

## 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진과의 관계

선 국 진\*

# The Relationship between Job-stress and Psychological-exhaustion of Counselors at Multicultural Family Support Center

Seon-Kuk Jin\*

### 요 약

본 연구는 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스가 그들의 심리적 소진에 미치는 영향에 대해서 분석하였다. 분석결과를 통하여 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스로 인한 심리적 소진의 원인을 규명하고, 직무스트레스를 완화시켜 다문화가족지원센터 상담자들에 대한 효율적인 인적자원관리의 방안을 제시하는 데 연구의 목적을 두었다. 분석결과, 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스는 심리적 소진의 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하요인에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과를 반영하여 본 연구에서는 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스와 심리적 소진을 예방하기 위한 현실적인 방안마련의 필요성을 제시하였다.

▶ Keywords : 다문화가족지원센터, 직무스트레스, 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하

### Abstract

This study analyzed how job stress of counselors at Multicultural Family Support Center effects on their psychological exhaustion. The purpose of this research is on suggesting efficient human resource administration plan by mitigating job stress using the result of analysis. In the result of analysis, MFSC counselors' job stress had an effect on emotional exhaustion, impersonalization, and a factor of decline in sense of self-perfection. Applying this result, this research proposed a necessity of realistic plan preparation to prevent job stress and psychological exhaustion of MFSC counselors.

▶ Keywords : Multicultural Family Support Center(MFSC), job stress, emotional exhaustion, impersonalization, decline in sense of self-perfection.

---

•저자 : 선국진 (Seon-Kuk Jin)

•투고일 : 2013. 6. 23, 심사일 : 2013. 6. 28, 게재확정일 : 2013. 7. 4.

\* 송원대학교 언어재활심리학과(Dept. of, Sonwon University)

## I. 서론

행정안전부의 2010년 통계에 따르면 현재 국내에 거주하는 외국인인 2010년 1월 기준으로 1,139,283명이다. 이는 전체 주민 등록 인구의 2.3%를 차지하고 있으며, 2006년 536,000여명이었던 것에 비하면 불과 4년 만에 두 배 이상으로 늘어난 것이다. 2050년에는 결혼이민자와 다문화가정의 자녀를 포함한 수가 226만명이 될 것이라는 2010년 한국보건사회연구원 자료만 보더라도 이제 다문화가정은 사회의 이슈가 되었다고 해도 과언은 아니다.[1]

다문화가정에 대한 사회적인 관심과 국가 차원의 배려가 상당부분 인식의 폭을 넓혀가고는 있지만 다문화 가정과 관련한 직종에 종사하는 사람들에 대한 관심과 정책적 배려도 더 불어 필요하다고 볼 수 있다. 왜냐하면 이주해온 다문화 외국인에 대한 효과적인 적응을 위해서 다문화 가족들과 현장에서 조우하는 관련자들의 다문화 관련 직무 만족도와 효과적인 직무 스트레스 해소가 효과적인 다문화 가정의 정착과 직결하기 때문이다.

여성가족부 추산 다문화 가정들의 가족관계 상담서비스를 받고 있는 수혜율은 2006년 10.0%에서 2009년 28.1%로 증가 추세에 있다. 보고된 바에 의하면 이들 다문화 가정의 결혼 이민자들이 겪는 어려움은 언어소통문제(21.6%), 외국 출신에 대한 편견과 차별(12.0%), 자녀양육(8.3%) 등이 보고되고 있으며, 한국사회의 문화 적응상의 어려움 등으로 인하여 이들의 이혼비율이 증가추세에 있어 더욱 큰 관심을 요한다고 볼 수 있다.[2]

시간이 흐를수록 다문화 가정들을 위해 요구되는 사안들이 복잡 다양해지고 있다. 국가의 정책적 배려로 다문화가족지원센터가 전국에 걸쳐 양적으로 증가하고 있다지만 서비스의 효과와 제공받는 서비스의 신뢰도 및 서비스의 품질을 더욱 전락적이면서도 주도면밀하게 관리해야 할 것 같다.

따라서 다문화가정에 대한 안정적인 지원을 통하여 다문화가정의 사회적응을 돕기 위해서는 무엇보다도 다문화가족지원센터 상담자들의 역할이 갈수록 중요하며, 이들에 대한 효율적인 인적자원관리의 방안이 필요하다.

본 연구는 다문화가족지원센터에서 근무하고 있는 상담자들이 날로 증가하고 있는 다문화가정에 대한 상담 등의 지원 서비스를 제공함에 있어서 직무스트레스에 노출되어 있을 것으로 추론할 수 있다. 스트레스에 대한 노출은 개인의 신체적·정신적 건강상태에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라 그 스트레스를 이기지 못하면 소진되거나 업무 및 조직에 생산성 감

소 등과 같은 부정적인 영향을 미치게 되기 때문에 이에 대한 적극적인 관리가 필요하리라 본다[3]. 따라서 직무스트레스가 미치는 일반적인 영향중에서 본 논문에서는 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스가 그들의 심리적 소진에 미치는 영향에 대해서 분석하고자 한다.

이러한 분석결과를 토대로 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스로 인한 심리적 소진의 원인을 규명하고, 직무스트레스를 완화시켜 다문화가족지원센터 상담자들에 대한 효율적인 인적자원관리의 방안을 제시하는 데 연구의 목적이 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 다문화가족지원센터의 개관

#### 1-1. 다문화가족지원센터의 의의

여성가족부의 2012년 다문화가족지원사업안내에 따르면 다문화가족지원센터는 2006년에 범부처 차원에서 여성결혼이민자가족의 사회통합 지원방안을 위해 결혼이민자가족의 사회문화적 적응 지원체계 구축을 위하여 시·군·구별로 결혼이민자가족지원센터 21개소를 처음으로 지정·운영하면서 사용됐다. 2007년에는 38개소로 확충되어 방문교육서비스를 실시했으며, 2008년에 '결혼이민자가족지원센터'를 '다문화가족지원센터'로 명칭을 변경하면서 다문화가족지원법(법률 제 8937호)을 제정했다. 이때부터 생활정보제공과 다국어 서비스지원 등이 시행 됐으며, 한국어교육 및 아동양육 방문교육 사업을 통합하여 80개소 전국 서비스 전달체계로 구축하던것이 2009년에는 100개소 국비지원 다문화가족지원센터가 설치되었으며, 현재는 201개소로 독립형 153개소, 병합형 48개소가 설치·운영되고 있다. 2012년 기준 다문화가족지원센터의 지역별 설치 현황을 살펴보면 경기도가 29개소로 가장 많이 설치되고 있고, 서울(23개소), 전남(20개소), 경북(20개소)순으로 운영되고 있다.[4]

#### 1-2. 다문화가족지원센터의 사업내용

다문화가족지원센터는 다민족·다인종으로 급격하게 변화하는 한국 사회에서 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위한 목적으로 설립되었으며, 결혼이민자와 그 가족을 대상으로 교육 및 상담, 취업연계, 통번역, 방문교육, 자녀 언어발달지원사업 등의 서비스를 제공하고 있다[5].

구체적으로 다문화가족지원법 제12조 ④항에 명시된 다문

화가족지원센터의 사업내용을 살펴보면, 첫째, 다문화가족을 위한 교육·상담 등 지원사업의 실시, 둘째, 결혼이민자들에 대한 한국어교육, 셋째, 다문화가족 지원서비스 정보제공 및 홍보, 넷째, 다문화가족 지원 관련 기관·단체와의 서비스 연계, 다섯째, 일자리에 관한 정보제공 및 일자리의 알선, 여섯째, 다문화가족을 위한 통역·번역 지원사업, 일곱째, 그 밖에 다문화가족 지원을 위하여 필요한 사업의 업무를 수행한다고 하고 있다.

### 1-3. 다문화가족지원센터의 상담자

다문화가족지원센터 종사자 자격요건은 첫째, 센터장은 관련 학과 석사학위 취득자로서, 가족 관련사업 2년 이상 실무경력자, 관련 학과 학사학위 취득자로서, 가족 관련사업 4년 이상 실무경력자, 관련사업 5년 이상 실무경력자, 사·군·구가 직영하는 경우 5급 이상 공무원으로 규정하고 있다. 관련학과는 사회복지학, 가정학, 여성학, 아동학, 청소년학, 노년학, 보육학, 교육학, 상담학 등이다. 관련사업으로는 가족관련 업무(다문화가족지원, 사회복지, 가족지원, 가족상담 등) 종사경력자, 둘째, 팀장은 관련학과 석사학위 취득자로서, 가족 관련사업 1년 이상 실무경력자, 관련학과 학사학위 취득자로서, 가족관련사업 3년 이상 실무경력자, 건강가정사, 사회복지사 자격요건을 갖춘자로서, 관련사업 3년 이상 실무경력자, 사·군·구가 직영하는 경우 6급 이하 공무원으로 규정하고 있다. 셋째, 팀원은 관련학과 학사학위 이상 소지자(졸업예정자 포함) 건강가정사, 사회복지사 자격요건을 갖춘자로서, 관련사업 1년 이상 실무경력자 유사자격요건(상담사, 보육교사, 교원자격 등)을 갖춘자로서 관련사업 2년 이상 실무경력자, 사·군·구가 직영하는 경우 7급 이하 공무원으로 규정하고 있다. 상담전문인력의 경우 가족상담관련 석사학위 소지자 또는 가족상담관련 학사학위 소지 및 상담경력 2년 이상 실무경력자 2가지 요건 중 1가지가 반드시 충족되어야 한다.[6]

## 2. 직무스트레스

직무스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초부터 연구되어 온 것인데 1970년대에 들어와 산업심리학, 행동학, 기업경영학과 같은 분야에서 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다.[7] 직무스트레스란 일반적으로 직무환경 상황과 관련하여 스트레스가 발생하는 경우 직무스트레스라고 말하는 데 “개인의 능력 또는 욕구와 직무관련 환경요인들 간의 부조화 상태”를 의미한다. 따라서 개인이 보유한 능력과 직무환경에서의 요구가 상충할 때 또는 개인의 욕구와 이를 충족시키는 직무환경이 부적합할 때 직무스트레스가 발생한다고 본다. 직무스트레스에 대한

보편적인 정의를 내리기는 어려운데 그 이유는 직무스트레스는 직무 환경적 자극으로도 볼 수 있고 또 직무환경에 대한 개인의 반응으로도 볼 수 있으며, 직무 환경적 자극과 개인의 반응 사이의 상호작용으로도 파악할 수 있기 때문이다.[8]

이러한 개념과 특성을 가지고 있는 직무스트레스는 조직 및 직무에 대한 개인의 반응, 직무환경의 특성 및 직무환경과의 상호작용 등에서 초래하는 것으로 개인적 증상은 긍정적인 것도 있지만 대부분이 역기능적인 위험을 내포하고 있다. 직무스트레스요인은 연구자의 학문적 성향이나 관점, 조직의 유형에 따라 직무특성, 개인의 역할, 조직분위기, 대인관계 및 경력개발 등 다양하게 나타나고 있다.[9] 따라서 직무스트레스요인과 관련하여 본 연구에서는 그동안 선행연구에서 제시되어 온 직무스트레스요인들 중에서 다문화가족지원센터의 상담자들의 특성과 관련된 요인들로서 직무특성(직무자용성, 직무중요성), 직무환경, 인간관계, 조직분위기 등을 선정하여 연구를 진행하고자 한다.

## 3. 심리적 소진

소진은 과도한 업무로 인해 업무자가 자신이 지닌 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며, 일반적으로 오랜 기간 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박의 결과로써, 특히 의료, 교육, 사회사업과 같이 많은 사람들을 직접적으로 대하는 서비스 관련분야 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이다.[10]

이러한 심리적 소진은 사람들과 오랜 시간 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적인 정서적 압박으로 인한 신체적, 정서적인 탈진상태로서, 회의적이고 냉소적이며 내담자에게 무관심하게 되고 일에 대해서도 부정적인 자세와 성취감의 감소를 경험하게 되는 것이다.[11] 따라서 소진은 개인이 직무환경에 대한 통제권을 거의 가지고 있지 않고 직무와 관련된 문제해결에 대한 확신이 없기 때문에 직무성과에 직접적인 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 다른 한편으로는 소진은 직무스트레스 유발요인의 누적적인 영향을 받고 있기 때문에 직무결과에 미치는 직무스트레스의 영향을 증대시키는 역할을 하고 있다고 볼 수 있다.[12] 심리적 소진의 하위요인은 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하로 구분된다. 정서적 고갈은 정서적 고갈은 직무스트레스에 대한 첫 번째 반응으로 과도한 심리적 차원에서 정서적 부담 또는 요구들에 기인한 탈진상태로 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍을 의미하며 대인관계에서 감정적 접촉이 늘어남에 따라 점점 감정이 메말라 가는 현상을 의미한다. 이것

은 소진되어버리는 소모의 개념으로 사용되기도 하지만 무기력, 극도의 피로감 등으로 설명된다. 감정적으로 공감상실, 경청이나 반응상실, 감성적 의존성을 포함하고 있다.[13] 비인격화(냉소)는 다른 사람들에게 부정적이고 냉담하고 지나치게 떨어져 있는 상태를 의미한다.[14] 그리고 자아성취감 저하는 어떤 사람이 자기의 일과 자기 일의 성취감에 대해 가지는 부정적인 반응으로, 서비스 제공자가 성공적인 성취감을 경험하지 못해 일에 의미를 찾지 못하는 정도를 말한다.[15] 조희정(2007: 62) 본 연구에서는 심리적 소진과 관련해서는 위에서 제시한 세 가지 하위요인들을 선정하여 연구를 진행하고자 한다.

4. 선행연구의 고찰

직무스트레스와 심리적 소진과의 관계에 대한 최근의 선행 연구들을 살펴보면, 먼저 김진주와 그의 동료들(2010)의 작업치료사들을 대상으로 하여 작업치료사의 직무스트레스와 소진과의 관계에 대한 연구결과, 직무스트레스가 증가할수록 직무소진이 높은 것으로 나타났다.[16]

정경옥·김승경(2010)은 보육시설장을 대상으로 하여 보육시설장의 직무스트레스와 직무소진에 관한 연구에서 보육시설장이 받는 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.[17]

임성욱·김현희(2011)의 요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과에 대한 연구결과, 직무스트레스가 요양보호사의 직무소진에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다.[18] 이춘중(2011)은 특수분야에서 근무하는 간호사를 대상으로 직무소진을 유발하는 직무스트레스와 소진과의 관계를 분석한 결과, 직무스트레스는 직무소진과 전체적으로 정(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.[19] 이종각(2013)의 어린이집 교사들을 대상으로 한 연구결과 어린이집 교사들은 직무스트레스를 높게 지각할수록 직무소진이 높게 나타나 직무스트레스는 직무소진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.[20] 홍길화·정희진(2013)의 유치원교사를 대상으로 유아교사의 직무스트레스 및 우울이 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구에서는 유아교사의 직무스트레스는 직무소진에 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 나타나 직무스트레스 수준이 높을수록 직무소진의 수준도 높아지는 것으로 나타났다.[21] 지금까지의 최근에 연구되어진 선행연구의 결과들을 정리하여 보면 <표 1>과 같다. 이러한 선행연구의 결과들을 살펴볼 때, 일반적으로 구성원의 직무스트레스는 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음을 알 수 있다.

표 1. 선행연구의 결과  
Table 3. The result of advanced research

학 자	연구 결과
김진주와 그의 동료들 (2010)	직무스트레스가 증가할수록 직무소진이 높은 것으로 나타났다
정경옥 김승경(2010)	보육시설장이 받는 직무스트레스는 직무소진에 유의한 영향을 미침
이성욱 김현희(2011)	직무스트레스가 요양보호사의 직무소진에 정(+)적 영향을 미침
이춘중 (2011)	직무스트레스는 직무소진과 전체적으로 정(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다
이종각 (2013)	직무스트레스는 직무소진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다
홍길화·정희진(2013)	직무스트레스 수준이 높을수록 직무소진의 수준도 높아지는 것으로 나타났다

III. 연구설계

1. 분석모형

본 연구는 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스요인이 그들의 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위하여 <그림 1>과 같은 분석모형을 정립하였다.

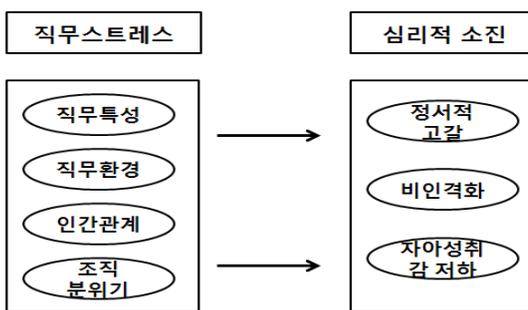


그림 1. 분석모형  
Fig.1. Research Model

2. 가설의 설정

본 연구에서는 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진요인과의 인과관계를 분석하기 위해서 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 정서적 고갈에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 비인격화에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 자아성취감 저하에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 자료수집 및 자료분석

본 연구의 대상자는 광주광역시와 전라남도 지역에 소재하고 있는 다문화가족지원센터의 종사자 중 상담업무에 종사하고 있는 상담인력 100명을 표본으로 하였다. 본 연구의 설문 자료수집 기간은 2013년 2월 18일부터 4월 12일까지 약 2개월간에 걸쳐 이루어졌다. 배포된 100부의 설문지 중 87부의 설문지가 회수되었지만 설문분석에 부적합한 6부를 제외하고 81부를 본 연구에서 활용하였다.

설문분석을 위한 설문조사 대상자들의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

먼저 연령에 있어서는 30세-35세가 47명(58.0%), 30세 미만인 16명(19.7%), 36세-40세가 12명(14.8%), 41세 이상이 6명(7.5%)의 순으로 나타났다.

학력에 있어서는 대졸이 74명(91.4%)으로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 대학원 이상이 4명(4.9%), 전문대졸이 3명(3.7%)의 순으로 나타났다.

근무경력에는 2년-3년이 33명(40.7%), 1년-2년이 21명(25.9%), 3년 이상이 20명(24.8%), 1년 미만이 7명(8.6%)의 순으로 나타났다.

표 2. 응답자의 특성  
Table 2. Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
연령	30세 미만	16	19.7
	30세-35세	47	58.0
	36세-40세	12	14.8
	41세 이상	6	7.5
학력	전문대졸	3	3.7
	대 졸	74	91.4
	대학원 이상	4	4.9
근무 경력	1년 미만	7	8.6
	1년-2년	21	25.9
	2년-3년	33	40.7
	3년 이상	20	24.8

## IV. 분석결과

### 1. 신뢰도 분석

본 연구에서는 설문문항에 대한 측정의 신뢰성을 얻기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 문항들에 대한 신뢰도 검증을 실시하였는데 신뢰도 검증의 결과는 아래 <표 3>과 같다.

<표 3>에서 보는 바와 같이 직무스트레스의 하위요인인 직무특성, 직무환경, 인간관계, 조직분위기와 심리적 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하의 alpha 계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 만하다고 볼 수 있다.

표 3. 신뢰도 분석결과  
Table 3. Cronbach's Alpha Reliability

변 수		최초 항목수	분석결과	Cronbach's $\alpha$
직무스 트레스	직무특성	8	7	.6915
	직무환경	4	4	.6807
	인간관계	4	4	.7012
	조직분위기	5	5	.7385
심리적 소진	정서적 고갈	7	7	.6750
	비인격화	4	4	.8013
	자아성취감 저하	5	5	.7176

### 2. 상관관계 분석

다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스와 심리적 소진의 관련 변수간의 상관관계분석을 실시한 결과는 아래 <표 4>과 같다. <표 4>에서 직무스트레스와 심리적 소진요인들의 상관관계 분석결과를 보면,  $p < 0.01$  유의수준에서 직무스트레스와 심리적 소진의 변수들 간에 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

변수들 간의 상관관계를 보면, 인간관계와 조직분위기 간의 변수관계가 상관계수 .701로 가장 높은 상관관계를 보였으며, 반면에 직무특성과 조직분위기 간의 변수관계는 상관계수 .103으로 가장 낮은 상관관계를 보였다. 이를 구체적으로 살펴보면, 직무특성은 비인격화( $r = .552$ ), 직무환경은 조직분위기( $r = .312$ ), 조직분위기는 비인격화( $r = .397$ ), 정서적 고갈은 자아성취감 저하( $r = .655$ ), 비인격화는 자아성취감 저하( $r = .655$ )와 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 4. 구성개념 간의 상관관계행렬  
Table 4. Correlation Matrix of Construction Concept

	직무 특성	직무 환경	인간 관계	조직 분위기	정서적 고갈	비인격화	자아성취감 저하
직무특성	1.00						
직무환경	.127**	1.00					
인간관계	.401**	.128**	1.000				
조직분위기	.103	.312**	.701**	1.000			
정서적 고갈	.485**	.259**	.585**	.139**	1.000		
비인격화	.552**	.231**	.301**	.397**	.642**	1.000	
자아성취감 저하	.205**	.208**	.227**	.343**	.655**	.582**	1.00

\*\* : p<0.01

### 3. 가설의 검증

다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진요인과의 인과관계에 대한 가설을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

#### 3-1. 직무스트레스와 정서적 고갈과의 관계

“다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 정서적 고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 1>을 검증하기 위하여 직무스트레스가 다문화가족지원센터 상담자의 정서적 고갈에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 5>에 의하면 p<0.05 유의수준에서 정서적 고갈에 유의한 영향을 미치는 독립변수는 직무특성( $\beta = .135$ ,  $t = 3.725$ ), 직무환경( $\beta = .102$ ,  $t = 2.062$ ), 인간관계( $\beta = .113$ ,  $t = 4.883$ ), 조직분위기( $\beta = .121$ ,  $t = 3.648$ )의 직무스트레스 관련 모든 변수가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결정계수를 살펴보면, 모형에 포함된 독립변인들은 정서적 고갈의 종속변인이 지니는 변량의 44.8%를 설명하는 것으로 나타났다.

표 5. 가설1의 검증결과  
Table 5. Test of hypothesis 1

가설 1	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>
직무특성→정서적 고갈	.135	3.725	.012	.448
직무환경→정서적 고갈	.102	2.062	.001	
인간관계→정서적 고갈	.113	4.883	.000	
조직분위기→정서적 고갈	.121	3.648	.010	

\*p<0.05

#### 3-2. 직무스트레스와 비인격화와의 관계

“다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 비인격화에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 2>를 검증하기 위하여 직무스트레스가 다문화가족지원센터 상담자의 비인격화에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 6>에 의하면 p<0.05 유의수준에서 비인격화에 유의한 영향을 미치는 독립변수는 직무특성( $\beta = .134$ ,  $t = 2.417$ ), 직무환경( $\beta = .102$ ,  $t = 3.013$ ), 인간관계( $\beta = .085$ ,  $t = 3.327$ ), 조직분위기( $\beta = .116$ ,  $t = 2.229$ )의 직무스트레스 관련 모든 변수가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결정계수를 살펴보면, 모형에 포함된 독립변인들은 비인격화의 종속변인이 지니는 변량의 53.8%를 설명하는 것으로 나타났다.

표 6. 가설2의 검증결과  
Table 6. Test of hypothesis 2

가설 2	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>
직무특성→비인격화	.134	2.417	.013	.538
직무환경→비인격화	.102	3.013	.005	
인간관계→비인격화	.085	3.327	.001	
조직분위기→비인격화	.116	2.229	.012	

\*p<0.05

#### 3-3. 직무스트레스와 자아성취감 저하와의 관계

“다문화가족지원센터 상담자의 직무스트레스는 자아성취감 저하에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 라는 <가설 3>을 검증하기 위하여 직무스트레스가 다문화가족지원센터 상담자의 자아성취감 저하에 미치는 영향에 대하여 다중회귀분석을 실시하였다.

<표 7>에 의하면 p<0.05 유의수준에서 자아성취감 저하에 유의한 영향을 미치는 독립변수는 직무특성( $\beta = .101$ ,  $t = 3.007$ ), 직무환경( $\beta = .153$ ,  $t = 2.223$ ), 인간관계( $\beta = .146$ ,  $t = 3.167$ ), 조직분위기( $\beta = .152$ ,  $t = 2.486$ )의 직무스트레스 관련 모든 변수가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결정계수를 살펴보면, 모형에 포함된 독립변인들은 자아성취감 저하의 종속변인이 지니는 변량의 51.5%를 설명하는 것으로 나타났다.

표 7. 가설3의 검증결과  
Table 7. Test of hypothesis 3

가설 3	$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>
직무특성→자아성취감 저하	.101	3.007	.021	.515
직무환경→자아성취감 저하	.153	2.223	.031	
인간관계→자아성취감 저하	.146	3.167	.000	
조직분위기→자아성취감 저하	.152	2.486	.017	

\*p<0.05

## V. 결론

본 연구는 다문화가족지원센터 상담자들의 직무스트레스로 인한 심리적 소진의 원인을 규명하고, 직무스트레스를 완화시켜 다문화가족지원센터 상담자들에 대한 효율적인 인적 자원관리의 방안을 제시하는 데 연구의 목적을 두었다.

다문화가족지원센터 상담자들이 직무스트레스로 인하여 어느 정도 심리적 소진을 느끼고 있는지를 분석한 결과, 직무스트레스요인인 직무특성, 직무환경, 인간관계, 조직분위기의 직무스트레스 관련 모든 요인들이 그들의 심리적 소진에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

날로 증가하고 있는 다문화가정의 특성을 반영할 때 다문화가정의 구성원들이 원만한 사회생활을 유지시켜주기 위해서는 1차적으로 사회적으로 각별한 관심과 대응이 필요하다 하겠다. 나아가 다문화가정의 구성원들에 대해서 사회적·심리적 요인들을 중심으로 사회적응을 높여 나갈 수 있도록 해주어야 한다. 이러한 핵심적인 역할을 담당하고 있는 주체가 바로 다문화가족지원센터 상담자들이다. 따라서 본 연구와 관련하여 볼 때 다문화가족지원센터 상담자들이 직무특성 등의 환경적인 요인들에 의해 겪게 되는 직무스트레스는 다문화가정 구성원들에 대한 사회적·심리적 요인들을 고려하여 상담하고 접촉해야 하는 다문화가족지원센터 상담자들에게는 결코 바람직스럽지 않다. 또한 직무스트레스로 인하여 개인의 정서가 고갈되는 상태에 이르게 되는 심리적 소진은 더더욱 상담업무를 수행하는데 있어서 바람직스럽지는 않다는 것은 당연하다. 이러한 점들을 고려할 경우 다문화가족지원센터 상담자들이 직무스트레스를 받지 않고서 다문화가정 구성원들에게 양질의 상담서비스를 제공할 수 있는 제도적 방안의 마련이 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

[1] Ji Young, Lee. "A study on the factors affecting the professional identity of social workers in multicultural family support centers" Department of Social Work The Graduate School of Seoul Women's University, pp.1-2, 2012.

[2] Dong Ho, Gim. "The Effect on Burnout by Multicultural Counselor's Cultural competence: Mediating Effect of Empathy ability and

Feminist therapist competence" Major in Counseling Psychology Graduate School of Korea National University of Education, pp.1-2, 2013.

[3] Zhao Na. "A Study on the Effects of Job Stress to Organizational Performances through Job Characteristics-Focusing on the Agricultural Bank of China", Department of Management, The Graduate of School of Wonkwang University, p.18, 2010.

[4] Young Ok, Joo. "The Impact of Working Environment on the Empowerment of Visiting Instructors for Multi-cultural Families: Focusing on the Mediating Effect of Job Stress" Department of Social Welfare Studies of the Graduate School at Hanyoung Theological University, pp.15-16, 2012.

[5] Ji Young, Lee. "A study on the factors affecting the professional identity of social workers in multicultural family support centers" Department of Social Work The Graduate School of Seoul Women's University, p.3, 2012.

[6] <http://www.mogef.go.kr>

[7] Zhao Na, "A Study on the Effects of Job Stress to Organizational Performances through Job Characteristics-Focusing on the Agricultural Bank of China", Department of Management, The Graduate of School of Wonkwang University, p.18, 2010.

[8] Nag Soon, Choi. "A Study on the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Fire Fighters", Department of Public Administration, The Graduate of School of Wonkwang University, p.6, 2011.

[9] Keong Sik, Kim, "Firefighters occupational stress on job satisfaction and organizational commitment, Effect Analysis", Department of Public Administration, The Graduate School Suncheon National University, p.11, 2011.

[10] Yun Mo, Jeong, Young Sig, Kang, "The Effect of Job Stress and Burnout by Job Environment of Care-givers on Job Satisfaction" The Korea

- Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 11, No. 10, p.3691, 2010.
- [11] Jeong hyun, Lee, "A Study on the Relationship among Special School Teachers' Burn out, Job Satisfaction, and Resilience", Department of Special Education Graduate School of Dankook University, pp.15-16, 2012.
- [12] Bong Chul, Kim, "A Study on How Service Employees' Job Stress Caused by Customer Crowding Affects Emotional Burn out and Job Performance", Department of Hotel Management Graduate School Kyonggi University, p.37, 2012.
- [13] Sung Jin, Ki. "A study on the Moderation Effect of Social Intelligence in the Burn out Process of the Youth Counsellor", Department of Social Welfare, Graduate School of Chosun University, p.17, 2012.
- [14] Jong-Kak, Lee, "A Structural Analysis on Child Care Center Teachers Perceived Rewards Perceptions, Emotional labor, Job stress, Job burnout, and Organizational Commitment", The Department of Child Studies The Graduate School, Catholic University of Daegu, p.18, 2013.
- [15] hee jung, Cho, "A Study on the Effects of Job Stress of Airlines Employee on Their Burnout", Department of Tourism Management, Graduate School of Kyonggi University, p.16, 2007.
- [16] Jin-Ju, Kim. Jae Hoon, Roh. Jong Uk, Won. Sin Young, Lee. Sei Jin, Chang. "The Relationship between Occupational Stress and Burnout among Occupational Therapists", Korean J Occup Environ Med, Vol. 22, No. 23, 2010.
- [17] Chung Ok, Chung, Seung Kyoung, Kim. "A Study of Job Stress and Burnout of Child Care Center Directors", Korea Journal of Child Care and Education, Vol. 64, 2010.
- [18] Sung Ok, Lim. Hyun Hee, Kim. The moderating effects of professional identity on the relationship between job stress and burnout of care workers from care facilities, Journal of Korean Social Welfare Administration, Vol.13, No.3, 2011.
- [19] Chun Jong, Lee. "A Study on the Public Nurses' Work Stress and Burnout: The Exploration of Moderating Variables", Department of Business Administration Graduate School of Business Administration Changwon National University, 2011.
- [20] Jong-Kak, Lee, "A Structural Analysis on Child Care Center Teachers Perceived Rewards Perceptions, Emotional labor, Job stress, Job burnout, and Organizational Commitment", The Department of Child Studies The Graduate School, Catholic University of Daegu, 2013.
- [21] Kil-Hoe, Hong. Hye jin, Jung. "Effect of Preschool Teacher's Job Stress and Depression on Burnout: Focusing on the Moderating Effect of Depression", Journal of Korean Child Care and Education, Vol. 9. No. 1, 2013.

## 저 자 소 개



### 선 국 진

1999: 조선대학교 철학과(문학사)  
 2001: 조선대학교 일반대학원 사학과(문학석사)  
 2004: 조선대학교 일반대학원 행정학과(행정학박사)  
 현재 : 조선대학교 행정복지학부 외래교수, 송원대학교 언어재활심리학과 겸임교수  
 관심분야 : 복지행정, 상담심리  
 Email : chosun0691@hanmail.net