

직무요구-자원모형을 적용한 지역아동센터 종사자의 업무환경, 직무열의, 직무소진 간 관련성

A Correlation among Work Environment, Job Engagement, and Burnout of Workers at a Community Children’s Center Based on the JD-R Model

최세나*, 박지선**, 류한수**
대전과학기술대학교*, 우송대학교**

Se-na Choi(myway9800@naver.com)*, Ji-Sun Park(lundy@daum.net)**,
Han-Su Ryu(hansu@wsu.ac.kr)**

요약

본 연구는 지역아동센터 종사자들의 직무열의 증진 및 소진 예방을 위한 정책적, 실천적 대안 마련에 필요한 기초자료를 제공하기 위해 직무요구-자원(JD-R) 모형을 기초로 업무환경(직무요구와 직무자원)과 직무열의, 직무소진 간의 관련성을 검증하는데 목적이 있다. 조사대상은 대전지역 지역아동센터 종사자 447명으로, 자기 기입식 설문조사방식으로 진행하였다. 분석에는 SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 사용하였다. 연구결과를 요약하면, 첫째, 연구모형의 적합도는 CFI=.900, RMSEA=.077로 나타났다. 둘째, 주요변수 간 관련성을 살펴본 결과, ①직무자원이 많다고 인식할수록 직무열의가 높아진 반면, 직무소진에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. ②직무요구가 많다고 인식할수록 직무소진이 높아졌으나 직무열의에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. ③직무열의가 높을수록 직무소진은 낮아지는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 JD-R 모형을 근거로 지역아동센터 종사자의 업무환경이 직무열의와 직무소진에 미치는 영향력을 증명했다는 것에 학문적 의의가 있다. 또한 지역아동센터 종사자들의 직무열의 향상과 직무소진 감소를 위해 지역아동센터의 업무환경 변화를 도모해야 할 필요성에 대해 시사하고 있다.

■ 중심어 : | 지역아동센터 종사자 | 직무열의 | 소진 | 업무환경 | 직무요구-자원 모형 |

Abstract

This study investigates the effect of work environment—in terms of job demands and job resources—on worker job engagement and burnout based on the JD-R model. The aim is to provide preliminary data to formulate policy and practical measures to strengthen job engagement and prevent burnout of workers at a community children’s center. To this end, a self-administered questionnaire was answered by 447 workers at such a center in the city of Daejeon, Korea, and the results were analyzed using SPSS 23.0 and AMOS 23.0. The research model had a statistically acceptable fit, with CFI = .900, TLI = .887, and RMSEA = .077. The following correlations were found among the key variables: i) a greater perceived amount of job resources led to a stronger worker job engagement but did not directly influence worker burnout; ii) more perceived job demands caused a higher worker burnout but did not directly influence worker job engagement; and iii) the greater the worker job engagement, the less burned out the workers were. These conclusions contribute to understanding the effect of the work environment on worker job engagement and burnout based on the JD-R model. We emphasize the need to improve this environment in community children’s centers with supportive policy and practical measures to enhance worker job engagement and reduce burnout.

■ keyword : | Workers at Community Children’s Center | Job Engagement | Burnout | Work Environment | JD-R Model |

* 본 연구는 2017년도 우송대학교 보건복지대학원 석사학위논문을 수정·보완한 것임.

접수일자 : 2020년 09월 29일
수정일자 : 2020년 10월 21일

심사완료일 : 2020년 10월 21일
교신저자 : 류한수, e-mail : hansu@wsu.ac.kr

I. 서론

사회복지는 '사회복지사'라는 서비스 제공 주체에 의해 이루어진다. 사회복지사는 전문성에 기반하여 자신이 맡은 직무를 수행함으로써 사회복지 조직의 성과를 나타내는 동시에 클라이언트에게 서비스를 제공한다[1]. 이러한 서비스 제공을 통해 사회복지사는 궁극적으로 클라이언트의 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 따라서 사회복지사는 자신의 일에 대한 동기를 촉진하고 우호적인 태도를 형성함으로써 조직 활동에 대한 헌신적 몰입을 통해 조직성과를 높일 수 있는 결정적 역할을 수행한다[2].

우리나라 아동복지지역의 대표적인 사회복지시설로 지역아동센터를 들 수 있다. 지역아동센터는 아동복지법 제16조 1항에 따라 '지역사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설'로 규정되어 있으며, 지역사회의 최전선에서 아동의 권리와 복지를 위해 존재하는 기관이다. 지역아동센터는 2018년 기준 4,138개소로 지역아동센터가 법제화된 이후 꾸준히 증가해 왔다. 이러한 지역아동센터의 양적 증가는 저출산, 이혼율 증가, 핵가족화, 사회·경제적 불안정성 등 다양한 사회 문제가 대두되는 상황에서 아동의 권리를 지키기 위한 지역아동센터의 중요성이 더욱 강조되고 있다는 것을 의미한다[3]. 지역아동센터의 중요성이 강조됨에 따라 지역아동센터 종사자의 전문성 향상과 근무환경에 대한 논점이 지속적으로 논의되어왔다. 특히 아동복지서비스의 질은 아동과 직접 상호작용하는 종사자에 의해 좌우되기 때문에 종사자에 대한 직무적 관심은 매우 중요한 사항이라 할 수 있다[4].

그러나 실질적으로 지역아동센터에서 근무하는 종사자들은 오히려 사회제도 상에서 소외되고 있다는 평가를 받는다. 종사자들은 종사자 대비 많은 아동 수, 불충분한 지원, 과도한 업무, 불합리한 제도 등 다양한 문제를 경험한다. 이러한 문제들은 결과적으로 지역아동센터 종사자의 직무 스트레스를 증가시키고, 직무 불만족으로 이어져 아동에게 제공되는 서비스의 질에도 영향을 미치게 된다[5][6]. 뿐만 아니라 일반적인 대인 서비

스 종사자들과 같이 지역아동센터 종사자들 역시 열악한 근로 환경에서 탈피하기 위해 최종적으로 이직을 선택하게 된다[7]. 이는 곧 지역아동센터 종사자들의 전문성 확보를 어렵게 하고, 아동들에게 제공되는 서비스의 질 저하로 이어지는 문제를 발생시킬 가능성이 크다.

그간 선행연구들에서는 사회복지사의 소진, 이직 의도와 같이 사회복지사의 조직적응 또는 이탈에 대한 연구를 진행해 왔는데[8-13] 연구대상 측면에 있어서 사회복지관 종사자 및 사회복지 공무원 이외의 영역에 있는 사회복지 종사자를 대상으로 한 연구는 상대적으로 많지 않다. 그동안 지역아동센터에 관한 연구는 주로 지역아동센터의 전반적 운영실태 현황 및 활성화 방안, 이용 아동의 특성, 이용 아동의 심리적 변화 등을 다룬 연구[14-16]가 주를 이뤘으며, 지역아동센터 종사자의 직무만족도, 조직 헌신도, 직무 스트레스 등에 관한 연구는 매우 적은 편이다. 또한 지역아동센터 종사자의 소진에 관한 연구들의 경우 개인적 특성 및 조직특성, 업무환경 등의 요소들과 직무열의의 관계를 살펴봐왔을 뿐[17][18] 직무열의 또는 업무환경이 소진이나 이직 의도에 미치는 영향에 대한 연구는 이루어지지 않았다.

일반적으로 선행연구들은 사회사업 및 서비스 관련 직과 같이 대인 접촉이 많은 조직에서의 소진과 직무 스트레스, 이직 의도 등에 대한 연구가 주로 이루어져 왔으며[19], 적극적 자세인 직무 열의, 긍정적 업무환경 등이 소진과 직무 스트레스를 완화하는 요인으로 고려되어 왔다[20][21]. 이러한 맥락을 고려하면, 아동들과의 직접 접촉이 빈번하며 동시에 업무환경이 불안정한 지역아동센터 종사자들의 경우 육체적·정신적 소진이 높을 것이 예상된다. 앞서 논의했다시피 이러한 종사자의 소진은 아동복지의 전문성 및 서비스 질을 낮추는 원인이 되며, 장기적으로는 사회적 부담으로까지 작용할 수 있다. 이에 본 연구에서는 지역아동센터 종사자들의 업무환경이 직무열의와 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이를 통해 지역아동센터 종사자의 직무열의의 고취 및 소진 완화를 위한 방안을 모색하고자 한다. 이러한 연구는 추후 지역아동센터 종사자 및 아동복지 발전을 위한 관련 연구를 진행하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

1. 직무요구-자원 모형(JD-R model)

직무요구-자원 모형은 조직구성원들의 직무 스트레스를 설명하는 대표적인 모형이다. 또한 근로자가 지각하는 직무탈진과 직무열의를 설명하기 위해 제시된 통합모형으로, 직무수행 과정에서 발생하는 개인의 긍정적 혹은 부정적 결과들을 설명하는 중간 과정이론이라 할 수 있다[22]. 직무요구-자원 모형에서는 직무요구와 직무자원으로 구성된 업무환경이 직무열의와 소진에 영향을 주는 선행요인으로 간주한다[23]. 이러한 직무요구-자원 모형은 두 가지 과정으로 설명된다. 첫 번째 과정은 에너지 과정으로, 높은 직무요구가 개인의 에너지를 고갈시킴으로써 직무탈진을 야기할 수 있다는 것이다. Hockey(1993)에 의하면 개인이 너무 높은 직무요구를 지각하게 되면 긴장대처와 수동대처라는 두 가지 방식으로 대처한다[24]. 먼저 긴장대처(strain coping)는 높은 직무요구를 성취하고자 자신의 노력을 극대화시키는 대처전략을 의미한다. 또 다른 방식인 수동대처(passive coping)는 목표달성 수준을 낮게 함으로써 생리적, 심리적 비용을 줄이는 대처방식이다. 수동대처가 극단적으로 나타나는 양상이 목표로부터의 완전한 이탈이다. 이러한 에너지 과정은 직무요구로 인한 스트레스 상황에서도 수행을 안정적으로 유지하고자 하는 개인의 대처방식과 관련한 인지-정서적 이해의 틀을 제공하는데, 두 가지 대처방식 모두 단기적으로는 적응이 되더라도 장기적으로는 개인의 에너지를 고갈시켜 부적응적인 대처양식으로 볼 수 있다[25].

직무요구-자원 모형의 두 번째 과정은 동기부여 과정이다. 직무자원이 일 몰입을 통해 조직의 결과 변인인 직무만족과 같은 긍정적 변인에는 정(+)적인 영향력을 미치고, 이직 의도와 같은 부정적 변인에는 부(-)적인 영향을 미치는 과정을 설명한다. 직무자원은 근로자의 성장, 학습, 개발 등에 영향을 미치는 내재적 동기를 자극하기도 하고, 목표성취에 도움을 주는 도구적 역할을 수행하여 외재적 동기를 자극하기도 한다. Ryan 등(1997)이 제안한 자기결정성(self-determination) 이론에서 강조하고 있다시피 근로자의 자율성 및 관계성에 대한 욕구를 충족시켜 주는 직무자원은 건강과 내적

동기를 증진시켜 준다는 것이다[26]. 즉 조직구성원들이 직무자원에 대해 긍정적으로 인지하게 되면 목표달성을 촉진하여 개인의 성장과 개발을 촉진시키지만 직무자원에 대해 부정적으로 인지하게 되면 조직구성원의 동기유발을 저해하고, 냉소주의를 유발하게 된다는 것이다[27].

2. 지역아동센터의 업무환경

인간은 자신이 살고 있는 환경에 영향을 받는다. 조직은 환경과 상호작용하면서 성장, 발전한다. 그러므로 환경은 모든 조직적인 행동에 영향을 주는 요인이라 말할 수 있다[28]. 사회복지조직은 기계적이기보다는 유기적이어야 하고, 수직적이기보다는 수평적이어야 하며, 효율성보다는 형평성을 추구해야 한다[29]. 사회복지조직의 주된 대상은 문제나 욕구를 지닌 사람이다. 그로 인해 사회복지기관 종사자들은 가치와 이해관계를 일으키고 환경과의 관계에 많은 어려움이 야기되어 소진을 경험하게 된다.

현재 지역아동센터의 업무환경은 제도화된 상태이지만 여전히 인력, 재정, 관리운영 등 보완 개선되어야 할 부분이 적지 않다. 2004년 공부방에서 지역아동센터로 제도상 공식적인 전달체제로 자리 잡기는 했으나 현실적으로는 종사자의 교육 및 보수 체계와 재정적 지원의 부족, 시설의 열악함 등으로 인해 종사자 소진으로 이어질 수 있는 취약한 환경 요인에 노출되어 있다.

직무요구-자원 모형에서 업무환경은 직무요구와 직무자원으로 구분할 수 있다. 먼저 직무요구(job demand)에 대한 개념에 있어 오정학과 육종림(2011)은 직무요구를 “지속적으로 정신적 노력을 요구하는 감정관리와 감정표현 그리고 감정 관련 조직규범이나 직업적 규칙”으로 정의하였다[30]. 성오현(2013)은 직무요구를 “사회복지사가 직무를 수행함에 있어 반드시 해야 하는 것을 의미한다”고 하였다[31]. 이미향(2016)은 직무요구를 “업무 과중, 교대근무 등 직무수행을 위해 필요한 직무 유형”으로 정의하였다[32]. 이를 바탕으로 본 연구에서는 직무요구란 사회복지현장에서 직무를 수행하는데 있어 사회복지사에게 육체적·정신적 측면에서 지속적으로 요구되는 노력이라고 정의한다. 한편 직무요구와 관련한 선행연구들은 주로 업무 과부하

(work load), 역할 모호성(role ambiguity), 역할갈등(role conflict) 및 업무완수에 필요한 시간적 압박(time pressure)을 중심으로 연구해 왔다. Lee와 Ashforth(1997)는 메타분석을 통해 위의 요인들이 직무탈진을 예측하는 중요한 변수임을 언급했다[33]. 또한 직무요구는 클라이언트와 직접적인 상호작용이 빈번하게 일어나는 서비스업 종사자에게 많이 발생하며 구성원들은 자신의 능력에 비해 업무가 과중하고, 처리해야 할 일이 모호하며, 업무를 처리하는 데 필요한 시간이 부족하다고 느낄 때 스트레스를 경험하고, 이를 직무요구로 지각하게 된다고 하였다[33].

업무환경의 또 다른 하위영역인 직무자원은 직무목표 달성에 도움이 되는 기능적 역할을 한다. 구체적으로는 개인의 성장과 발전을 자극하며 생리적·심리적 비용을 감소시킬 수 있는 직무요구 수준을 조정하는 것들로서 직무 관련 물리적·심리적·사회적·조직적인 양상을 포괄하는 개념이다[30]. 직무자원은 조직목표에 도달하기 위하여 개인의 성장과 발전을 활성화하여 소진을 낮추고, 잔류의도를 높인다[32].

Hackman과 Oldham(1975)은 직무 동기를 자극하여 직무열의를 가져오는 직무의 핵심자원 특성으로 과업 정체성, 기술 다양성, 과업 중요성, 직무 자율성, 피드백 등 5가지 핵심 직무특성을 제시했다[34]. 그들에 따르면 5가지 핵심 특성 중 기술 다양성, 직무 자율성, 피드백 등 3가지 특성은 구성원들의 내적 동기를 유발하고, 직무 만족을 증가시켜 직무자원으로의 활용 가능성이 매우 높다고 하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 '직무자원'이란 직무목표 달성을 위한 기능적 역할 수행 및 개인의 성장과 개발을 자극하는 직무 관련 측면이라고 정의한다. 또한 Hackman과 Oldham(1976)의 권고에 따라 직무자원의 하위영역을 기술 다양성, 직무 자율성, 피드백 등 세 가지로 설정하였다[34].

3. 지역아동센터 종사자의 직무열의와 소진

직무열의(work-engagement)는 업무와 관련한 긍정적이고 성취적인 마음 상태로, 소진과 반대되는 개념으로 설명될 수 있다. 직무열의는 활력, 헌신, 몰두라는 3가지 특징을 갖는다[35]. 구체적으로 활력은 직무수행 중 높은 수준의 에너지, 자발적 업무수행 노력, 난관 극복

을 위한 정신력과 인내력을 의미한다. 헌신은 직무에 대한 열정이나 자부심을 뜻하며 몰두는 직무에 열중하여 업무시간이 빠르게 지나간다는 느낌과 함께 직무와 자신을 분리가 어렵다는 느낌을 의미한다[35]. 직무열의와 관련한 선행연구에서는 직무자원이 직무열의를 통해 자기주도행동에 긍정적인 영향을 미친다는 연구[35], 조직지원인식이 직무열의에 정(+)적인 영향을 미친다는 연구[36], 직무요구와 자원이 직무열의에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다[37].

한편 대인 서비스 종사자의 소진에 대해서는 그간 여러 연구가 진행되어왔다. 소진에 관한 기존 연구에서는 연구자에 따라 소진 개념을 다양하게 정리하고 있다. Freudenberge(1974)는 대인 서비스 종사원이 경험한 비현실적이고 과도한 직무요구로 인해 발생하는 피로와 좌절 상태를 의미하며 이는 신체적·정신적 소진을 유도한다고 하였다[38]. Maslach(1982)는 소진을 사람들과 장기간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 정서적 압박의 결과로써 심리적, 사회적, 신체적 문제를 도와주고 문제해결로 이끄는 전문인들, 특히 의료 분야, 사회사업, 교직과 같은 대인 서비스 전문직의 종사자들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 정의하였다[39]. 또한 소진을 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감 부족의 구성 요소로 정의했다[39]. 한편, Perlman과 Hartman(1981)은 만성적인 정서적 스트레스에 대한 반응으로써 정서적 및 신체적 탈진과 업무 생산성의 저하, 비인간화 현상의 세 가지 요인에 의해서 이루어진다고 설명했다. 즉, 오래도록 지속 되어 온 과도한 업무 스트레스에서 시작하여 긴장, 초조, 피로 등으로 압박감이 심해지면서 지금까지 경험해 왔던 부정적 경험을 피하기 위해 정서적 분리, 위축, 냉소적 감정 등의 자기보호 방어를 하게 된다고 설명하고 있다[40]. 이러한 소진은 너무 높은 직무요구로부터 야기되는 결과로 업무 과부하는 직무소진에 영향을 미치는 주된 요인이라 할 수 있다[41]. 본 연구에서는 '소진'이란 직무와 관련한 다양한 요인으로부터 발생된 종사자의 정서적·육체적 고갈상태라 정의한다.

정리하면, 직무요구-자원 모형을 기초로 한 선행연구들의 성과에 기반했을 때 직무요구와 직무자원으로 구성되는 업무환경은 직무열의와 소진에 영향을 미치는

요인으로 설정할 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무요구-자원 모형에 근간하여 직무요구와 직무자원이 직무열의와 소진에 어떠한 관련성을 갖는지를 살펴보고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 직무요구-자원 모형(JD-R model)에 기초하여 지역아동센터 종사자의 업무환경(직무요구, 직무자원), 직무열의, 소진 간의 관련성을 검증하기 위한 조사연구이다. 연구모형은 [그림 1]과 같다.

2. 연구절차

조사대상은 대전시 소재의 지역아동센터 149개소 종사자 447명이다. 조사방식은 자기기입식 설문조사방식으로, 설문조사는 2개월간(2016년 7월 1일~2016년 8월 30일) 진행했다. 연구윤리 차원에서 본 연구에서는 설문을 진행하기 전에 조사대상자에게 설문목적 설명 및 개인정보보호를 약속하고, 이에 동의한 경우 설문조사에 참여하는 것으로 하였다.

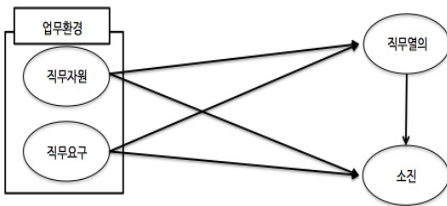


그림 1. 연구모형

3. 측정도구

3.1 업무환경

본 연구에서는 업무환경을 직무요구와 직무자원으로 나누어 측정했다.

3.1.1 직무요구

직무요구는 전경자와 최은숙(2013)의 한국어판 코펜

하겐 사회심리적 업무환경 측정도구(COPSOQ-K)[42] 중 업무요구 4문항을 사용했다. 이 척도는 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구(Copenhagen Psycho-social Questionnaire, COPSOQII)를 한국 실정에 맞게 번안한 것으로 전경자와 최은숙의 연구(2013)에서 타당도와 신뢰도가 확인되었다[42]. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)로 5점 리커트 척도로 측정하도록 되어 있다.

3.1.2 직무자원

직무자원은 Schaufeli 등(2002)[41]과 전경철(2014)의 연구[43]에서 사용한 문항을 바탕으로 동료 지지, 직무자율성, 피드백으로 구성된 총 7문항으로 구성했다. 각 문항에 대한 응답은 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 사용하여 측정했다.

3.2 직무열의

직무열의는 활력, 헌신, 몰입의 3요인을 포함하는 Schaufeli와 Bakker(2003)의 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)를 참고하였다[44]. 총 9문항으로 측정하였으며 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 사용하여 측정했다.

3.3 소진

소진 측정에는 Maslach(1982)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)[39] 및 이형우와 전제상(2015)[45]이 번역한 문항을 사용했다. 이 척도는 정서적 탈진과 냉소적 태도 2가지 차원의 총 9문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 전혀 그렇지 않다(1)~매우 그렇다(5)의 5점 리커트 척도를 사용했다.

4. 분석방법

지역아동센터 종사자의 업무환경(직무요구, 직무자원)이 직무열의와 소진에 미치는 영향 관계를 실증적으로 검증하기 위해 통계 분석도구인 SPSS 23.0과 AMOS 23.0을 이용하여 구조방정식모형(SEM)을 실시

했다.

구조방정식 모형의 적합도 평가를 위한 절대적 기준은 없으나 본 연구에서는 χ^2 을 비롯하여 상대적 적합도 지수인 CFI(Comparative Fit Index)와 절대적 적합도 지수인 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 기준으로 적용하였다. χ^2 의 경우, 표본 크기에 매우 민감하며 영가설이 엄격하여 쉽게 기각될 수 있다. 반면 CFI, RMSEA는 표본크기에 민감하지 않고, 특히 RMSEA는 모형의 설명력과 간명성을 모두 고려하는 장점이 있는 것으로 평가되고 있다[46]. 또한 CFI는 가장 많이 활용되는 대표적인 적합도 평가 지수로 표본 특성으로부터 자유로운 것이 특징이다[47]. 일반적으로 CFI는 .90 이상일 때 좋은 적합도로 해석하고[48], RMSEA는 .08보다 작으면 괜찮은 적합도로 판단한다[49].

본 연구분석을 위해 회수된 설문지는 총 215부였고, 이 중 불성실하게 응답하거나 부분적으로 응답이 누락된 설문지 11부는 분석에서 제외했다. 결과적으로 최종 분석에는 총 204명의 데이터를 사용했다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 [표 1]과 같다. 먼저 성별은 여성이 171명(83.8%)으로 남성 33명(16.2%)보다 더 많았다. 직급은 생활복지사가 112명(54.9%)으로 가장 많았고, 센터장 65명(31.9%), 아동복지교사 27명(13.2%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 졸업(118명, 57.8%)이 가장 많았고, 전문대 졸업(51명, 25.0%), 석사 졸업(20명, 9.8%), 석사 재학(6명, 2.9%), 고교 졸업(5명, 2.5%), 박사 재학(4명, 2.0%) 순이었다. 연령은 평균 43.1세(표준편차 10.96, 범위 21-64세)였고, 지역아동센터에 종사한 경력은 평균 4.9년(표준편차 4.1, 범위 1-15년)이었다. 일주일 동안의 근무시간은 총 40.7시간(표준편차 9.67), 이용 아동수는 26.0명(표준편차 8.35)으로 나타났다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성 (n=204)

변수	명(%)	변수	명(%)
성별		최종학력	
남성	33(16.2)	고교 졸업	5(2.5)
여성	171(83.8)	전문대 졸업	51(25.0)
직급		4년제 졸업	118(57.8)
센터장	65명(31.9)	석사 재학	6(2.9)
생활복지사	112명(54.9)	석사 졸업	20(9.8)
아동복지교사	27명(13.2)	박사 재학	4(2.0)
변수	평균(표준편차)	변수	평균(표준편차)
연령	43.1세(10.96)	근무시간(주)	40.7시간(9.67)
근무경력	4.9년(4.1)	이용아동수	26.0명(8.35)

2. 측정 변인의 신뢰도와 타당도

본 연구는 지역아동센터 종사자들의 업무환경(직무요구, 직무자원)이 직무열의와 소진에 미치는 영향을 살펴보는 데 목적이 있다. 먼저 본 연구에 사용한 각 측정 변인의 신뢰도와 타당도를 살펴보기 위해 신뢰도는 크론바흐 알파 계수(Cronbach's Alpha)를, 타당도는 측정 변인의 확인적 요인분석을 통해 산출했고, 그 결과는 [표 2]와 같다.

먼저 직무요구는 Cronbach's Alpha=.871이었고, 확인적 요인분석 결과는 $\chi^2=3.583(df=2)$, CFI=.966, RMSEA=.062로 나타났다. 직무자원은 Cronbach's Alpha=.857, 확인적 요인분석 결과, $\chi^2=12.503(df=10)$, CFI=.997, RMSEA=.035로 나타났다. 직무열의에서는 Cronbach's Alpha=.803이었고, 확인적 요인분석 결과는 $\chi^2=54.941(df=21)$, CFI=.973, RMSEA=.089로 나타났다. 소진은 Cronbach's Alpha=.900이었고, 확인적 요인분석 결과는 $\chi^2=49.701(df=25)$, CFI=.979, RMSEA=.070으로 나타났다. 이상과 같이 각 측정 변인에 대한 신뢰도와 타당도를 확인한 결과, 모두 통계학적인 허용수준을 충족시키고 있음을 확인했다.

표 2. 측정 변인에 대한 신뢰도 및 타당도

측정모형(문항수)	CFI	RMSEA	χ^2	df	Cronbach's α
업무환경					
직무요구(4)	.966	.062	3.583	2	.871
직무자원(7)	.997	.035	12.503	10	.857
직무열의(3)	.973	.089	54.941	21	.803
소진(9)	.979	.070	49.701	25	.900

3. 연구모형 검증결과

3.1 주요변수 간 상관관계 분석 결과

직무자원, 직무요구, 직무열의 및 소진 간의 관계 검증에 앞서 각 변수 간 상관관계 분석을 실시한 결과, [표 3]과 같이 나타났다.

먼저 직무자원은 직무요구($r=-.277, p<.01$) 및 소진($r=-.502, p<.01$)과 부적 상관관계를 나타냈고, 직무열의($r=.612, p<.01$)와는 정적 상관관계를 보였다. 직무요구는 직무열의($r=-.150, p<.05$)와 부적 상관관계를, 소진($r=.556, p<.01$)과는 정적 상관관계를 나타냈으며 직무열의는 소진($r=-.526, p<.01$)과 부적 상관관계를 보였다.

3.2 연구모형 검증 결과

연구모형 검증을 위해 연구모형에 대한 모형적합도 지수를 확인하고, 변수 간 관련성을 살펴보았다. 먼저 연구모형의 적합도 지수는 [표 4]와 나타난 바와 같이 $\chi^2=791.08(df=359)$, CFI=.900, RMSEA=.070으로 모형적합도는 통계학적으로 수용 가능한 수준을 보였다.

다음으로 변수 간 관련성을 살펴본 결과를 [그림 2]에 나타냈다. 구체적으로 살펴보면, 직무자원에서 직무열의로 향하는 경로계수는 .771로 통계학적으로 유의미한 관련성을 보였으며 정(+의) 관련성을 보이고 있다. 반면, 직무요구에서 직무열의로 향하는 경로계수는 .003으로 통계학적으로 유의미한 관련성을 나타내지 않았다. 직무자원에서 소진으로 향하는 경로계수는 -.134로 유의미한 관련성을 보이지 않은 반면, 직무요구에서 소진으로 향하는 경로계수는 .455로 통계학적으로 유의미한 영향을 나타냈고, 부(-)의 관련성을 보였다. 한편 직무열의에서 소진으로 향하는 경로계수는 -.554로 통계학적으로 유의미한 관련성을 나타냈고, 부(-)의 관련성을 나타냈다.

정리하면, 첫째, 직무자원이 많다고 인식할수록 직무열의가 높아진 반면, 직무소진에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. 둘째, 직무요구가 많다고 인식할수록 직무소진이 높아졌으나 직무열의에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. 셋째, 직무열의가 높을수록 직무소진은 낮아지는 것으로 확인되었다.

표 3. 주요변수 간 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4
1. 직무자원	1			
2. 직무요구	-.277**	1		
3. 직무열의	.612**	-.150*	1	
4. 소진	-.502**	.556**	-.526**	1

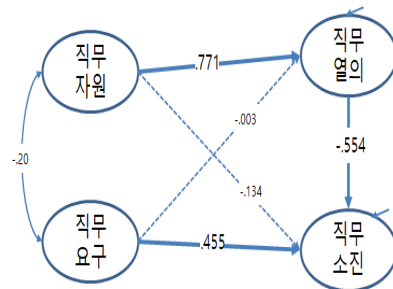
*p<.05, **p<.01

표 4. 연구모형의 적합도 지수

χ^2	df	CFI	RMSEA
791.08	359	.900	.070

V. 결론 및 제언

본 연구는 최근 지역아동센터의 급증과 더불어 지역아동센터 종사자의 이직이 사회적 문제로 떠오르는 것에 주목하여 지역아동센터 종사자의 업무환경이 직무열의와 직무소진에 미치는 영향을 살펴보았다. 이를 위해 직무특성에 따른 직무열의와 직무소진의 관계를 살펴보는 대표적인 연구 모델인 Shaufeli와 Bakker(2004)의 JD-R 모형을 사용하였다. JD-R 모형은 주로 대인 서비스를 제공하는 종사자들에게 높게 나타나는 직무 결과인 소진을 검증하기 위해 많이 사용된다. 나아가 직무열의까지 동시에 살펴볼 수 있어 최근 긍정적인 조직행동에 주목하는 연구동향과도 그 맥락을 같이 한다 [50].



n=204 $\chi^2(df)=791.087(359)$ CFI=.900 TLI=.887 RMSEA=.077

그림 2. 연구모형 분석 결과

주1) 잠재변수 간 관련성에 있어 통계학적으로 유의미한 경로계수는 굵은 실선으로, 유의미하지 않은 경로계수는 점선으로 나타냄.
주2) 잠재변수에 대한 오차변수 및 관측변수는 표시를 생략함.

그러나 JD-R 모형을 활용한 국내 사회서비스 분야 종사자의 연구는 주로 공무원 사회복지사 및 사회복지관 종사자를 중심으로 이루어져왔다[51][52]. 이에 본 연구는 JD-R 모형을 사용하여 소진의 잠재요인을 많이 포함하고 있는 지역아동센터 종사자를 대상으로 직무요구와 직무자원이 직무열의 및 소진에 미치는 영향에 관하여 검증해 보고자 했다. 이를 위해 대전지역의 지역아동센터 종사자를 대상으로 자료를 수집하였고, 분석을 통해 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 직무자원은 직무열의에 정(+)적으로 유의미한 관련성을 가지는 것으로 나타났다. 다시 말해 직무자원이 높다고 인식할수록 직무열의가 높아진다는 것이다. 이러한 결과는 직무자원이 작업목표 달성이나 직무열의, 직무결과 등에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구[33][53]와 동일한 결과이기도 하다. 즉 자기개발기회, 상사지원, 직원복지 등이 포함된 직무자원은 업무 동기를 높여 일에 대한 열의와 몰입 및 직무에 대한 만족감을 증가시킨다는 것을 의미한다.

둘째, 직무요구는 직무소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무요구를 높게 인식할수록 직무소진을 높인다는 것이다. 이러한 결과는 높은 직무요구가 소진 발생의 주된 원인이라는 선행연구의 결과와 같은 결과를 보여준다[54]. 다시 말해 지역아동센터 종사자의 감정노동이나 업무 과부하 같은 직무요구가 업무 스트레스를 유발하고, 이는 개인의 심리적, 육체적 건강을 손상시킬 수 있음을 의미한다.

셋째, 직무열의는 직무소진에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무열의가 높을수록 직무소진이 낮아진다는 것이다. 이러한 결과는 직무요구-자원(JD-R) 모형을 기반으로 보고한 다수의 연구결과와 동일한 것이다[35][52].

넷째, 직무자원과 직무소진의 관계 및 직무요구와 직무열의의 관계에 있어 본 연구에서는 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이러한 변수 간 관련성에 있어서는 선행연구에서도 다양한 결과를 보인다. 직무요구가 업무열의에 부(-)의 영향을 주고, 직무자원이 직무소진에 부(-)의 영향을 준다는 연구[55]를 비롯하여 대체로 직무자원보다는 직무요구가 직무소진에 더 큰 영향력을 가진다는 연구 결과[56]도 있다. 반면 본 연구결과와

동일하게 업무량만이 정서적 고갈에 영향을 미치고, 상사 지원은 정서적 고갈에 미치지 않는다는 결과도 있다[57]. 따라서 변수 간 관련성을 단정 짓기보다는 관련 연구가 계속해서 수행될 필요가 있을 것으로 사료된다.

이러한 연구결과를 바탕으로 추후 지역아동센터 종사자의 직무열의를 높이고, 직무소진을 낮추기 위한 정책적, 실천적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 이용시설 인건비 가이드 라인, 사회복지 이용시설 종사자 복지 체계 등에 지역아동센터 종사자를 포함시켜 종사자들이 안정적으로 조직 생활을 수행할 수 있는 업무환경을 조성할 필요가 있다. 이는 센터 차원에서도 유능한 인재를 확보하는데 도움이 되고, 아동에 대한 서비스 질로도 이어질 수 있다는 점에서 반드시 우선적으로 제도화되어야 할 부분이다.

둘째, 업무환경 중 긍정적 특성을 포함하고 있는 직무자원을 고려하여 이러한 자원이 증대될 수 있도록 해야 할 것이다. 즉 종사자 전문성 개발이나 자기개발의 기회, 교육 프로그램 참여 기회를 제도화, 의무화하여 정착시킬 필요가 있다. 또 다른 직무자원으로서 상사지원의 중요성에도 주목해야 한다. 직무자원은 단순히 물리적, 제도적 측면을 넘어 심리적 측면의 지원을 포함하는 개념이다. 이를 반영한다면 상사지원 또한 업무적 응과 문제해결을 위한 교육적 지원이나 행정적 지원도 있지만 정서적 지원도 중요한 영역이 될 수 있다. 조직 관리 차원에서 합리적 업무 지시나 공정한 처우뿐만 아니라 상사의 종사자에 대한 인격적 배려와 존중은 감정노동이 심한 지역아동센터 종사자의 직무열의 증대와 직무소진 감소를 도울 수 있을 것이다. 이를 위해 역량 중심의 관리자 채용 기준을 확립하고, 관리자 역량 개발을 위한 지속적인 교육 프로그램 개발 및 참여유도도 필요할 것으로 보인다.

셋째, 직무요구 차원에서 본다면, 체계적 업무분장을 통해 업무과다 수준을 낮추어야 한다. 지역아동센터 종사자는 아동을 돌보는 업무 이외에도 다양한 행정업무를 수행하게 된다. 이러한 업무과다는 업무시간을 높여 업무환경을 열악하게 만드는 원인으로 작용한다. 따라서 정확한 실태조사를 통해 업무량에 따른 적절한 인력 규모를 산출할 필요가 있다. 이를 기반으로 예를 들어 생활복지사는 프로그램 운영 및 관리, 아동복지교사는

아동교육, 행정 관리자는 행정업무 관리 등과 같이 직급과 직무별로 업무분장을 명확히 하는 것이 중요하다. 특히 신규 종사자의 경우, 업무에 적응할 때까지 체계적으로 업무를 수행할 수 있도록 주기적 슈퍼비전을 제공하는 환경 조성이 방안일 수 있다. 대부분의 지역아동센터가 소규모 시설로 운영되고 있기 때문에 단일 센터에서 이를 지원하기는 현실적으로 쉽지 않을 것이다. 그렇다면 지역 단위로 집단 슈퍼비전을 제공하도록 하는 방안도 고려해볼 수 있을 것이다.

넷째, 지역아동센터 종사자의 역할 모호성과 역할갈등 수준을 낮출 필요가 있다. 이를 위해서는 지역아동센터 종사자의 전문성 향상과 사회적 역량을 강화하여 정체성을 확립할 수 있도록 지원해야 한다. 현재 지역아동센터에서는 종사자의 전문성 강화와 직무능력 향상을 도모하기 위한 의무교육이 실시되고 있으나 교육 내용을 살펴보면, 시설 운영관리지침과 시설평가에 초점이 맞추어져 있다. 지역아동센터 종사자에게 사회적 흐름에 맞는 지속적 정보와 사례관리, 프로그램 개발, 지역자원연계 등의 훈련기회를 제공하여 지역아동센터 종사자라는 전문성을 활용하고, 관리할 수 있는 능력을 배양시켜야 할 것이다.

이러한 제언들은 사회적, 제도적 차원의 관심과 노력이 있을 때 실현될 수 있을 것이다. 지역아동센터의 장기적 발전은 곧 지역아동센터 이용 아동의 발달과도 직결되며, 나아가 우리 사회의 지속적 발전에 영향을 끼친다는 점에서 이와 직접적 연관을 갖는 지역아동센터 종사자에 대한 지속적 관심이 필요하다.

마지막으로 이러한 연구성과에도 불구하고, 연구 진행 과정에서 몇 가지 한계점이 있어 추후 발전적인 연구를 위해 제언하고자 한다. 우선 본 연구는 한 지역만을 대상으로 진행했다는 점에서 일반화에 한계를 가진다. 따라서 연구 대상수를 늘리고, 지역을 확대하여 연구모형에 대한 검증결과의 근거를 보다 탄탄하게 정립해 갈 필요가 있다. 더불어 업무환경의 세부항목으로 급여, 휴가, 직원복지 등과 같이 다양한 측정 변인을 투입한다면 보다 구체적이고, 현실적인 대안을 마련하는데 도움이 될 것이다.

참고 문헌

- [1] 함철호, 윤경필, “사회복지관의 슈퍼비전이 직무성과에 미치는 영향,” 한국지역사회복지학, 제47권, pp.201-225, 2013.
- [2] 강철희, 김교성, “사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직냉소주의의 매개효과를 중심으로,” 한국사회복지학, 제53권, pp.257-283, 2003.
- [3] 김운정, 최유석, “지역아동센터 종사자의 전문성인식과 직무만족,” 한국콘텐츠학회논문지, 제14권, 제2호, pp.257-269, 2014.
- [4] 구은미, “지역아동센터 프로그램 질과 전문성에 관한 교사의 인식,” 한국아동교육학회, 제19권, 제2호, pp.5-15, 2010.
- [5] 공계순, “지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국가족복지학, 제15권, 제4호, pp.23-48, 2010.
- [6] 최규호, 강영숙, “지역아동센터 종사자의 직무 스트레스가 직무 만족에 미치는 영향: 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로,” 한국자치행정학보, 제27권, 제2호, pp.285-306, 2013.
- [7] 이은주, 송미영, “충남 지역아동센터 법정종사자의 업무환경, 조직현신성이 이직의도에 미치는 영향요인 분석,” 한국사회복지학회, 2017 추계공동학술대회 자료집, pp.1859-1878, 2017.
- [8] 박희서, “사회복지 종사자들의 셀프리더십과 임파워먼트와 직무만족간의 인과관계에 관한 연구,” 한국컴퓨터정보학회논문지, 제17권, pp.181-188, 2012.
- [9] 박용열, *사회복지 담당공무원의 직무스트레스 요인과 조직효과성 간의 관계: 스트레스의 매개효과 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로*, 청주대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [10] 박현주, *사회복지 조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로*, 청주대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.
- [11] 박승택, *사회복지사의 이직의도와 소진에 영향을 미치는 요인: 직무스트레스와 조직몰입을 중심으로*, 원광대학교 일반대학원, 박사학위논문, 2012.
- [12] 강길현, 손재홍, “직무 및 조직특성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향,” 한국컴퓨터정보학회논문지, 제17권, 제9호, pp.171-179, 2012.
- [13] 성희자, 권현수, “사회복지 전담공무원의 직무긴장,

- 소진, 이직의도와와의 관계: 민간부문 사회복지사와의 비교를 중심으로,” 사회과학연구, 제24권, 제3호, pp.361-383, 2013
- [14] 천효숙, *지역아동센터 사회복지사의 직무만족도에 관한 연구*, 서강대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2007.
- [15] 심미옥, *지역아동센터 이용만족도에 관한 연구: 인천 시광역시를 중심으로*, 인하대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2013.
- [16] 이미경, *지역아동센터 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인*, 목포대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [17] 강이석, *지역아동센터 교사들의 직무환경과 조직헌신도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 성균관대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [18] 조정인, *지역아동센터 종사자의 업무환경과 소진에 관한 연구: 경기지역을 중심으로*, 숙명여자대학교 정책산업대학원, 석사학위논문, 2009.
- [19] 전영철, 이상희, “비정규 종사원의 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제10호, pp.226-234, 2016.
- [20] 김연선, 김건, “호텔리어의 직무환경이 감정소진과 직무만족 그리고 이직의도에 미치는 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제7호, pp.544-554, 2015.
- [21] 한광현, “직무의 내재적 특성에 따른 직무스트레스 결과에 있어서 효능감(Efficacy)의 조절효과,” 조직과 인사관리 연구, 제27권, 제1호, pp.33-57, 2003.
- [22] 백승근, 신강현, 허창구, “서비스직 종업원의 정서노동 과정에서 정서지능의 매개된 조절효과 검증,” 한국심리학회지, 제24권, 제2호, pp.429-454, 2011.
- [23] 김인선, “직무요구-자원 이론에서의 감정노동전략의 역할,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제6호, pp.432-444, 2015.
- [24] G. R. J. Hockey. *Cognitive-energetical control mechanisms in the management of work demands and psychological health*. In A. Baddely, and L. Weiskrantz(eds.), Attention: Selection, awareness, and control Oxford, England:Clarendon Press, American Psychology Association, pp.328-345, 1993.
- [25] W. Schaufeli and A. Bakker, “Job demands, job resources and their relation with burnout and engagement: a multi sample Study,” Journal of Organizational Behavioral, Vol.25, pp.293-315, 2004.
- [26] R. M. Ryan, C. M. Frederick, D. Lipes, and N. Rubio, “Intrinsic motivation and exercise adherence,” International Journal of Sport Psychology, Vol.284, pp.335-354, 1997.
- [27] 김영중, 권영국, 윤혜현, “특급호텔 조리사의 성격특성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향,” 호텔리조트연구, 제12권, 제2호, pp.353-371, 2013.
- [28] 이종희, 김진아, “보육종사자가 지각한 보육시설의 조직문화,” 한국영유아보육학, 제55권, pp.119-149, 2008.
- [29] 강영결, “사회복지 조직과 임파워먼트,” HRD연구, 제5권, 제2호, pp.100-116, 2003.
- [30] 오정학, 육풍림, “카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계: 직무요구-자원(JDR)모형과 안면환류가설(FFH)의 관점에서,” 관광연구, 제26권, 제4호, pp.375-397, 2011.
- [31] 성오현, *호텔서비스 접점직원의 직무요구, 소진, 직무열의 및 고객지향성 간의 구조적 관계: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로*, 세종대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [32] 이미향, *감염간호사의 소진과 잔류의도 경로모형: 직무요구 자원모형 검증을 중심으로*, 대전대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [33] R. T. Lee and B. E. Ashforth, “A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout,” Journal of Applied Psychology, Vol.81, No.2, pp.123-133, 1996.
- [34] J. R. Hackman and G. R. Oldham. “Motivation through the design of work: Test of a theory,” Organizational Behavior and Human Performance, Vol.16, No.2, pp.250-279, 1976.
- [35] W. Schaufeli and A. Bakker, “Job demands, job resources and their relation with burnout and engagement: a multi sample Study,” Journal of Organizational Behavioral, Vol.25, pp.293-315, 2004.
- [36] 오창택, “사회복지사의 조직지원인식, 직무열의, 자기주도행동, 조직착근도 간의 관계에서 직무열의의 단순매개효과와 조직착근도의 단순조절효과 및 조절된 매개효과,” 한국사회복지행정학, 제22권, 제1호, pp.45-71, 2020.

- [37] 김형태, 이금희, “직무요구와 자원이 직무소진, 직무열의 및 이직의도에 미치는 영향: 설계엔지니어링 기술직 사원들을 대상으로,” 산업혁신연구, 제35권, 제3호, pp.89-118, 2019.
- [38] 김지연, 정규엽, “호텔리어의 직무환경 불만이 신체적 소진 및 정신적 소진에 미치는 영향,” 호텔경영학연구, 제26권, 제5호, pp.101-116, 2017.
- [39] C. Maslach, *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
- [40] B. Perlman and A. E. Hartman, “Burnout: summary and future research,” *Human Relation*, Vol.35, No.4, pp.293-300, 1981.
- [41] W. Schaufeli, M. Salanova, V. Gonzalez-Roma and A. Bakker, “The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach,” *Journal of Happiness studies*, Vol.3, No.1, pp.71-92, 2002.
- [42] 전경자, 최은숙, “한국어판 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구의 타당도와 신뢰도,” 한국직업건강간호학회지, 제22권, 제1호, pp.1-12, 2013.
- [43] 전경철, “호텔 일식조리 종사원의 직무자원, 직무착근도 및 직무소진의 인과모형,” 호텔관광연구, 제55권, pp.291-309, 2014.
- [44] W. Schaufeli and A. Bakker, *Utrecht work engagement scale: Preliminary manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University, 2003.
- [45] 이형우, 전제상, “공기업 종사자 직무소진의 영향요인에 관한 연구: 조절효과를 중심으로,” 한국공공관리학보, 제29권, 제2호, pp.1-31, 2015.
- [46] 홍세희, “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거,” 한국심리학회:임상, 제19권, 제1호, pp.161-177, 2000.
- [47] 송지준, *논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법*, 21세기사, 2008.
- [48] L. Hu and P. M. Bentler, “Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives,” *Structural Equation Modeling*, Vol.6, No.1, pp.1-55, 1999.
- [49] M. W. Brown and R. Cudeck, *Alternative Ways of Assessing Model Fit*. In K. A. Bollen and J. S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models*, Newbury Park, CA: Sage, pp.136-162, 1993.
- [50] 이랑, 김완석, 신강현, “직무탈진과 직무열의의 요구-자원모델에서 정서노동 전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로,” 한국심리학회지, 제19권, 제4호, pp.573-597, 2006.
- [51] 류기형, “자원봉사 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향 연구,” 사회복지정책, 제35권, pp.221-243, 2008.
- [52] 김진호, “청소년활동 프로그램 참여자의 몰입경험 결정요인구조분석,” 미래청소년학회지, 제5권, 제4호, pp.1-25, 2008.
- [53] E. Demerouti, A. Bakker, F. Nachreiner, and W. Schaufeli, “The job demands-resources model of burnout,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, pp.499-512, 2001.
- [54] A. Bakker and E. Demerouti, “The Job Demands-Resources model: state of the art,” *Journal of managerial Psychology*, Vol.22, No.3, pp.309-328, 2006.
- [55] 이철기, 윤동열, “직무요구-자원모형을 활용한 직업상담사의 직무소진 및 업무열의에 대한 연구,” 기업경영연구, 제22권, 제5호, pp.169-186, 2015.
- [56] 염영희, “직무요구-자원모형에 의한 간호사의 소진과 직무만족 분석,” 대한간호학회지, 제43권, 제1호, pp.114-122, 2013.
- [57] 박상언, 한수정, “직무요구-통제 모형에 의한 간호사의 소진(Burnout)에 관한 연구,” 병원경영학회지, 제11권, 제2호, pp.32-60, 2006.

저 자 소 개

최 세 나(Se-Na Choi)

정회원



- 2017년 2월 : 우송대학교 보건복지대학원 (사회복지학석사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 대전과학기술대학교 보건복지과 겸임교수

<관심분야> : 사회복지, 아동복지

박 지 선(Ji-Sun Park)

정회원



- 2012년 3월 : 일본 오카야마현립대학·대학원 (보건복지학 박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 우송대학교 사회복지학과 강사

〈관심분야〉 : 가족복지, 사회복지조사

류 한 수(Han-Su Ryu)

정회원



- 2010년 3월 : 일본 오카야마현립대학·대학원 (보건복지학 박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 우송대학교 사회복지학과 부교수

〈관심분야〉 : 아동복지, 노인복지, 사회복지조사