

청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 미치는 영향

The Effects of Youth Instructors' Competence and Job Environment on Their Burnout

박운주

호서대학교 더:함교양대학 창의교양학부

Woon-Ju Park(visionnet21@empal.com)

요약

본 연구의 목적은 청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 미치는 영향을 알아보고자 하는데 있다. 청소년지도사의 소진을 경험하는데 있어 역량과 직무환경이 어떠한 영향을 미치는가에 대한 연구를 통해 소진예방을 위한 다양한 지원방안들을 모색해 볼 수 있을 것으로 기대된다. 본 연구를 위해 현장에서 재직하고 있는 청소년지도사를 대상으로 설문하였으며, 위계적 회귀분석을 통해 자료를 분석하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 58.4%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다($F=17.125, p<.001$). 둘째, 청소년지도사의 직무환경이 소진의 미치는 영향을 살펴본 결과 70.3%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다($F=19.339, p<.001$). 셋째, 청소년지도사의 역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 81.0% 설명력을 가지는 것으로 나타났다($F=27.368, p<.001$). 이러한 연구결과는 청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 영향을 주는 것임을 알 수 있다. 이에 청소년지도사의 역량 강화를 위한 다양한 프로그램개발과 정책적 지원과 청소년지도사의 처우개선과 승진 등 직무환경을 개선하여 소진을 예방할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

■ 중심어 : | 청소년지도사 | 역량 | 소진 | 직무환경 |

Abstract

The purpose of this study is to understand the influence of the competence of juvenile counselors and their working environment upon exhaustion. This study is expected to allow the exploration of various support strategies to prevent exhaustion, by investigating the impact of competence and working environment as juvenile counselors experience exhaustion. For this study, the researcher surveyed incumbent juvenile counselors, and the data from this survey were put to hierarchical regression analysis. The key findings of this study were as follows; First, as for the impact of the competence of juvenile counselors upon exhaustion, it turned out to have an explanatory power of 58.4% ($F=17.125, p<.001$). Second, as for the impact of the working environment of juvenile counselors upon their exhaustion, it has an explanatory power of 70.3% ($F=19.339, p<.001$). Third, when the competence and environment were input in sequential order, the impact on exhaustion had an explanatory power of 81.0% ($F=27.368, p<.001$). These findings indicated that the competence and working environment of juvenile counselors did have an impact on their exhaustion. Therefore, it is necessary to take measures to prevent exhaustion by developing programs for juvenile counselors to enhance their competence, government-initiated support policies, and better employment conditions and opportunities for promotion, etc.

■ keyword : | Youth Instructor | Competency | Bunout | Job Environment |

I. 서론

청소년지도사는 1993년도 국가 자격증제도로 시행되어 2020년 6월 현재 약 56000여명이 배출되었다 [1]. 청소년지도사는 청소년 기본법 제5장 제21조에 따른 자격검정에 합격한자로서 청소년지도사연수기관에서 연수과정을 이수하고 자격을 취득한자이다. 청소년지도사는 청소년에 대한 전문적 지식을 바탕으로 청소년 문제에 적극적으로 개입하여 청소년 문제를 해결하며, 청소년의 건강한 성장을 돕는 것과 함께 잠재 능력을 개발할 수 있도록 도우며, 서비스 대상자인 청소년 뿐 아니라 청소년의 보호자와 지역사회의 다양한 인적 자원들과 상호작용을 하게 된다. 이러한 청소년지도사는 청소년 개인뿐 아니라 청소년을 둘러싸고 있는 주변의 다양한 환경들과도 유기적인 관계를 갖고 청소년들과 지역사회에 영향을 미치고 있다.

청소년지도사의 국가자격증제도가 도입된 지 27년 동안 청소년 육성과 청소년 지도 업무를 담당하는 양적 성장을 이루고 있다. 그러나 청소년지도사들은 승진이나 임금 등 근무 여건 등에서 불만이 높게 나타나고 있으며[2], 업무와 관련한 다양한 문제로 인해 많은 스트레스를 경험하고 있으나[3], 이들 청소년지도사들의 처우 개선 및 복지 향상을 위한 관심은 매우 저조한 실정이다.

청소년지도사에 관한 선행 연구들을 살펴보면, 청소년지도사의 역할과 직무, 정체성과 전문성을 확립하기 위한 연구[4][5], 청소년지도사의 교육 연수 및 양성 방안과 제도에 대한 연구[6], 직무만족[7]과 같은 연구들이 대부분이다. 최근 들어 청소년지도사의 업무와 유사한 가출청소년쉼터 종사자[8], 청소년동반자[9], 청소년상담사의 소진에 대한 연구[10][11] 등이 나와 있지만 청소년지도사의 소진에 대한 연구는 많지 않다.

소진은 청소년지도사가 일에 대한 관심과 열정을 잃게 되어 피로와 상실감을 경험하는 상태라고 할 수 있다. 때문에 소진으로 인해 대상자에 대한 부정적인 시각을 갖게 되거나 부적절한 태도를 나타내게 되고 자기 자신에 대한 부정적인 평가를 하게 되기도 한다[1]. 특히 휴먼서비스를 제공하고 있는 전문가들의 소진은 대상자의 특성과 상호작용에 의해 유발되기도 한다[13].

이러한 소진은 결근이나 직무만족, 조직 몰입을 저하시키고 이직의도 등을 높이는 원인이 되기도 한다. 그 결과 서비스의 질이 떨어지게 되며 기관 운영에 좋지 않은 영향을 미치게 되는 악순환 구조에 빠지게 된다 [14][15]. 청소년지도사의 소진은 청소년과 청소년 활동에 있어 부정적인 영향을 주게 되며, 청소년지도사 개인의 문제로 그치는 것이 아니라 그가 속해 있는 조직과 대상자에게도 바람직하지 못한 결과를 가져올 수 있다.

또한 2000년대 이후에 청소년지도사의 전문성 및 역량 함양과 관련된 주제의 논의가 활발하게 진행되고 있다[16][17]. 일부 진행된 청소년지도사의 전문성에 관한 연구도 직무와 관련된 역할과 기술의 측정을 토대로 시사점을 제안하는 정도에 그치고 있고[18], 역량함양과 관련된 연구에서도 청소년지도사의 역량에 관한 연구들이 부족하다[19]. 이러한 가운데 장미[20]와 박순혜, 김진호, 김영인[21]이 청소년지도사의 역량에 대해 도출을 시도하였으나, 장미는 평생교육 담당자와 청소년 관련 사업 팀을 대상으로 선정하여 역량을 도출하였고, 박순혜 외의 연구에서는 포상제활동 직무와 관련된 역량을 도출하여 이들의 연구 결과가 청소년지도사의 역량을 이해하기에는 한계가 있다. 때문에 청소년지도사의 역량에 대한 다양한 연구가 활발하게 이루어져야 할 필요가 있으며, 역량을 평가하는 척도 개발에 대한 연구가 필요하다.

본 연구에서는 이러한 청소년지도사의 역량과 직무 환경이 소진에 미치는 영향에 대해서 살펴보고 소진을 예방할 수 있는 다양한 방안을 모색하고자 한다. 이를 통해 청소년지도사의 소진을 효과적으로 예방하고 개입하고, 청소년지도사의 처우개선과 복지 향상에 필요한 중요한 근거를 제공하고자 한다.

1. 역량의 개념 및 구조

1.1 역량의 개념

역량(competency)은 개인, 단체, 조직에서 임무를 수행하는데 필요한 능력, 지식, 기술과 관련된 총체적인 의미로서 주어진 상황에 대처하는 것을 가능하게 하는 능력과 충분한 지식, 기술을 의미하며, 다양한 상황에서 적합하게 행동하게 하는 것이라고 정의될 수 있다[22].

McClelland[23]는 '수행능력이 충분히 있으며 일정한 자격을 갖추며, 수요와 실행수단이 잘 조화되는 상태'라고 정의하였다[24][25]. Klump[26]는 '효과적으로 탁월한 성과를 산출해 내는 개인의 잠재적인 특성'이라고 정의했다[20]. Sparrow[27]에 따르면 역량은 성공적인 업무를 수행하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도라고 정의되며, Parry[28]에 따르면 개인의 업무에 영향을 주고 업무 수행과 밀접한 관계를 가지며, 조직 내에서 일반적으로 수용되는 기준에 따라 관찰할 수 있다. 그는 측정할 수 있고 훈련, 교육을 바탕으로 개선되거나 개발 될 수 있는 지식, 기술, 태도의 집합체라고 정의했다.

국내 연구를 살펴보면 김진모[29]는 조직의 미션과 전략을 달성하고 기업문화를 창출하는데 필요한 지식, 기술, 태도로 정의했다. 박천오[30]는 개인이 무엇을 할 수 있는가를 찾는 것이 아니라 충분한 수준의 성과에 도달하기 위한 기술이나 특성이 무엇인가에 대해 밝히려는 것으로 역량의 개념을 구체화 시켰다. 이흥민, 김종인[31]은 역량은 높은 성과를 창출한 성과자로부터 일관되게 나타나는 행동특성으로 조직 구성원 각자의 업무에 부여되는 지식, 기술, 태도의 집합체라고 했다. 김선자[32]는 역량은 조직에서 나타나는 행동들로 조직의 환경 속에서 특정한 직무나 역할을 효과적이며 탁월하게 수행하기 위해 요구되는 지식, 수행, 태도를 의미하고, 교육 및 훈련을 통해 성장과 변화가 가능한 개념으로 보았다.

선행연구들에서는 업무수행, 업무실적, 업무성과 등으로 혼용되어 사용하기도 하며, 최근에는 업무 성과가 결과나 산출의 의미를 강조하고 있어 진행의 의미를 내포하고 있는 업무수행이라는 용어로 사용하는 경향이 있다[33][34]. 이러한 업무수행을 성공적으로 수행하여 성과를 나타내는데 필요한 기술 또는 능력을 역량이라고 정의할 수 있다[35].

따라서 본 연구에서는 청소년지도사의 역량을 업무나 역할을 수행하면서 요구되는 지식, 기술, 태도, 가치의 총체라고 정의하고자 한다. 또한 본 연구에서는 이를 측정 가능한 행동으로 교육과 훈련을 통해 변화가 가능한 개념으로 정의하고자 한다.

1.2 역량의 구조

먼저, Boyatzis[36]는 역량구조를 제시하였다. 직무 역량을 개인기저의 특성(underlying characteristics)으로 파악한 그는 동기, 특질, 기능(스킬), 개인의 자아상이나 사회역할 또는 개인이 사용하는 지식의 전체라고 정의했다. 그는 개인의 행동 기저에 기능, 자아상, 사회적 역할, 동기, 특질 같은 요인들이 있고 이 요인들은 개인의 행동에 영향을 미친다고 정의했다. 또한 이 요인들은 조직의 환경과 직무 요구에 따라 상호작용을 통해서 행동으로 나타난다고 하였다. 역량의 가장 중심부에 동기와 특질이 자리하고 있고, 그 바깥쪽에 자아상과 사회적 역할이 위치한다. 마지막 수준에 기능이 위치하고 이러한 세 가지 요인이 상호작용하여 행동으로 나타난다고 주장했다. 동기는 목표 상태나 조건을 향한 행동을 일으키고 방향을 선택하는 계속적인 관심이다. 특질은 개인이 자극에 대해 반응하는 경향성이나 특성을 의미한다. 동기는 특정한 목표 상태나 주제와 관련된 사고를 포함하고 있지만 특질은 사건의 일반적 범주와 연관된 사고와 심동적 활동을 포함하고 있다. 자아상은 개인의 자기 자신에 대한 인식과 이미지에 대한 평가로 정의된다. 사회적 역할은 개인이 속한 조직이나 사회단체에서 받아들여지고 적절한 개인행동에 대한 사회적 규범에 대한 인식이라고 정의할 수 있다. 기능은 수행 목표를 습득하는 것과 기능적으로 연관된 행동체제와 연속을 나타내는 능력을 의미하는 것이다.

다음으로, Spencer와 Spencer[37]는 역량의 구조를 빙산의 구조 모형으로 행동에 영향을 미치는 근본적인 원천이 지식과 기능보다는 자아개념, 기질, 동기 등과 같은 특성이라고 주장했다. 자아개념, 기질, 동기 등은 빙산의 아래 부분처럼 잘 보이지 않지만 드러난 부분보다 크며 근본적이라는 것이다. 빙산모델은 우리가 잘 인지 하지 못하는 역량의 비인지적 요인의 중요성에 대해서 잘 나타내고 있다. 5가지의 개인 기저의 특성 중 지식과 기능은 비교적 가시적이고 표면적인 특징을 가진다. 반면, 동기, 특성, 자아개념은 인간의 내면에 위치하고 있어 파악하기 어렵다. 또한, 지식과 기능은 교육을 통해 개발이 가능하나 동기와 특질은 인간 내면의 가장 아래 부분에 있기 때문에 단기간에 개발하거나 측정하기 어렵다고 그들은 보았다. 그들은 역량을 개인 기저의 특성으로 다양한 상황에서 나타나고 비교적 장

시간 지속되는 행동과 사고방식을 의미한다고 했다. 이러한 역량의 각 요소들이 인과적으로 관계가 있다. 즉, 동기, 특질, 자아개념이 기술적인 행동을 예측하게 하고, 기술적 행동은 업무성과로 이어진다고 보았다.

마지막으로 Lucia와 Lepsinger[38]는 타고난 재능을 바탕으로 학습이나 노력, 경험에 의해 습득될 수 있는 기능과 지식을 피라미드의 구조로 제시했다. 다시 말해, 적성이나 개인적인 특성과 같은 생득적인 토대에 기능과 지식이 결합되어 어떠한 행동이 만들어진다고 보았다. 따라서 그는 역량은 선천적인 기저의 특성과 후천적인 지식과 기능의 결합체이며 천부적인 특질과 재능이 표현되어 나타나는 구체적인 행동이 나타난다고 보았다.

지금까지 살펴본 바에 따르면 역량의 지식과 기술 등은 비교적 파악하기 쉽고 교육과 훈련을 바탕으로 향상하는 것은 가능하나 동기와 특질, 자기 개념은 측정하고 개발하기 쉽지 않다. 태도와 가치관 등은 시간이 오래 걸리고 어렵지만 훈련이나 심리치료 등을 통해서 변화할 수 있다. 즉, 선천적인 것은 발견하거나 개발하기 어렵고 표면에 드러난 것일수록 개발이 쉬운 경향이 있다. 따라서 역량은 내재적 측면과 함께 교육이나 경험을 통해 습득된 능력도 포함된다[39].

2. 직무환경의 개념과 구성요소

2.1 직무환경의 개념

직무환경은 직책 또는 직업상 주어질 업무에 따라서 책임을 가지고 수행함에 있어 직접적 또는 간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황의 전체를 의미한다[40]. 이러한 직무환경에 대한 선행연구를 살펴보면, 구자대[41]는 조직구성원과 환경에 대한 대응 방식에서 표출되는 특정조직이나 하위조직에 대하여 지각할 수 있는 고유의 속성이라고 정의했다. 이현정[42]은 조직특성의 관점에서 내부적, 외부적 조건의 총체라고 정의했으며, 이대희[43]는 직업이나 직책상 책임을 담당하여 맡은 일을 수행하는데 있어 영향을 주는 조건이나 상황의 총체를 의미한다고 정의하였다. 이에 따르면 직무환경은 연구자마다 범위와 명칭에 차이를 가지고 있고 조직의 특성에 따라 적용의 범위도 차이가 있다. 송정은[44]은 인간은 누구나 직무를 수행하는 과정에서 자신의 직무

와 관련된 환경요인으로부터 영향을 받으며 이러한 직무환경 요인은 구성원의 직무태도나 직무행위에 영향을 미친다고 하였다.

2.2 직무환경의 구성요소

이경호[45]는 직무환경을 조직의 내외부에서 이루어지는 환경으로 정의하고 있으며, 내적환경은 조직의 목표, 상위자, 조직규모, 조직역사, 직무절차, 구성원의 역할, 직위, 조직의 가치관 등으로 구분했으며, 외적환경은 정치, 경제, 사회, 문화, 지리, 인구 등으로 구분하였다. 서호정[46]은 객관적 환경은 조직규모, 운영 주체, 재정적존도, 조직체계 등으로 구분하였으며, 주관적 환경은 조직 구성원의 객관적 환경에 대한 조직 구성원의 인지로 구분하였다. 강명숙[47]은 개인적 요인, 조직적 요인, 직무적 요인으로 구분하였다. 이영미[48]는 조직 구조, 자율성, 감독, 보상체계 등의 조직적 직무환경과 역할보호성, 역할갈등, 역할과다의 역할적 직무환경으로 분류하였다. 조직구조는 조직의 목표달성과 기능을 수행하기 위해 만들어진 권력, 권한, 책임체계의 실질적 위상과 위계를 의미하는데, 이는 조직의 위계와 업무 지시 전달체계가 공정하고 효과적이라고 느끼는 것을 의미한다. 자율성은 직무수행을 위한 절차나 수행방법 등의 결정에 있어 자신의 의사에 따라 진행 가능한가를 의미한다. 특히, 업무수행의 의사결정을 독자적으로 수행할 수 있는 정도를 말한다. 감독은 조직 전체의 분위기와 상사의 친근함, 배려, 조력, 동일시, 실수에 대한 이해 등이 포함된다[46]. 보상체계는 과업을 수행했을 때 적절하고 공정하게 보상이 주어지는, 승진정책에서 직무성과를 바탕으로 공정하다고 느끼는지를 의미한다. 이러한 보상체계에는 금전적 보상과 비금전적 보상이 포함되어 있다.

이성희[49]는 직무환경 중 역할적 요인을 역할보호성, 역할갈등, 역할과다로 구분하였다. 김희경[50]은 역할보호성을 역할을 수행할 때 어떻게 수행하는가에 대한 정보가 충분히 전달되지 않을 때 역할수행에 대한 불확실성이라고 하였다. 여기에는 목표에 대한 혼란, 직무 자체의 범위, 책임에 대한 불확실성 등이 포함된다. 역할갈등은 직무 수행 과정에서 요구되는 다양한 개인적인 기준과 직무 요건들과 일치하지 않아, 필요한 자

원이나 시간, 능력 등의 부족함을 느끼는 것으로 서로 상반된 둘 이상의 역할을 요구받는 경우 등을 포함하고 있다. 역할과다는 업무과다라고도 할 수 있는데, 역할을 수행하는데 있어 개인의 능력을 초과하거나 직무에 대한 평가기준이 높아 업무에 집중하지 못하는 상황을 의미한다. 이러한 역할과다는 양적 역할과다와 질적 역할과다로 구분된다. 양적 역할과다는 주어진 시간동안 수행해 낼 수 있는 업무량 이상으로 역할이 요구되는 것을 말하고, 질적 역할과다는 자신의 능력, 재능, 지식의 한계를 벗어나는 역할이 요구되는 것을 의미한다 [48][49][51].

3. 소진의 개념과 구성요소

소진의 개념은 Freudenberger[52]에 의해서 최초로 정의되었으며, 그는 미국의 지역사회건강센터 사회복지사의 탈진 상태에 대해 연구 분석하였다. 그에 따르면 소진은 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상이 없어 겪게 되는 인간적 회의감과 좌절감이라고 정의할 수 있다. 또 그는 소진된 사회복지사에게 의심, 냉소적 태도, 우울, 변화에 대한 저항, 약물이나 알코올에 의존, 신체적 고통의 호소 등이 나타난다고 하였다[53].

이후 Maslach와 Jackson[12]가 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 저하라는 3가지 요인으로 개념화하여 정의하였다. 정서적 소진은 정서적으로 고갈된 상태가 증가되는 것으로 다른 사람에게 더 이상 아무것도 해줄 수 있는 것이 없다고 느끼는 상태를 의미한다. 둘째, 비인간화는 다른 사람을 대할 때 부정적이고 냉소적인 태도로 거리감을 두고 대하는 것을 말한다. 셋째, 개인의 성취감 저하는 자신의 직무에 대해 스스로 부정적 평가를 하며 자신의 업무에 대한 만족감을 느끼지 못하는 것을 의미한다[54].

소진은 사람들을 도와주는 휴먼서비스 직종 종사자에게 나타나는 만성적 감정으로 스트레스 요소들에 대한 반응 결과에서 나타난다[55]. Skovholt와 Trotter-Mathison[56]은 소진을 돌봄의 소진과 의미의 소진으로 구분하였는데 돌봄의 소진은 상담자가 상담 상황에서 일방적으로 돌봐야 하는 관계에 있는 상태에서 외부로부터 돌봄을 받지 못하고 지속적으로 상대

방을 도와줌으로 상담자가 소진을 경험하게 되고 내담자들과의 관계에 있어 어려움을 겪는 것이라고 정의하고 있다. 의미의 소진은 지적 성장, 정서적 발달, 신체적 안녕과 같은 영역에서 다른 사람들을 돕는 조력자로서 더 이상 삶에 대한 아무런 의미나 가치가 없으며 상담자로서 내담자를 돕는 일에 아무런 도움이 되지 않고 의미가 없다고 느끼는 경험을 하게 되는 것을 의미한다.

소진은 한 집단 내에 한 개인에게 발생할 경우 매우 큰 파급 효과가 있으며 동일 집단 내에 다른 사람에게도 영향을 미치고 집단 소진으로 확산될 수 있는 위험이 있다[57]. 연구에 따르면 임상간호사의 경우 소진의 위험도가 높은 직종이라고 지적했으며, 임상간호사의 소진의 이유는 환자나 가족들로부터 경험하는 정서적 요구나 환자의 죽음, 과중한 업무와 부적절한 업무체제, 상사로부터의 지지부족이나 병원행정가나 동교 간호사들과의 갈등 상황에서 직면하게 되는 다양한 스트레스라고 하였다[58].

4. 연구문제

- 1.1 청소년지도사의 업무역량이 소진에 영향을 주는 정도가 어떠한가?
- 1.2 청소년지도사의 직무환경이 소진에 영향을 주는 정도가 어떠한가?
- 1.3 청소년지도사의 업무역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 영향을 주는 정도가 어떠한가?

II. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구에서는 청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 연구 개념모형은 [그림 1]과 같다.

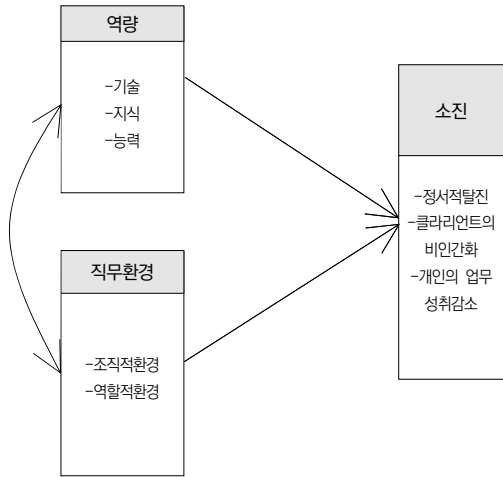


그림 1. 연구 개념 모형

2. 연구대상

본 연구의 대상은 청소년관련 시설에 근무하는 종사자를 대상으로 모집단을 설정하였다. 연구 대상의 인구통계학적 특성을 살펴보면 [표 1]과 같다.

표 1. 연구대상의 인구통계학적 특성 (n=120)

구분		빈도	비율
성별	남자	71	59.2
	여자	49	40.8
연령	30세이하	21	17.5
	31~40세	33	27.5
	41~50세	40	33.3
	51~60세	26	21.7
학력	초대졸이하	5	4.2
	대학졸업이하	57	47.5
	석사과정이상	54	45.0
전공유무	전공	78	65.0
	비전공	42	35.0
관련자격증	청소년지도사1급	21	17.5
	청소년지도사2급	84	70.0
	청소년지도사3급	13	10.8
	기타자격증	2	1.7
경력	1년 미만	15	12.5
	1~3년	29	24.2
	4~6년	18	15.0
	7~10년	34	28.3
	11년이상	24	20.0
고용형태	정규직	71	59.2
	비정규직	49	40.8
직급	평직원	56	46.7
	주임또는대리	1	.8

	팀장또는과장	28	23.3
	부장	7	5.8
	기관장또는시설장	28	23.3
월수입	200만원이하	41	34.2
	201~250만원	39	32.5
	251~300만원	21	17.5
	301~350만원	2	1.7
	351만원이상	17	14.2

분석한 결과 응답자의 성별은 남자 71명(71%), 여자 49명(49%)이었다. 나이는 30세이하 21명(17.5%), 31~40세 33명(27.5%), 41~50세 40명(33.3%), 51~60세 26명(21.7%)로 나타났다. 최종학력을 살펴보면 초대졸 이하가 5명(4.25%), 대학졸업이하 57명(47.5%), 석사과정이하 54명(45.0%), 박사과정이상 4명(3.3%)로 나타났다. 청소년관련 전공 유무는 전공 78명(65.0%), 비전공 42명(35.0%)로 나타났다. 관련자격증 소지는 청소년지도사 1급 21명(17.5%), 청소년지도사 2급 84명(70.0%), 청소년지도사 3급 13명(10.8%), 기타자격증 소지자 2명(1.7%)로 나타났다. 청소년관련시설 근무 경력은 1년 미만 15명(12.5%), 1~3년 29명(24.2%), 4~6년 18명(15.0%), 7~10년 34명(28.3%), 11년 이상 24명(20.0%)으로 나타났다. 고용형태를 살펴보면 정규직이 71명(59.2%), 비정규직이 49명(40.8%)로 나타났다. 직급은 평직원이 56명(46.7%), 주임 또는 대리 1명(0.8%), 팀장 또는 과장 28명(23.3%), 부장 7명(5.8%), 기관장 또는 시설장 28명(23.3%)로 나타났다. 월 수입은 200만원이하 41명(34.2%), 201~250만원 39명(32.5%), 251~300만원 21명(17.5%), 301~350만원 2명(1.7%), 351만원 이상 17명(14.2%)로 나타났다.

3. 측정도구

3.1 역량

본 연구에서는 역량을 측정하기 위해 김제택[59]의 척도를 사용하였다. 이 도구는 리커트 5점 척도로 구성되었으며, '전혀그렇지않다' 1점에서부터 '매우그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 역량의 수준을 높게 인식함을 의미한다. 역량 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's α .959로 나타났다. 문항구성과 하위 영역의 신뢰도는 [표 2]와 같다.

표 2. 역량 척도 신뢰도

구분	하위변수	문항번호	문항수	Cronbach's α
역량	기술	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	.908
	지식	8, 9, 10, 11, 12, 13	6	.898
	능력	14, 15, 16, 17	4	.923
	소계		17	.959

2.2 직무환경

본 연구에서는 직무환경을 측정하기 위해 Campbell [60]의 조직풍토 요인을 토대로 이영미[48]가 사용한 척도를 사용하였다. 이 도구는 리커트 5점 척도로 구성되었으며, '전혀그렇지 않다' 1점에서부터 '매우그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무환경에 대해 긍정적으로 인식한다는 것을 의미한다. 직무환경 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's α .958로 나타났다. 문항구성과 하위 영역의 신뢰도는 [표 3]과 같다.

표 3. 직무환경 척도 신뢰도

구분	하위변수	문항번호	문항수	Cronbach's α	
직무환경	조직적 환경	조직구조	1*, 2*, 3*, 4*	4	.915
		자율성	5, 6, 7*, 8	4	.851
		감독	9, 10, 11*, 12*	4	.849
		보상체계	13, 14, 15, 16	4	.913
역할적 환경	역할모호	역할모호	17, 18, 19	3	.770
		역할갈등	20, 21*, 22*, 23	4	.776
		역할과다	24*, 25*, 26*	3	.865
		소계		26	.958

* 역채점 문항

3.3 소진

본 연구에서는 소진을 측정하기 위해 황선영[61]이 사회복지 전담공무원의 소진에 미치는 영향 조사를 위해 사용한 척도를 사용하였다. 이 도구는 리커트 5점 척도로 구성되었으며, '전혀그렇지 않다' 1점에서부터 '매우그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무환경에 대해 소진이 높다는 것을 의미한다. 소진의 척도의 전체 신뢰도는 Cronbach's α .922로 나타났다. 문항구성과 하위 영역의 신뢰도는 [표 4]와 같다.

표 4. 소진 척도 신뢰도

구분	하위변수	문항번호	문항수	Cronbach's α
소진	정서적탈진	1, 2, 3	3	.860
	클라이언트의 비인간화	4, 5, 6, 7, 8	5	.913
	개인의 업무 성취감소	9*, 10*, 11*, 12*, 13*, 14*	6	.834
	소계		14	.922

* 역채점 문항

4. 자료수집

조사를 위한 설문 설계는 선행연구와 각종 문헌 검토를 바탕으로 설계하였으며, 청소년 관련 시설의 종사자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 조사대상의 표집은 목적 표집을 적용하였다. 설문조사는 연구자 및 조사원이 이메일, SNS, 문자 메시지, 청소년지도사협회 등에 설문지를 배포하여 실시하였다. 설문조사기간은 2020년 9월1일부터 9월30일까지 이루어졌다. 본 연구를 위하여 총 200명에게 설문작성을 요청하였으며 회수된 설문지 132부 가운데 응답 내용이 부실하거나 오류가 있는 설문을 제외하고 120부의 설문자료를 최종 분석 자료로 활용하였다.

5. 자료분석

본 연구는 청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 미치는 영향을 알아보고자 하는 연구이다. 본 연구의 문제를 검증하기 위해 다음과 같은 과정으로 분석을 실시하였다. 본 연구의 자료 분석을 위해 SPSS 18을 사용하였다.

첫째, 측정도구의 신뢰도를 측정하기 위하여 Cronbach's α 를 산출하였다. 둘째, 본 연구의 요인의 일반적 경향과 관련성을 알아보기 위하여 기술통계량을 구하고 상관분석을 실시하였다. 셋째, 청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 입력방식으로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 선행연구에 따라 종사자의 인구통계학적 배경 요인을 통제된 상태에서 분석을 실시하였다. 넷째, 청소년지도사의 직무환경이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 입력 방식으로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 마찬가지로 선행 연구에 따라 종사자의 인구통계학적 배경 요인을 통제된 상태에서 분석을 실시하였다. 다섯째, 청소년지도사의 역

역량과 직무환경을 차례로 투입하였을 소진에 미치는 영향력의 변화를 알아보기 위하여 위계적 회귀 분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 기술통계량

청소년지도사의 역량, 직무환경, 소진의 기술통계량은 [표 5]와 같다.

표 5. 청소년지도사 역량, 직무환경, 소진의 기술통계(n=120)

	연구요인	평균	표준편차	왜도	첨도
역량	기술	3.964	.751	-1.287	4.196
	지식	4.090	.772	-1.503	4.400
	능력	4.041	.780	-1.427	3.960
	전체	4.027	.718	-1.663	5.973
직무 환경	조직구조	2.870	1.176	.076	-.778
	자율성	3.083	1.045	-.205	-.587
	감독	3.252	.947	-.446	-.144
	보상체계	2.402	1.128	.705	-.192
	역할보호	3.791	.974	-.578	.010
	역할갈등	3.287	.857	-.086	.348
	역할과다	3.055	.930	-.007	-.589
	전체	2.976	.807	-.116	-.165
소진	정서적 탈진	2.683	1.023	.367	-.712
	클라이언트의 비인간화	2.028	.907	1.108	1.425
	개인의 업무성취 감소	2.086	.697	1.794	5.820
	전체	2.193	.726	1.437	3.741

역량의 전체 평균은 4.027점, 표준편차는 .718이다. 역량의 하위요인인 기술, 지식, 능력의 평균은 3.964~4.090점이고, 표준편차는 7.51~780의 범위로 나타났다.

직무환경의 전체 평균은 2.976점, 표준편차는 .807이다. 직무환경의 하위요인인 조직구조, 자율성, 감독, 보상체계, 역할보호, 역할갈등, 역할과다의 평균은 2.870~3.791점이고 표준편차는 .857~1.176의 범위로 나타났다.

소진의 전체 평균은 2.193점이고 표준편차는 .726이다. 소진의 하위요인인 정서적 탈진, 클라이언트의 비인간화, 개인의 업무 성취감소의 평균은 2.028~2.683점이고, 표준편차는 .697~1.023의 범위로 나타났다.

2. 상관관계

청소년지도사의 역량, 직무환경, 소진 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관 분석을 실시한 결과 [표 6]과 같다. 역량은 직무환경($r=.396, p<.01$), 소진($r=-.678, p<.01$) 모두와 유의한 관련성을 보였다. 직무환경은 소진($r=-.658, p<.01$)의 부적인 관련성을 보였다.

3. 청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향

본 연구의 첫 번째 연구 문제인 청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 인구통계학적 특성을 통제한 상태에서 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 7]과 같다. 분석에 앞서 투입된 독립변수의 다중공선성을 검토한 결과 분산팽창인자(VIF)가 1.282~6.965로 기준치 10이하의 범위를 보였다. Durbin-Watson 값도 1.667로 기준치 2에 가까워 다중공선성의 문제가 없는 것을 확인하였다.

청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향을 설명하고자 모형1에서 통제요인인 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 투입하였다. 인구 통계학적 배경요인인(성별, 연령, 학력, 경력, 직급, 월수입)은 소진을 11.5% 설명하였다($F=2.454, p<.05$). 모형 2에서는 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 통제한 상태에서 역량의 하위요인 3개를 투입하였다. 분석결과 청소년 지도사의 인구통계학적 배경요인과 역량은 소진을 58.4% 설명하였다($F=17.125, p<.001$). 모형1과 비교하였을 때 독립변수로 역량을 추가로 투입하여 46.8%의 추가설명력을 가졌다($p<.001$). 역량의 하위요인의 영향력을 구체적으로 살펴보면, 지식($\beta=-.719, t=-4.644, p<.001$)은 소진에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 능력($\beta=-.397, t=-3.734, p<.001$)의 순으로 유의한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 지식, 능력이 높을수록 소진이 감소되었다. 한편, 역량 중 기술은 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

4. 청소년지도사의 직무환경이 소진에 미치는 영향

본 연구의 두 번째 연구 문제인 청소년지도사의 직무환경이 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 인구통계학적 특성을 통제한 상태에서 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 8]과 같다. 분석에 앞서 투입

표 6. 역량, 직무환경, 소진 간의 상관관계 (n=120)

연구요인	직무역량							직무환경					소진				
	기술	지식	능력	전체	조직구조	자율성	감독	보상체계	역할보호	역할갈등	역할과다	전체	정서적탈진	클라이언트의비인간화	개인의업무취급소	전체	
직무역량	기술	1	.882**	.800**	.969**	.216*	.358**	.315**	.236**	.541**	.389**	.239**	.382**	-.321**	-.488**	-.744**	-.621**
	지식	.882**	1	.734**	.946**	.209*	.406**	.354**	.290**	.634**	.447**	.330**	.449**	-.232*	-.585**	-.793**	-.657**
	능력	.800**	.734**	1	.878**	.092	.144	.126	.200*	.415**	.309**	.219*	.242**	-.262**	-.528**	-.775**	-.634**
	전체	.969**	.946**	.878**	1	.196*	.345**	.302**	.263**	.580**	.416**	.284**	.396**	-.293**	-.567**	-.819**	-.678**
직무환경	조직구조	.216*	.209*	.092	.196*	1	.715**	.755**	.649**	.486**	.627**	.495**	.824**	-.367**	-.357**	-.351**	-.414**
	자율성	.358**	.406**	.144	.345**	.715**	1	.768**	.666**	.554**	.639**	.865**	-.388**	-.330**	-.400**	-.429**	
	감독	.315**	.354**	.126	.302**	.755**	.768**	1	.678**	.460**	.769**	.900**	-.646**	-.485**	-.478**	-.608**	
	보상체계	.236**	.290**	.200*	.263**	.649**	.666**	.678**	1	.252**	.772**	.634**	.833**	-.483**	-.394**	-.438**	-.502**
	역할보호	.541**	.634**	.415**	.580**	.486**	.554**	.460**	.252**	1	.485**	.391**	.608**	-.244**	-.629**	-.563**	-.586**
	역할갈등	.389**	.447**	.309**	.416**	.627**	.639**	.769**	.772**	.485**	1	.854**	.893**	-.587**	-.624**	-.573**	-.691**
	역할과다	.239**	.330**	.219*	.284**	.495**	.559**	.725**	.634**	.391**	.854**	1	.802**	-.619**	-.552**	-.457**	-.621**
	전체	.382**	.449**	.242**	.396**	.824**	.865**	.900**	.833**	.608**	.893**	.802**	1	-.582**	-.569**	-.555**	-.658**
소진	정서적탈진	-.321**	-.232*	-.262**	-.293**	-.367**	-.388**	-.646**	-.483**	-.244**	-.587**	-.619**	-.582**	1	.590**	.477**	.761**
	클라이언트의비인간화	-.488**	-.585**	-.528**	-.567**	-.357**	-.330**	-.485**	-.394**	-.629**	-.624**	-.552**	-.569**	.590**	1	.717**	.919**
	개인의업무취급소	-.744**	-.793**	-.775**	-.819**	-.351**	-.400**	-.478**	-.438**	-.563**	-.573**	-.457**	-.555**	.477**	.717**	1	.875**
	전체	-.621**	-.657**	-.634**	-.678**	-.414**	-.429**	-.608**	-.502**	-.586**	-.691**	-.621**	-.658**	.761**	.919**	.875**	1

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

표 7. 역량이 소진에 미치는 영향에 대한 분석결과 (n=120)

독립변수	모형1				모형2				
	B	S.E.	β	t	B	S.E.	β	t	
인구통계학 적특성	성별	.018	.156	.012	.116	-.229	.114	-.155	-2.007*
	연령	.007	.079	.009	.084	-.078	.056	-.109	-1.3888
	학력	-.026	.115	-.023	-.225	-.235	.085	-.206	-2.784**
	경력	.193	.074	.357	2.628**	.158	.051	.292	3.077**
	직급	-.103	.057	-.235	-1.830	-.105	.040	-.238	-2.599*
	월수입	-.133	.065	-.245	-2.034*	.084	.052	.155	1.6115
역량	기술				.304	.157	.314	1.933	
	지식				-.676	.146	-.719	-4.644***	
	능력				-.370	.099	-.397	-3.734***	
F	2.454*				17.125***				
R2	.115				.584				
$\Delta R2$.468***				

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

된 독립변수의 다중공선성을 검토한 결과 분산팽창인자(VIF)가 1.282~7.170로 기준치 10이하의 범위를 보였다. Durbin-Watson 값도 1.990으로 기준치 2에 가까워 다중공선성의 문제가 없는 것을 확인하였다.

청소년지도사의 직무환경이 소진에 미치는 영향을 설명하고자 모형1에서 통제요인인 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 투입하였다. 인구 통계학적 배경요인(성별, 연령, 학력, 경력, 직급, 월수입)은 소진을 11.5% 설명하였다($F=2.454, p < .05$). 모형 2에서는 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 통제한 상태에서 직무환경의 하위요인 7개를 투입하였다. 분석결과

청소년 지도사의 인구통계학적 배경요인과 직무환경은 소진을 70.3% 설명하였다($F=19.339, p < .001$). 모형1과 비교하였을 때 독립변수로 직무환경을 추가로 투입하여 58.8%의 추가설명력을 가졌다($p < .001$). 직무환경의 하위요인의 영향력을 구체적으로 살펴보면, 자율성($\beta=.419, t=4.193, p < .001$)은 소진에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 감독($\beta=-.532, t=-4.193, p < .001$), 역할보호($\beta=-.523, t=-6.451, p < .001$), 역할갈등($\beta=-.314, t=-2.217, p < .05$), 보상체계($\beta=-.240, t=-2.216, p < .05$)의 순으로 유의한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 자율성이 높을수록 소진이 높아지며, 감

표 8. 직무환경이 소진에 미치는 영향에 대한 분석결과 (n=120)

독립변수		모형1				모형2			
		B	S.E.	β	t	B	S.E.	β	t
인구통계학적특성	성별	.018	.156	.012	.116	.283	.105	.192	2.691**
	연령	.007	.079	.009	.084	-.122	.050	-.170	-2.454*
	학력	-.026	.115	-.023	-.225	.062	.084	.054	.738
	경력	.193	.074	.357	2.628**	.198	.046	.365	4.279***
	직급	-.103	.057	-.235	-1.830	.035	.041	.080	.875
	월수입	-.133	.065	-.245	-2.034*	-.101	.042	-.185	-2.370*
직무환경	조직구조					.117	.068	.190	1.724
	자율성					.291	.069	.419	4.193***
	감독					-.408	.097	-.532	-4.193***
	보상체계					-.154	.068	-.240	-2.261*
	역할모호					-.390	.060	-.523	-6.451***
	역할갈등					-.266	.120	-.314	-2.217*
	역할과다					.060	.090	.077	.665
F		2.454*				19.339***			
R2		.115				.703			
△R2		-				.588***			

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

독, 역할모호, 역할갈등, 보상체계가 낮을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 한편, 직무환경 중 조직구조, 역할과다는 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

5. 청소년지도사의 역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 미치는 영향

본 연구의 세 번째 연구 문제인 청소년지도사의 업무역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 인구통계학적특성을 통제한 상태에서 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 9]와 같다. 분석에 앞서 투입된 독립변수의 다중공선성을 검토한 결과 분산팽창인자(VIF)가 1.282~9.170로 기준치 10이하의 범위를 보였다. Durbin-Watson

표 9. 역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 미치는 영향에 대한 분석결과 (n=120)

독립변수		모형1				모형2				모형3			
		B	S.E.	β	t	B	S.E.	β	t	B	S.E.	β	t
인구통계학적특성	성별	.018	.156	.012	.116	-.229	.114	-.155	-2.007*	.190	.100	.129	1.900
	연령	.007	.009	.009	.084	-.078	.056	-1.3888	-2.454*	-.133	.041	-.186	-3.281**
	학력	.079	.084	-.023	-.225	-.235	-.109	-2.784**	.738	.032	.075	.028	.430
	경력	-.026	-.023	.357	2.628**	.158	.085	3.077**	4.279***	.158	.038	.293	4.176***
	직급	.115	-.225	-.235	-1.830	-.105	-.206	-2.599*	.875	.020	.034	.046	.588
	월수입	-.133	.065	-.245	-2.034*	.084	.051	1.6115	-2.370*	-.054	.042	-.099	-1.276
역량	기술					.304	.157	.314	1.933	.030	.115	.031	.263
	지식					-.676	.146	-.719	-4.644***	-.015	.132	-.016	-.116
	능력					-.370	.099	-.397	-3.734***	-.379	.078	-.407	-4.852***
직무환경	조직구조									.077	.060	.125	1.288
	자율성									.234	.060	.337	3.929***
	감독									-.431	.086	-.562	-5.015***
	보상체계									-.095	.057	-.148	-1.665
	역할모호									-.241	.057	-.323	-4.252***
	역할갈등									-.157	.104	-.185	-1.517
	역할과다									.009	.080	.011	.108
F		2.454*				17.125***				27.368***			
R2		.115				.584				.810			
△R2		-				.468***				.226***			

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

값도 1.983으로 기준치 2에 가까워 다중공선성의 문제가 없는 것을 확인하였다.

청소년지도사의 역량과 직무환경을 차례로 투입했을 소진에 미치는 영향을 설명하고자 모형1에서 통제요인인 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 투입하였다. 인구 통계학적 배경요인인(성별, 연령, 학력, 경력, 직급, 월수입)은 소진을 11.5% 설명하였다($F=2.454$, $p<.05$). 모형 2에서는 청소년지도사의 인구통계학적 배경요인을 통제한 상태에서 역량의 하위요인 3개를 투입하였다. 분석결과 청소년 지도사의 인구통계학적 배경요인과 역량은 소진을 58.4% 설명하였다($F=17.125$, $p<.001$). 모형1과 비교하였을 때 독립변수로 역량을 추가로 투입하여 46.8%의 추가설명력을 가졌다($p<.001$). 역량의 하위요인의 영향력을 구체적으로 살펴보면, 지식($\beta=-.719$, $t=-4.644$, $p<.001$)은 소진에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 능력($\beta=-.397$, $t=-3.734$, $p<.001$)의 순으로 유의한 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 모형3에서는 청소년 지도사의 인구통계학적 배경요인과 역량을 통제한 상태에서 직무환경의 하위변인 7개를 추가로 투입하였다. 분석결과 청소년지도사의 인구통계학적 배경과 역량, 직무환경은 소진을 81.0% 설명하였다($F=27.368$, $p<.001$). 모형2와 비교하였을 때 독립변수로 직무환경을 더하여 22.6%의 추가설명력을 가졌다($p<.001$). 독립변수의 영향력을 구체적으로 살펴보면, 직무환경에서 자율성($\beta=.337$, $t=3.929$, $p<.001$)은 소진에 유의한 정적 영향을 미쳤다. 또한 감독($\beta=-.562$, $t=-5.015$, $p<.001$), 역할모호($\beta=-.323$, $t=-4.252$, $p<.001$)는 유의한 부적영향을 미쳤다. 나머지 직무환경의 하위요인인 조직구조, 보상체계, 역할갈등은 유의미한 영향을 미치는 않는 것으로 나타났다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 청소년지도사의 역량과 직무환경이 소진에 영향을 주는지에 대해서 알아보는 것이었다. 본 연구의 결과와 논의점은 다음과 같다.

첫째, 청소년지도사의 역량이 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 58.4% 영향을 주는 것으로 나타났다. 청소년지도사의

역량의 하위요인인 지식과 능력이 부적영향을 주는 것으로 나타난 결과에 따르면 지식과 능력 역량이 낮으면 소진이 높아질 수 있다는 것을 의미할 수 있다. 이에 청소년지도사의 소진을 예방하기 위해서 본인의 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 역량을 높이는 것이 필요하며, 이러한 연구결과는 박운주[9]의 연구 결과와 같다. 청소년지도사의 역량개발은 단순히 개인의 소진을 예방하는 차원을 넘어서 서비스 대상자의 서비스 질과 만족도와도 관계가 있기 때문에 지속적인 자기 역량 개발이 필요하다. 또한 장미[20]의 연구에서와 같이 청소년지도사의 역량을 높이기 위해 교육훈련과 프로그램 개발시 인재 양성을 위한 세부역량의 가이드라인을 제시하는 것이 필요하다. 이러한 가이드라인 제시를 바탕으로한 다양한 연수 프로그램과 교육 프로그램을 개발하는 것은 청소년지도사의 소진을 예방하는데 있어 매우 중요한 역할을 할 것이다.

둘째, 청소년지도사의 직무환경이 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 70.3%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 최명민, 현진희[62]의 연구에서 나타난 결과와 같다. 이들의 연구에서는 사회복지사가 다양한 업무를 수행하거나 많은 업무를 처리하는 과정에서 소진이 나타날 수 있다고 하였으며, 많은 업무량이 사회복지사의 중요한 스트레스 요인이 된다고 보고하였다. 또한 이은희, 김경호[63]의 연구 결과와 같이 과중한 업무는 개인의 성취감을 저하시키며 이로 인해서 소진을 경험하게 된다. 권일남, 박소영[64]의 연구에서도 청소년지도사의 소진과 이직의도를 예방하기 위해 직무에 대한 부담을 크게 갖지 않도록 하는 노력이 필요하고 담당하는 업무를 효율적으로 할 수 있도록 하는 조직문화를 만드는 것이 필요하다는 연구 결과와 같다.

본 연구의 결과 특이한 점은 청소년지도사의 직무환경 가운데 자율성이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 직무환경이 독자적으로 업무를 수행하는 정도를 의미하는 것으로 의사결정 과정에서 스스로 업무를 결정하는 의사결정이 어려운 것이라고 볼 수 있다. 즉, 조직의 위계와 업무 지시 전달체계에 있어 문제를 경험하고 있는 것으로 이해할 수 있다. 때문에 청소년지도사의 업무 수행에 있어 조직의 구조가 변화되어

야 할 것으로 보여진다.

또한 청소년지도사는 조직의 분위기나 상사의 친근함, 배려, 조력 동일시, 실수에 대한 이해 등이 낮을수록 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 즉, 상사와의 관계에서 어려움이 소진으로 이어지게 되는 것이다. 보상체계에서도 적절한 보상과 승진 정책 등이 이루어지지 못하기 때문에 소진을 경험하게 된다. 이러한 결과를 바탕으로 볼 때, 청소년지도사의 소진을 낮추기 위해서 직무환경을 변화시켜주는 것이 필요하다. 직무환경 가운데 상사와의 관계에 있어 원활한 소통을 할 수 있는 다양한 방법들이 모색되어야 할 것이며, 종사자의 처우 개선, 승진 등 다양한 보상체계를 높여주는 것이 필요할 것이다. 본 연구의 인구통계학적 특성에서 보면 청소년지도사 중 66.7%의 급여가 250만원 미만인 것으로 나타났는데, 청소년지도사의 급여 체계와 승진 등 보상 체계의 개선은 소진을 예방하는데 있어 효과적일 것으로 보여진다.

셋째, 청소년지도사의 역량과 직무환경을 차례로 투입했을 때 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 22.6%의 추가 설명력을 나타냈다. 이는 청소년지도사의 역량과 직무환경에 있어 다양한 변화가 필요하다는 것을 의미한다. 역량을 강화하는 것과 동시에 직무환경에 대한 변화가 있을 때 청소년지도사의 소진을 예방하는데 더 효과적이라는 것을 알 수 있다. 때문에 소진 예방을 위해 역량 강화 프로그램, 연수 등 다양한 교육 시스템을 강화하는 것과 동시에 처우 개선, 승진, 급여 체계 등 직무환경에 대한 변화가 지속적으로 이루어져야 한다는 것을 의미한다.

본 연구에 있어 제한점은 다음과 같다. 첫째, 청소년지도사의 역량에 대한 척도 개발 연구가 미흡하여 청소년지도사의 역량 맞는 역량 척도를 사용하지 못했기 때문에 청소년지도사의 역량을 적절하게 평가할 수 없었다. 추후 역량 모델 개발과 척도 개발을 통한 다양한 연구가 이루어져야 할 것이다. 둘째, 청소년지도사의 직무환경에 있어 기관의 유형별 분석이 이루어지지 않아 추후 청소년 기관 유형별 연구가 필요하다. 마지막으로 청소년지도사의 연령과 직급을 나누어 연구하는 것도 의미가 있을 것으로 보여진다.

참 고 문 헌

[1] <http://www.youth.go.kr/yworker/usr/intro/produce.do>, 2020.8.4.

[2] 박선영, 조아미, “직무요구, 직무통제, 사회적지지가 청소년지도사의 소진에 미치는 영향,” 청소년문화포럼, 제32권, pp.39-62, 2012.

[3] 길은배, 문성호, 이미리, “청소년지도사의 근로환경 실태와 개선방안,” 청소년학연구, 제14권, 제1호, pp.237-261, 2007.

[4] 윤철수, “청소년지도사의 정체성 형성 과정 연구: 근거 이론을 중심으로,” 청소년학연구, 제16권, 제3호, pp.123-147, 2009.

[5] 윤철수, 안정선, “학생복지 관련 전문가들의 역할: 정체성 비교 연구,” 청소년학연구, 제17권, 제2호, pp.333-361, 2010.

[6] 송병국, “대학의 청소년지도사 양성 교육과정 적합성 논의,” 미래청소년학회지, 제2권, 제1호, pp.29-45, 2005.

[7] 홍선희, 양계민, “청소년방과후아카데미 지도자의 이직욕구, 직무만족 및 심리적응에 영향을 미치는 스트레스 요인분석,” 한국청소년연구, 제20권, 제3호, pp.335-364, 2009.

[8] 권민경, *클라이언트 폭력이 청소년쉼터 종사자들의 소진과 전반적 직무만족에 미치는 영향*, 대전대학교, 석사학위논문, 2011.

[9] 김관석, *단기상담 훈련프로그램이 청소년 동반자의 심리적 소진에 미치는 효과*, 서남대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.

[10] 양미진, 조수연, 이소엽, “청소년상담사 개인 및 직무환경특성에 따른 소진 차이,” 청소년상담연구, 제20권, 제1호, pp.17-35, 2012.

[11] 박희연, 오숙경, “청소년상담자의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향,” 한국놀이치료학회지, 제16권, 제2호, pp.153-169, 2013.

[12] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 1981.

[13] R. J. Burke and A. M. Richardson, *Psychological burnout in organizations*. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior*, New York: Marcel

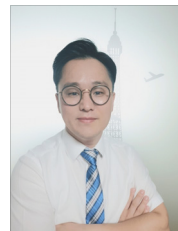
- Dekker, 2000.
- [14] L. L. Densten, "Re-thinking burnout," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.22, pp.833-847, 2001.
- [15] J. Weisberg, "Measuring workers' burnout and intention to leave," *International Journal of Manpower*, Vol.15, pp.4-14, 1994.
- [16] 안권순, "아동청소년활동정책에 따른 청소년지도사의 고유영역과 전문성 강화방안," 21세기 청소년포럼 학술집, 제47권, pp.1-37, 2008.
- [17] 유진아, "청소년지도사 역량강화를 위한 현장실습교육 강화방안," 21세기 청소년포럼 학술집, 제48권, pp.9-35, 2009.
- [18] 김미운, "청소년지도사의 사회적 위상 확립을 위한 탐색: 정체성 및 전문성 관련 쟁점 들을 중심으로," 청소년 문화포럼, pp.122-155, 2003.
- [19] 이상우, "청소년지도사 역량강화를 위한 현장실습교육 강화방안," 21세기 청소년포럼 학술집, 제48권, pp.75-77, 2009.
- [20] 장미, *청소년지도사의 직무역량 척도 개발에 관한 연구*, 명지대학교대학원, 박사학위논문, 2011.
- [21] 박순혜, 김진호, 김영인, "포상활동지도자의 역량요인 탐색: 방송대 포상활동지도자를 중심으로," 청소년 복지연구, 제18권, 제2호, pp.141-172, 2016.
- [22] 소경희, "학교교육의 맥락에서 본 역량 (competency)의 의미와 교육과정적 함의," 교육과정연구, 제25권, 제3호, pp.1-21, 2007.
- [23] D. C. McClelland, "A Testing for competency rather than intelligence," *American psychologist*, Vol.8, No.1, pp.1-14, 1973.
- [24] V. Neufeldt and D. B. Guralnik, *Webster's New World College Dictionary*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc. 1988.
- [25] 김판석, *공무원 핵심역량강화를 위한 민관의 교육훈련 협력방향*, 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 2002
- [26] G. O. Klemm, *The Assessment of Occupational Competency*, Report to the National Institute of Education, Washington DC, USA, 1980.
- [27] Sparrow, "Competency based pay. Too good be true," *People Management*, Vol.12, No.5, pp.22-25, 1996.
- [28] S. B. Parry, "The quest for competencies: Competency studies can help you make HR decision, but the result are only as good as the study," *Training*, Vol.33, No.7, pp.48-56, 1996.
- [29] 김진모, "21세기 인적자원 개발의 목적, 개념, 역할 및 역량에 관한 연구," 한국농촌지도학회지, 제8권, 제2호, pp.209-221, 2001.
- [30] 박천오, "정부산하단체 임원의 공통 직무수행역량 설정에 관한 연구," *한국사회와 행정연구*, 제15권, 제1호, pp.1-25, 2004.
- [31] 이흥민, 김종인, *핵심역량 핵심인재*, 서울: 리더리드출판(주), 2006.
- [32] 김선자, *대인서비스 리더로서의 초등교사 핵심 역량 측정도구 개발 및 타당화*, 승실대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [33] 김통원, *새로운 고용창출을 위한 사회공익기업의 출현 가능성*, 한국사회복지학회 학술대회 자료집, 2004.
- [34] 고유나, *정신보건사회복지 실무자의 사회적 지지와 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향*, 경북대학교 대학원, 박사학위논문, 2014
- [35] 정흥원, 이영범, 남승연, "사회복지 담당공무원의 직무역량 수준과 직무교육 욕구: 기초 자치단체 사회복지 업무 담당공무원을 중심으로," 한국국정관리학회, 제21권, 제3호, pp.143-167, 2011.
- [36] R. E. Boyatzis, *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, New York: John Wiley & Sons, Inc, 1982.
- [37] L. M. Spencer and S. M. Spencer, *Competence at Work Models for Superior Performance*, NY: Wiley & Sons, INC, 1993.
- [38] A. D. Lucia and R. Lepsinger, *The art and science of competency model*, San Francisco: Pfeiffer, 1999.
- [39] 박운주, *지역아동센터 종사자의 업무역량과 직무환경이 아동서비스의 질에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과*, 호서대학교 대학원, 박사학위논문, 2019.
- [40] 홍석자, *노인요양시설 사회복지사의 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향*, 한영신학대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [41] 구자대, *종업원의 심리적 조직풍토 지각과 고객의 서비스품질 지각적 관계 연구*, 대구대학교 대학원, 박사학위논문, 1999.
- [42] 이현정, *관광호텔의 조직풍토가 조직유효성에 미치는 영향*

- 는 영향 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2000.
- [43] 이대희, 노인요양시설의 직무환경이 사회복지사 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2007.
- [44] 송정은, 사회복지사의 직무환경요인과 전문직업적 정체성에 관한 연구, 한남대학교 사회문화대학원, 석사학위논문, 2006.
- [45] 이경호, 태권도 지도자의 직무환경이 조직유효성에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2001.
- [46] 서호정, 사회복지조직의 조직풍토와 직무만족에 관한 연구, 중앙대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, 2002.
- [47] 강명숙, 장애인생활시설 생활재활교사의 직무환경이 시설장애인의 서비스 질에 미치는 영향 연구, 대구대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2008.
- [48] 이영미, 종합사회복지관의 직무환경이 종사자 직무소진에 미치는 영향, 조선대학교 정책대학원, 석사학위논문, 2009.
- [49] 이성희, 관광호텔 직원의 직무스트레스에 관한 연구, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2001.
- [50] 김희경, 장기요양기관 직무환경이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향, 가톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [51] 이정하, 세무공무원 직무스트레스 요인과 직무만족간의 관계, 광운대학교 대학원, 박사학위논문, 2001.
- [52] H. J. Freudenberger, "Staff burn-out," Journal of Social Issues, Vol.30, No.1, pp.159-165, 1974.
- [53] 김은혜, 요양보호사의 자기효능감과 소진에 관한 연구, 건양대학교 경영사회복지대학원, 석사학위논문, 2016.
- [54] 이진주, 노윤정, 박정은, 송지훈, "정서적 소진이 상호작용 공정성을 매개하여 조직몰입에 미치는 영향: 자기효능감의 조절된 매개효과를 중심으로," HRD연구, 제20권, 제2호, pp.141-165, 2018.
- [55] 안운원, 전문상담교사의 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향: 내재적 동기의 매개효과, 한국교원대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2017.
- [56] T. M. Skovholt and M. J. Trotter-Mathison, *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*, Boston: Allyn & Bacon, 2001.
- [57] 전준희, 임상간호사의 감정노동이 소진과 직무만족도에 미치는 영향, 경북대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [58] 고정옥, 박숙경, 이명하, "임상간호사의 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향," 간호행정학회지, 제19권, 제2호, pp.304-314, 2013.
- [59] 김제덕, 개인 역량이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 실증분석, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원, 석사학위논문, 2014.
- [60] J. P. Campbell, et al, *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*, New York: McGraw-Hill, 1970.
- [61] 황선영, "사회복지 전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인," 사회복지정책, 제30권, 제1호, pp.339-369, 2007.
- [62] 최명민, 현진희, "의료사회복지사의 소진에 관한 질적 연구," 한국사회복지행정학, 제8권, 제1호, pp.1-38, 2006.
- [63] 이은희, 김경호, "사회복지사의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 사회연구, 제9권, 제2호, pp.167-193, 2008.
- [64] 권일남, 박소영, "청소년지도사의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구," 청소년시설환경, 제11권, 제3호, pp.91-101, 2013.

저 자 소 개

박 윤 주(Woon-ju Park)

정회원



- 2014년 8월 : 중부대학교(사회복지학 석사)
- 2019년 8월 : 호서대학교(철학박사-교육학전공)
- 2020년 3월 : 호서대학교 외래강사

<관심분야> : 평생교육, 교육복지, 마을학교, 지역아동센터, 학습컨설팅, 청소년지도