization Development Journal*, Vol.12, No.3, pp.41-48, 1994.
- [23] 정혜영, 이경화, "사립유치원 교사의 이직의도에 미치는 사회적 지지와 우울 및 소진의 영향", *한국영유아교육학회, 유아교육학논집*, 제18권, 제3호, pp.15-181, 2014.
- [24] H. Shin, H. Noh, Y. M. Park, and S. M. Lee, "A longitudinal examination of the relationship between teacher burnout and depression," *Journal of Employment Counseling*, Vol.50, No.3, pp.124-137, 2013.
- [25] J. J. Hakanen, W. B. Schaufeli, and K. Ahola, "The job demands-resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement," *Work & Stress*, Vol.22, pp.224-241, 2008.
- [26] 국방부, 군 인사법 시행령, 대통령령 23644호, 2012.2.2.
- [27] 오종관, *육군 직업부사관의 직무만족도에 관한 연구*, 상지대학교 사회복지정책대학원, 석사학위논문, 2007.
- [28] 최광표, "군입대자 직업 교육훈련기회 확대방안-병 및 부사관의 직업능력 배양을 중심으로", *국방정책연구*, 제53권, pp.151-177, 2001.
- [29] 김영환, *직무스트레스 요인이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 국방대학원, 석사학위논문, 1996.
- [30] 윤은주, *상담자의 소진(Burnout)에 대한 체험분석*, 숙명여자대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.
- [31] C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Leiter, *The Maslach Burnout Inventory (MBI)*, Third edition, Consulting Psychologists Press, 1996.
- [32] C. Maslach, *Understanding job burnout*, In A. M. Rossi, P. L. Perrewe, & S. L. Sauter (Eds.), *Stress and quality of working life : current perspectives in occupational health*. Greenwich, Conn. : Information Age Pub, 2006.
- [33] D. B. Durand, *An assessment of burnout among army volunteers and its implications for soldiers and family readiness and quality of life*. *Walter Reed Army Institute of Research*, Washington, DC, 1997.
- [34] V. L. Wilcox, *Burnout in Military Personnel*. In Borden Institute(US Army Medical Department Center & School), *Military Psychiatry: Preparing in Peace for War*. Washington, DC, 1994.
- [35] 김현수, "신세대 사병의 사기에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 운송병과 사병을 중심으로. 정신전력연구, 신세대 사병의 사기에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", *국방정신교육연구원 정신전력연구*, 제22집, pp.173-257, 1997.
- [36] 김경호, "역할 스트레스, 소진, 이직의사 간의 인과관계 검증: 지역사회센터 종사자를 중심으로",

- 연세대학교 사회복지연구소, 한국사회복지조사연구, 제34권, 제0호, pp.101-132, 2013.
- [37] T. J. Fogarty, J. Singh, G. K. Rhoads, and R. K. Moore, "Antecedents and Consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model," *Behavioral Research in Accounting*, Vol.12, pp.31-67.
- [38] 장세훈, 김창남, "뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제1호, pp.209-218, 2010.
- [39] 이선영, 김한성, "수퍼마이어자와의 커뮤니케이션이 복지서비스조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향: 미국 사회복지사를 대상으로", *언론과학연구*, 제7권, 제2호, pp.373-401, 2007.
- [40] 이병호, 김정술, "치과위생사의 소진과 직무만족도 및 이직의도의 관련성", *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제11호, pp.217-227, 2010.
- [41] R. J. Burke and G. Deszca, "Correlates of psychological burnout phases among police officers," *Human Relations*, Vol.39, No.6, pp.487-502, 1986.
- [42] 백경희, *가정폭력쉼터 종사자의 소진 연구*, 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- [43] 조영진, "국방인력 운영 개혁과제의 논리와 한계성에 관한 고찰", *국방정책연구*, 제27권, 제3호, pp.50-52, 2011.
- [44] 홍세희, "구조방정식 모형의 적합도 지수 선정 기준과 그 근거", *한국심리학회지: 임상*, 제19권, 제1호, pp.161-177, 2000.
- [45] S. Jayaratne and W. A. Chess, "Job satisfaction, burnout, and turnover: A national study," *Social work*, Vol.29, pp.448-452, 1984.
- [46] W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, C. Maslach, and S. E. Jackson, Maslach Burnout Inventory - General Survey, In C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory: Test manual* (3rd ed., pp.22-26), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1996.
- [47] L. S. Radloff, "The CES-D Scale. A self-report depression scale for research in the general population," *Psychological Measurement*, Vol.1, No.3, pp.385-401, 1977.
- [48] 전경구, 최상진, 양병창, 통합적 한국판 CES-D 개발. *한국심리학회지: 건강*, 제6권, 제1호, pp.59-76, 2001.
- [49] S. J. Jaros, "An assesment of Meyerand Allen's three-component model of organizational commitment and turnover intentions," *Academy of Management Journal*, Vol.59, pp.317-321, 1991.
- [50] 정운연, *카지노 종사원의 소진과 조직유효성*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2007
- [51] P. E. Shrout and N. Bolger, "Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations," *Psychological Methods*, Vol.7, No.4, pp.422-445, 2002.
- [52] J. L. Arbuckle, *Amos 18 user's guide*, Crawfordville, FL: Amos Development Corporation, 2009.
- [53] P. Argyrakis, A. Koustelios, N. Diggelidis, and S. Hroni, Sygkrousi rolon, asafia rolon ke epaggelmatikiikanopiisi se digma ergazomenon stin OEOA "ATHINA 2004". (Role conflict, role ambiguity and job satisfaction in a sample of workers in the OEOA "ATHENS 2004"), 2010.
- [54] A. Papastylianou, N. Kaila, and M. Polychronopoulos, "Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict," *Social Psychology of Education*, Vol.12, pp.295-314, 2009.
- [55] A. Shirom and J. Ezrachi, "On the discriminant validity of burnout, depression and anxiety," *Anxiety, Coping, and Stress*, Vol.16, pp.83-99, 2003.
- [56] N. Hang-yue, S. Foley, and R. Loi, "Work role stressors and turnover intentions: A study of professional clergy on Hong Kong," *International Journal of Human Resource Management*, Vol.16, No.11, pp.2133-2146, 2005.

저 자 소 개

이 자 영(Jayoung Lee)

정회원



- 2010년 8월 : 고려대학교 교육학
과(교육학박사)
- 2011년 1월 ~ 현재 : 서울사이버
대학교 군경상담학과 교수

<관심분야> : 군경상담, 청소년상담, 성인교육