

성폭력 관련기관 상담원의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 융합적 영향 -자아탄력성 매개중심으로-

박유범*

한세대학교 일반대학원 사회복지학과

The Convergence effect of job stress of counselors on sexual orientation -Focusing on ego resilience-

Yoo-Beom Park*

Department of Social Welfare, Graduate School of Hansei University

요약 본 연구는 성폭력관련기관 상담원들이 많이 받고 있는 직무상의 스트레스가 개인에게 어떠한 문제가 맞닥뜨렸을 때 대처하는 능력인 자아탄력성과 직장을 떠나려고 하는 생각의 여부를 측정하는 융합적 이직 의도간의 관계와 스트레스가 이직 의도와 어떠한 관계가 있으며, 이 두 변인의 관계에서 자아탄력성의 매개효과가 어떠한지를 알아보는 데 목적이 있다. 대상은 전국에 소재한 성폭력상담소 등 여성 관련업계에 근무하는 성폭력 상담원 243명이다. 연구 도구는 상담원의 연구변수에 관한 설문지로 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 상관관계 분석과 Bron & Kenny의 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 첫째, 성폭력 관련기관 상담원의 직무스트레스와 이직 의도는 정적 상관관계를 보였으며, 자아탄력성과 직무스트레스, 이직 의도는 부적상관관계를 나타냈다. 둘째, 자아탄력성의 매개효과를 본 결과, 자아탄력성은 상담원들이 많이 받고 있는 직무상의 직무스트레스와 직장을 떠나려고 하는 생각의 여부를 측정하는 이직 의도간의 관계에서 매개변인으로서의 역할을 하였다. 본 연구를 통해 상담원의 스트레스와 이직 의도에 관계에서 자아탄력성의 의해 매개되어짐을 밝혀 상담원의 스트레스가 이직 의도에 영향을 미치는 데에 있어 자아탄력성이 중요한 변인임을 알 수 있다.

키워드 : 성폭력, 상담소, 원스톱 지원센터, 상담원, 직무스트레스, 자아탄력성, 이직 의도

Abstract The research is aimed at finding out the relationship between vocational stress and willingness to engage in vocational stress, which measures vocational stress and the ability to cope with the job, and how the job stress relates to job mobility. First of all, the job stress and willingness to transfer jobs related to sexual harassment related agencies have a positive correlation, while self-exploitation, job stress, and willingness to move jobs have shown negative correlation. Second, the self-assessment of self-assessment of ego resilience has served as a complete parameter in relation to the relationship between employee motivation and willingness to leave the job, which is the job of occupational duties. Based on this study, it is important to note that self-reference is an important factor in determining the role of job stress in the workforce because of its self-reference of job stress and motivation in relation to job stress.

Key Words : Sexual violence, counseling centers, one-stop support centers, counselor, job stress, ego resilience, motivation to move

1. 서론

1.1 연구의 필요성

오늘날 현대사회는 산업화, 도시화 사회 과정을 거치면서 급격한 사회적 변화를 가져오고 있으며 특히 최근 성폭력 범죄는 점차 흉포화 될 뿐 아니라 성별이나 연령을 가리지 않고 발생하는 등 그 유형은 더욱 다양해지고 있는데, 성폭력 피해는 다른 범죄피해보다 피해자에게 신체적·경제적으로 더욱 광범위한 피해와 심각한 정신적 후유증을 남기게 된다[1].

성폭력 범죄에 대한 사회적 관심과 국민적 공감대가 형성되고, 정책적 요구의 확대로 성폭력 상담소의 필요성이 대두되어 1991년 한국성폭력상담소가 설립 되었으며[2], 이를 시작으로 현재는 성폭력 상담소, 통합 상담소, 성매매상담소, 여성 긴급전화 1366등과 같이 다양한 형태로 설립되어 성폭력 피해자에게 전문적 상담과 의료적·법적 지원을 하고 있다(경여주, 2011). 아동성폭력범죄의 증가와 2차 피해에 대한예방을 위해 설치된 해바라기 아동센터가 8개소, 여성·학교폭력피해자 윈스톱 지원센터와 해바라기 아동센터의 통합 형태인 해바라기여성·아동센터가 8개소로 총 33개소가 설치, 운영되고 있다[3].

성폭력관련기관 상담원은 성폭력 피해자와 보호자에 대한 심리·정서적 안정을 위한 서비스를 제공하며[1], 피해자의 의료적 상담·지원, 외상에 대한 치료와 함께 법의학적 증거물의 확보, 임신과 성병의 관리, 법률적 지식제공 등의 업무에 관여하는데[4], 때로는 경찰이나 검찰의 요구에 따른 자료제출이나 범정에 증인으로 출석을 요구 받는 경우도 발생한다. 이들은 피해자와의 신뢰형성을 바탕으로 피해자들의 심정에 공감하고, 피해자들이 경험한 사건의 치유와 법적 처리 과정에 대해 함께 탐색하는 업무를 담당하고 있다[5].

현대사회가 점점 더 복잡해지고 발전해감에 따라 사람들은 직장에서 많은 스트레스를 경험하게 되는데[5]. 우리나라 근로자들의 스트레스가 전문적인 정신건강진단과 함께 상담치료를 요하는 심각한 수준이며 보건 및 사회복지분야의 직무스트레스 수준이 가장 높다고 하였다[6]. 성폭력관련기관 상담원 역시 업무 특성상 교대근무 등 불규칙한 생활로 인한 수면부족 및 수면장애 등의 신체적 스트레스에 노출되고 있다[7].

성폭력관련기관 상담원의 이직 의도에 관한 선행연구들을 살펴보면, 이직 의도에 영향을 미치는 요인으로 시

설의 근무환경, 상담원의 직무스트레스, 심리적 소진, 리더십, 직무만족도, 의사결정참여에 관한 연구들이 많이 이루어지고 있다[8]. 특히, 성폭력관련기관 상담원의 이직 의도에 영향을 미치는 관련 변인에서 이직 의도의 가장 중요한 선행요인 중의 하나로 직무스트레스가 지적되고 있으며, 직무스트레스와 이직 의도는 정적인 관계를 나타낸다고 하였다[9]. 이러한 연구들을 종합해 볼 때, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스와 이직 의도는 연관성이 있으며, 다양하지 않은 시설의 조직체계와 동료와의 밀접한 인간관계로 인해 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스가 누적되면 이직 의도가 증가한다[10]. 또한 시설장의 리더십, 조직풍토, 상담활동도 상담원의 직무스트레스와 이직 의도에 직접적인 관련이 있다고 볼 수 있다[11].

그러나 성폭력관련기관 상담원의 열악한 근무조건으로 발생하는 낮은 직무만족도와 높은 직무스트레스의 정도는 개개인마다 다르며, 모든 상담원들의 직무스트레스가 이직행위로 이어지지는 않는다[12]. 이러한 현상은 우리가 살아가고 있는 현대사회에서 누구나 다양한 스트레스 상황을 경험하게 되지만 스트레스가 모든 사람들에게 심각한 영향을 주거나 부정적인 결과만을 초래하는 것은 아니며, 오히려 약간의 스트레스는 우리가 위기에 직면했을 때 어려움을 잘 견디고 회복해서 힘을 얻고 내적자원을 풍부하게 하여 긍정적인 결과를 성취하게 하는 것과 같은 맥락으로 이해할 수 있을 것이다[13].

최근 성폭력관련기관 상담원이 겪는 직무스트레스를 최소화시키기 위하여 스트레스를 대처하는 적응기제로 자아탄력성에 대한 관심이 증가되고 있다[14]. 자아탄력성이란 스트레스나 예측할 수 없는 상황, 여러 가지 갈등 상황, 불균형과 같이 적응이 필요한 환경적 상황에서 자아통제의 특정한 수준을 변화시킬 수 있는 개인의 역동적인 능력이다. 성폭력관련기관 상담원의 자아탄력성은 상담현장에서 당면하는 여러 문제 상황으로부터 상담원이 받는 스트레스의 영향을 최소화하고 새로운 경험에서도 긍정적인 정서 상태를 유지하여 맥락에 적합한 상담활동이나 문제해결을 가능하게 하는 심리적 특성으로 기능한다[15]. 또한 자아탄력성이 높은 상담원은 긍정적이고 적극적인 태도와 대인관계에서도 개방적이어서 내담자와 동료와의 온정적인 관계를 형성한다고 최근 연구에서 보고되고 있다[16]. 따라서 본 연구에서는 이런 문제 의식을 토대로 하여 성폭력관련기관 상담원의 직무스트

레스, 이직 의도 및 자아탄력성간의 관계를 확인함으로써, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스, 이직 의도 및 자아탄력성의 효율적인 프로그램개발에 필요한 기본 자료를 제공하려고 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구에서는 성폭력 관련기관에 근무하는 상담원들을 대상으로 직무스트레스, 이직 의도와 자아탄력성에 관계를 알아보고, 상담원들이 많이 받고 있는 직무상의 직무스트레스, 개인에게 어떠한 문제가 맞닥뜨렸을 때 대처하는 능력인 자아탄력성과 직장을 떠나려고 하는 생각의 여부를 측정하는 이직 의도 간 관계에서 자아탄력성이 매개하여 어떠한 작용을 하는지 살펴보는데 그 목적을 두고 있다. 이를 통해 성폭력관련기관 상담원들의 상담의 질 향상을 위한 개인에게 어떠한 문제가 맞닥뜨렸을 때 대처하는 능력인 자아탄력성을 함양시킬 수 있는 상담원교육프로그램개발과 근무환경이 개선되어 질 수 있기를 기대하며, 성폭력관련기관 상담원들이 긍정적인 직업의식을 가지고 직무수행을 할 수 있도록 하는 데에 본 연구의 의의를 두고 있다. 이런 연구목적에 의해 이 연구에서 살펴볼 연구문제는 아래와 같다.

- 1) 상담원의 직무스트레스, 이직 의도와 자아탄력성의 관계는 어떠한가?
- 2) 상담원의 직무스트레스가 이직 의도로 영향을 미쳤을 때 자아탄력성과의 매개는 어떠한가?

2. 연구방법

2.1 연구대상

이 연구는 주로 서울, 수도권과 강원 등 전국에 근무하는 성폭력 관련기관 상담원들의 직무스트레스와 이직 의도의 관계에서 자아탄력성이 어떠한 매개역할을 하는지를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 서울, 인천, 경기, 강원 등 전국에 소재한 성폭력 상담소, 통합 상담소, 성매매 상담소, 성폭력 피해자 쉼터, 여성 긴급전화 1366에 근무하고 있는 상담원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 상담원 250명에게 배부하였고, 총 248명의 관련기관 상담원들로부터 회수(99%의 회수율)하여, 그 설문지 중 문항에 응답하지 않았거나 불분명하게 응답한

설문지 5개를 제외한 243명의 응답지를 본 연구의 자료로 사용하였다. 연구 대상자들의 인구사회학적 주요특성은 Table 1과 같다.

Table 1. Demographic characteristics of the subjects studied (N=243)

characteristics	Desc'	Frequency	percent	Effective percent	Cumulative percent
sex	Man	32	13.2	13.2	13.2
	Woman	211	86.8	86.8	100.0
Career experience	0-6 Month	79	32.5	32.5	32.5
	7-12 Month	70	28.8	28.8	61.3
	13-36 Month	43	17.7	17.7	79.0
	37-60 Month	50	20.6	20.6	99.6
	Over 61Month	1	.4	.4	100.0
Forms of employment	permanent employee	92	37.9	37.9	37.9
	contract worker	102	42.0	42.0	79.8
	Part-time job	34	14.0	14.0	93.8
	Other	15	6.2	6.2	100.0

2.2 연구도구

2.2.1 이직 의도

본 연구에서 사용한 성폭력관련기관 상담원의 이직 의도에 대한 측정도구는 Mobley(1982)에 의해 개발된 도구를 중심으로 문영주(2010)가 사회복지사를 대상으로 한 연구에 이용한 단일 요인의 10 개 문항, 5점 리커트 척도를 업체의 상황에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 예비적으로 조사된 것에서 내적일치도 계수는 .820으로 조사 되었으며, 제거 했을 때 내적일치도 계수가 상승된 문항은 없는 것으로 나타났다. 본 연구의 조사에서 Table 2에서 보는 것처럼 내적일치도 계수는 예비조사 보다 약간 상승하여 .842으로 나타났으며, 문항 제거 시 내적일치도 계수가 상승하는 문항들은 없었다.

Table 2. Interconnection agenda composition and reliability

Subordinate factor	Item No	No	Cronbach's α
Employee intention to move	1, 2, 3, 4, 5,6,7,8,9,10	10	0.842
Total		10	0.842

2.2.2 직무스트레스

직무스트레스 수준을 측정하기 위해 장세진 등(2005)이 개발한 한국인의 직무스트레스 측정도구(KOSS-SF) 단축형을 도구 개발자의 허락을 얻어 사용하였다. 본 스

트레스 측정 도구는 4점 리커트 척도로 직무요구 4개 문항, 직무자율성 결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항, 보상부적절 3문항, 직장문화 4문항으로 총 24문항의 7가지 하위 영역으로 구성되었다. 높은 점수일수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하며, 총 24개 문항 중 점수가 높을수록 직무스트레스요인이 낮은 3, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 1번, 24, 20문항은 역산 처리하였다. 직무스트레스의 전체적 평가는 측정값의 분포가 치우치는 것을 피하고 정규분포에 근사하는 측정값을 얻기 위하여 각 영역별 실제점수를 100점 환산법을 사용하였다. 장세진 등(2005)의 연구에서 제시한 신뢰도는 Cronbach's α =.82였으며, 본 연구에서 측정된 직무스트레스 척도는 Table 3에서 보는 것처럼 Cronbach's α =.78이었다.

Table 3. Job Stress Question and Reliability

Subordinate factor	Item No	No	Cronbach's α
Job demands	1, 2, 3, 4,	4	0.563
Job autonomy	5, 6, 7, 8,	4	0.659
Conflict of relations	9, 10, 11,	3	0.875
Job instability	12, 13	2	0.791
Organizational system	14, 15, 16, 17	4	0.855
Compensation inappropriate	18,19,20	3	0.875
Job-culture culture	21,22,23,24	4	0.814
Total		24	0.78

2.2.3 자아탄력성

본 연구에 사용된 자아탄력성 척도는 Block과 Kremen(1996), 박은희(1997), 등에 의해 개발된 탄력성 척도를 참고로 김관훈(2014)에 의해 중학생에게 적합하게 재구성 한 문항 수정 보완하여 사용된 것을 사용 하였다. Table 4에서 보는 것처럼 척도의 각각 문항은 5점 평정 척도이며 각각 하위별, 요소별 문항구성은 Table 4와 같다.

Table 4. Self-excitation and reliability of ego resilience

Subordinate factor	Item No	No	Cronbach's α
Emotional control	1, 2, 3, 4, 5	5	0.898
Dynamism	6, 7, 8, 9, 10	5	0.874
Interpersonal relations	11, 12, 13, 14, 15	5	0.875
Optimism	16, 17, 18, 19, 20	5	0.886
Curiosity	21,22,23,24,25	5	0.899
Total		25	0.89

2.3 연구절차

2.3.1 예비조사

본 연구 예비조사는 서울특별시에 관악구에 소재한 성폭력 상담원 보수교육생 20명을 대상으로 2017년 2월1일부터 2월 15일까지 2주간 진행하였다. 예비조사를 통해 상담원들이 경험한 또는 경험 했던 직무스트레스와 회사를 떠나려는 이직 의도와 개인적으로 느끼는 자아탄력성에 대하여 어떻게 인식하고 있는지에 대한 경향을 살펴볼 수 있었다. 또한 설문지 문항에 대하여 상담원에게 적합한지에 대한 내용검토를 실시하였고, 성폭력관련 기관 상담원들이 자아탄력성 설문지 문항을 보다 쉽게 이해 할 수 있도록 자아탄력성 용어에 대한 설명을 추가하여 보완하였다. 완성된 설문지는 총 25문항으로 구성되었고, 설문지 작성 소요시간은 10~19분으로 이 후 본 조사를 실시하였다.

2.3.2 본 조사

본 연구의 설문조사는 2017년 2월 16일부터 5월 15일 까지 진행되었으며 서울 지역에 소재한 성폭력 관련기관에 근무하고 있는 상담원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 상담원들이 근무하고 있는 기관에 센터장 또는 상담원들에게 조사대상, 조사시간 및 설문지 작성방법, 설문지 내용의 구성, 등에 대하여 사전 전화통화 후 본 연구자가 직접 방문하여 배부하였으며 일부기관은 우편을 통하여 설문지 이루어졌다. 연구에 사용된 설문지는 성폭력관련기관 상담원 250명에게 배부하였으며, 총 248명의 성폭력관련기관 상담원들로부터 회수되어 회수율 99%를 보였으며, 설문작성 된 설문지 중 일부 문항에 응답하지 않았거나 불분명하게 응답한 5개를 제외한 243명의 응답지를 본 연구의 자료로 사용하였다.

2.4 자료 분석

본 연구 자료의 분석을 위하여 SPSS 18.0을 사용하여 통계처리를 실시하였으며, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스, 자아탄력성, 이직 의도가 어떠한 상관성을 가지고 있는지 알아보기 위해 상관관계분석 Pearson's correlation analysis)을 실시하였다. 또한 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스와 이직 의도의 관계에서 자아탄력성이 매개역할을 얼마나 하는지 알아보기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검증절차에 따라 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스, 자아탄력성, 이직 의도 간의 상관관계

성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향의 자아탄력성 정도의 매개효과를 알아보기 위해 주요 변인들 간의 상관관계를 살펴보고자 상관분석 (Pearson's correlation analysis) 을 실시하였다. Table 5에 보는 것처럼 독립변수인 직무스트레스와 매개변수인 자아탄력성간의 상관분석 결과 두 변수 간에는 관계는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r = -.095, p < .001$) 그리고 직무스트레스와 종속변수인 이직 의도간의 관계를 보면 두변수간의 관계는 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.($r = .502, p < .001$). 첫째, 직무스트레스와 자아탄력성의 상관관계는 $r = -.223, p < .001$ 로 유의미한 부적 상관관계 있는 것으로 나타났다. 둘째, 자아탄력성과 이직 의도와의 관계는 $r = -.492, p < .001$ 로 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스와 이직 의도의 관계는 $r = .200, p < .001$ 로 유의미한 정적상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 5. Relationship between job stress, job turnover and self flexibility (N=243)

Description		job stress	job turnover	self flexibility
job stress	Pearson Correlation coefficient	1		
	Significant probability			
	N	243		
job turnover	Pearson Correlation coefficient	.502**	1	
	Significant probability	.000		
	N	243	243	
self flexibility	Pearson Correlation coefficient	-.095	-.048	1
	Significant probability	.140	.457	
	N	243	243	243

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

3.2 상담원의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 자아탄력성의 매개효과

매개효과에 대한 검증의 마지막단계로 상담원들이 받

고 있는 직무스트레스가 기관을 떠나려는 이직 의도에 미치는 영향이 개인의 자아탄력성이 매개하는지 살펴보기 위해 직무스트레스와 자아탄력성을 독립변수로 이직 의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석을 실시하기 전에 독립변수들 간의 다중 공선성을 살펴본 결과, 상담원의 직무에 대한 스트레스 와 개인들의 자아탄력성의 공차한계는 .95 이며, 분산팽창지수요인 지수는 1.50로 독립변수 간 다중 공선성의 위험은 배제되었다고 볼 수 있다. 분석결과, Table 6 에 보여주는 바와 같이 상담원의 이직 의도에 대한 성폭력 관련기관 상담원의 개인들이 받고 있는 직무스트레스와 개인들 간의 자아탄력성의 영향을 살펴보면, 2단계 분석에서는 상담원의 이직 의도에 정적인 영향을 미쳤던 직무스트레스의 영향력이 3단계 분석에서는 감소하였고(= .502 $p < .001$ - $> = .095, p > .05$), 더 이상 유의미하지 않는 것으로 나타났다, 자아탄력성만이 상담원의 이직 의도(= -.095 $p < .001$)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 상담원들이 받고 있는 직무스트레스 변수의 영향력을 통제하면, 2단계인 상담원의 직무스트레스가 개인들이 가지고 있는 이직 의도 변수에 대한 영향이 미치게 되어 개인이 가지고 있는 자아탄력성은 상담원의 직무스트레스와 이직 의도에 관계를 완전히 매개하고 있다고 본다.

Table 6. The job stress of a counselor is the motivation for moving jobs and self-abasement

No	Description	Non-standardized coefficient	standardized coefficient (β)	t	R ²	F	p
1st	Independent : jobstress Parameter: self flexibility	-.146	-.095	-1.481	.009	2.192	.000
2nd	Independent : job stress Dependent : job turnover	.122	.502	9.012	.252	81.219	.000
3rd	Dependent : job turnover Dependent : job stress Parameter: self flexibility	.122 -.146	.502 -.095	9.012 -1.481	.252 .009	81.219 2.192	.000 .000

4. 결론 및 제언

본 연구는 성폭력관련기관 상담원 개개인이 지니고

있는 자아탄력성의 역할을 상담현장에서 경험하는 직무스트레스와 이직 의도와와의 관계 속에서 알아보는 것이 필요하다는 문제의식을 알아보고자 하였다. 첫째, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스와 이직 의도의 상관관계를 살펴본 결과, 직무스트레스와 이직 의도는 유의한 정적 상관관계를 나타냈다. 이는 직무스트레스가 높아질수록 이직 의도가 높다는 것을 알 수 있다. 직무스트레스와 이직 의도 각각 자아탄력성과의 상관관계를 살펴본 결과, 직무스트레스와 이직 의도는 자아탄력성과 모두 유의한 부적 상관관계를 나타냈다. 따라서 직무스트레스와 자아탄력성과의 부적 상관관계는 상담원의 직무스트레스를 경험할 때 나타나는 부정적인 정서와 행위에 대하여 자아탄력성의 긍정적인 역할을 기대할 수 있다. 상담원의 이직 의도 또한 자아탄력성의 하위요인인 자신감, 대인관계, 효율성, 낙관적 태도, 분노조절 등의 여러 하위요인의 융합적인 관계에서 각각 높은 부적상관관계를 나타냈으며, 이는 상위체계인 자아탄력성이 높을수록 상담원의 이직 의도는 낮아진다는 것으로 나타났다.

상담원의 자아탄력성은 직무스트레스를 감소 하게하여 이직 의도를 감소시킨다고 해석할 수 있다. 위의 내용을 종합해 볼 때 본 연구에서는 상담원의 직무스트레스, 자아탄력성, 이직 의도와와의 서로 밀접한 관계를 알아보았으며, 이를 토대로 직무스트레스와 이직 의도와와의 관계에서 자아탄력성의 긍정적인 역할을 기대해 볼 수 있다. 둘째, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스와 이직 의도 간의 관계에서 자아탄력성의 매개효과를 살펴본 결과, 성폭력관련기관 상담원의 자아탄력성은 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대하여 매개변인으로서의 역할을 하였다. 이러한 연구결과는 종속변인은 다르지만 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에 대한 자아탄력성의 매개효과를 검증한 연구(최인선,2013)와도 같이 한다. 직무스트레스와 이직 의도에 대한 자아탄력성의 매개효과를 살펴보면, 2단계 분석에서 정적인 영향을 미쳤던 직무스트레스가 3단계 분석에서는 그 영향력이 모두 감소하였고, 자아탄력성과 직무스트레스가 함께 투입하였을 때 이직 의도에 미치는 영향에 대한 설명력은 증가하였다. 따라서 상담원의 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에서 자아탄력성은 완전매개변인으로서 역할을 하는 것을 알 수 있다.

이상의 결과를 바탕으로 본 연구의 제한점을 살펴보

고, 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 연구대상 선정에 있어 전국전체를 대상으로 표집한 것이 아니라 서울, 수도권 지역 및 지방일부에 소재한 성폭력관련기관에 근무하는 상담원을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하여 적용하는 데는 한계가 있다. 둘째, 성폭력관련기관 상담원의 직무스트레스와 자아탄력성, 이직 의도는 정제되어 있는 현상이 아니라 지속적으로 상담원이 느끼는 현상이기 때문에 횡단적 연구를 통해서 결과를 도출하는 것에 한계가 있다. 셋째, 자아탄력성은 상담원 개인의 성격자원으로 상담원의 기질과 환경에 따라 자아탄력성의 차이가 있으므로 연구결과를 일반화하여 적용하는 데는 한계가 있다. 넷째, 자아탄력성의 매개효과 검증에 Baron & Kenny의 회귀분석만을 사용하여 분석하였으므로 자아탄력성이 완전매개변인으로서 역할을 한다는 결과를 일반화 시키는 데에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 다양한 분석방법을 통하여 자아탄력성의 매개역할을 검증하는 것이 이루어져야 한다. 마지막으로 본 연구에서는 직무스트레스, 자아탄력성, 이직 의도와와의 관계와 직무스트레스가 이직 의도에 미치는 영향에서 자아탄력성의 매개효과를 살펴보는 것에 그쳤지만, 이와 같은 변인 외에도 상담원의 이직 의도에 영향을 미치는 직무만족, 심리적 소진, 근무환경 등 상담원을 둘러싼 다양한 변인들을 고려하여 연구 할 필요성이 있다. 이와 같은 제한점이 있음에도 불구하고 연구가 가지는 시사점으로는 첫째, 성폭력관련기관 상담원의 자아탄력성이 직무스트레스와 이직 의도간의 관계를 매개하는 것으로 나타난 연구결과는 자아탄력성의 중요성과 함께 상담원의 직업적 특성을 고려한 자아탄력성 증진 프로그램을 개발해야 할 필요성을 시사한다. 둘째, 본 연구를 통해 성폭력관련기관 상담원들이 상담현장에서 직무수행과 내담자와의 상호작용하는 데에 있어 직무스트레스와 이직 의도는 상담원이 내담자에게 질 높은 상담을 하는데 부정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 상담서비스 욕구수요에 대한 국가적, 사회적으로 양적인 관심보다는 상담현장에서 내담자들과 관계를 맺는 상담원들의 융합적 영향에 해당하는 여러 변인들, 즉 직무만족, 전문성 인식향상과 성폭력관련기관 근무환경개선 등과 같은 상담원들의 저변에 대한 관심을 가져야 할 것이다.

REFERENCE

- [1] D. Y. Lee. (2003). *A Study on Job Satisfaction of Counselors in Sexual Violence Counseling Center*. Graduate School of Daegu University, Daegu.
- [2] W. M. Gu. (2009). *A Study on the Exhaustion of Female Counselors through Projection Inspection (Picture Diagnosis)*. Graduate School of Gwangju University, Daegu.
- [3] Ministry of Gender Equality and Family. (2017). *2017 Guidelines for the Promotion of the Rights of Women and Children*. MOGEF. <http://www.mogef.go.kr/eng>
- [4] G. Y. Yook. (2005). *The Role of the Nurse in the Act of Sexual Abuse*. Graduate School of Kyungpook National University, Daegu.
DIO : 10.1097/01.npr.0000287470.11754.73
- [5] Y. J. Jeong. (2011). *A Study on the Effect of Self-Efficacy and Client Violence on the Secondary Trauma of the Workers in the Violence Counseling Center for Women*. Graduate School of Chungnam National University, Daejeon.
- [6] S. J. Chang. (2004). *The Derivation and Application of Security Requirements by using Anti Goal and Misuse Case*. Graduate School of Hannam University, Daejeon.
- [7] Ministry of Gender Equality and Family. (2010). *2010 Guidelines for the Promotion of the Rights of Women and Children*. MOGEF. <http://www.mogef.go.kr/eng>
- [8] H. S. Choi. (2016). *The Effects of Child Care Teacher's Emotional Labor on Turnover Intention : The Moderating Effect of Social Support*. Graduate School of Silla University, Busan.
- [9] H. M. Yoon & P. S. Roh. (2013). *Relationship of Work Stress, Career Commitment, Burnout, and Turnover Intention among Educare-teachers*. Seoul : Korean Child Welfare.
- [10] A. S. Yang. (2008). *Development and Application of the Scale of Occupational Stress Inventory of Child Care Teachers*. Graduate School of Chosun University, Gwangju.
- [11] J. A. Pae. (2009). *The Effect of Facility Leadership on Teachers' Efficacy and Turnover Intention*. General Graduate School of Namseoul University, Cheonan.
- [12] J. H. Park. (2013). *Effects of job Satisfaction and Resilience on Turnover intention of Child care Teachers*. Graduate School of Chungbuk National University, Chungju.
- [13] R. J. Kim & Y. A. Hong. (2013). The influence of

ego-resilience and psychological well-being on job stress of childcare teachers. *Korean Journal of Childcare and Education*, 9(4), 55-74.
DIO : 10.14698/jkce.2013.9.4.055

- [14] E. H. Kim & H. S. Park. (2010). The Impacts of Organizational Job Stress Factors on Organizational Commitment-Focusing on the Effects of Ego-Resilience. *Korea Governance Society*. 9(4).
DIO : 10.17089/kgr.2010.17.1.001
- [15] S. Y. Park & Y. S. Chung. (2010). *The effect of mothers' academic achievement pressure on children's academic stress and internalization problems and the adjustment effect of children's ego-resilience and social support*. Seoul : Korean Psychological Association
- [16] Y. S. Kim, A. S. Shin, S. M. Kim & K. H. Kwak. (2014). *Relationship between ego-resilience and job satisfaction*. Seoul : Korean Early Childhood Education Association.

저 자 소 개

박 유 범(Yoo-Beom Park)

[정회원]



- 1997년 2월 : 대림대학교 실무영 어학과 학사
- 2016년 2월 : 숭실대학교 대학원 사회복지학 석사
- 2007년 12월 : 한세대학교 대학원 사회복지학 박사과정

<관심분야> : 성폭력, 가정폭력, 양성평등, 가족, 융합사회복지