

교정시설 종사자의 직무소진 영향 요인

김도연¹, 김현진^{2*}

¹영남대학교 일반대학원 심리학전공, ²한남대학교 교육대학원 교육상담전공

Determinants influencing on the Burnout of correctional workers

Do-Yeon Kim¹, Hyun-Jin Kim^{2*}

¹Department of Psychology, Youngnam University

²Department of Counseling Education, Hannam University Graduate School of Education

요약 본 연구의 목적은 교정시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인들을 살펴보는 것이다. 이를 위해 한국법무보호복지공단에서 근무하는 종사자들을 대상으로 2018년 2월에 설문을 실시하였으며, 290명의 자료가 최종분석에 포함되었다. 소진에 미치는 요인들을 탐색하기 위하여 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스, 대인관계 스트레스 요인을 주요변수로 구성하였다. 주요변수 측정을 위해 소진은 Baslach 소진척도를 사용하였으며, 직무와 대인관계 스트레스는 한국판 직무스트레스 척도(KOSS)와 한국판 대인관계 스트레스 척도(KIRS)를 사용하였다. 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 기술분석, 상관분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다. 상관분석 결과 척도 간 서로 통계적으로 유의미한 상관($p < .01$)이 있는 것으로 나타났다. 최종 모형에 따라 소진에 대한 상대적 영향력을 비교하였을 때, 직무 스트레스(직무요구 $\beta = .308$, $p < .001$, 직무자율 $\beta = .124$, $p < .001$, 관계갈등 $\beta = .169$, $p < .001$), 대인관계 스트레스(상사와 관계 $\beta = .402$, $p < .001$, 보호대상자와 관계 $\beta = .155$, $p < .01$), 개인적 특성(성별 $\beta = .173$, $p < .01$) 순으로 나타났다. 4가지 모형을 비교한 결과 개인적 특성과 직무관련 특성이 소진에 영향을 미치지만 높은 직무스트레스와 대인관계 스트레스로 인해 더 높은 소진을 경험하는 것을 의미한다. 연구결과를 기반으로 교정시설 종사자들의 소진을 낮추기 위한 제언과 연구의 한계점을 제시하였다.

Abstract This study examined the factors influencing the burnout of correctional workers via a survey conducted in February 2018 for the employees working at the Korea Rehabilitation Agency. The final analysis used data from 290 survey responses. In order to investigate the factors affecting burnout, personal and job-related characteristics, job stress, and interpersonal stress factors were analysed. For the analysis, Baslach burnout scale, Korean occupational stress scale (KOSS), Korean interpersonal relationship stress (KIRS), descriptive analysis, correlation analysis, and hierarchical regression analysis were all used. The correlation analysis showed statistically significant relationships between the factors($p < .01$). From the regression analysis results, the influences of job stress (job demand $\beta = .308$, $p < .001$, degree of autonomy $\beta = .124$, $p < .001$, relationship conflict $\beta = .169$, $p < .001$) and interpersonal stress (relationships with supervisors $\beta = .402$, $p < .001$, relationships with clients $\beta = .155$, $p < .01$) were stronger than job-related characteristics (employment type, working hours, working years) and personal characteristics (gender $\beta = .173$, $p < .01$). Although personal and job-related characteristics influence the workers' burnout, levels of job stress and interpersonal stress affect burnout levels more strongly. Based on the study results, further study and suggestions for reducing the burnout of the correctional workers were discussed.

Keywords : Burnout, Correctional Officer, Job Stress, Interpersonal Stress, Hierarchical Regression Analysis

*Corresponding Author: Hyunjin Kim(Hannam University)

email: gwithm8@naver.com

Received May 30, 2019

Accepted August 2, 2019

Revised July 8, 2019

Published August 31, 2019

1. 서론

1.1 연구의 필요성

한국법무보호복지공단에 소속되어 있는 교정시설 종사자들은 보호대상자의 재범방지를 위해 지도 및 보살핌을 제공하며, 건전한 사회복귀를 목표로 사회구성원으로서 올바른 역할을 수행할 수 있도록 필요한 지원을 제공하는 전문가이다. 특히, 보호대상자들이 사회로 복귀하여 구성원으로서 역할을 수행할 수 있도록 기관 내에서 숙식, 심리상담 등 다양한 교육과 훈련을 제공하며 지도 및 감독하는 역할을 수행한다[1]. 종사자들이 수행하는 직무는 보호대상자들을 재범으로부터 보호하고 질서유지와 처우기법 훈련을 통해 건전한 사회복귀를 위해 노력하는 등 높은 강도의 훈련을 필요로 한다. 특히, 2016년 이후로 강력범죄가 점차 증가함에 따라 교정시설 종사자들이 담당하는 수용자들의 수가 증가하고 있어 이들의 중요성과 역할의 다양성이 요구되고 있다[2].

비록 교정시설 종사자들이 다양한 보호대상자의 성공적인 사회복귀를 목표로 다양한 노력을 하고 있지만, 기관업무의 특수성으로 인해 보호대상자들은 종사자들을 고의적으로 괴롭히기도 하고 자신의 이익과 편의를 추구하기 위해 종사자들을 이용하기도 한다. 그리고 종사자들은 직/간접적인 마찰이나 폭행을 경험하기도 한다. 이러한 상황 속에서 근무하는 교정시설 종사자들은 신체적-정신적 긴장을 늦출 수 없으며 지속적이고 과중한 업무스트레스를 받는다[3]. 또한, 다른 분야 전문가들과 같이 교정시설 종사자들은 지도, 상담, 감독과 같은 높은 전문성을 요하는 역할담당에 대한 부담감을 갖는다. 높은 수준의 업무관련 스트레스와 부담감은 건강상의 문제, 낮은 업무만족도, 무기력을 유발시킬 수 있어 올바른 업무수행 능력을 낮출 뿐만 아니라 전문성과 정체성의 혼란을 유발하기도 한다. 수용자와 함께 생활하고 대면서비스를 제공하는 등의 업무로 인해 교정기관은 스트레스 수치가 높은 직업 중의 하나로 인식된다[4]. 높은 스트레스 상태가 지속적으로 유지되면 신체적, 정신적 한계와 함께 심리적 소진이 발생할 수 있으며, 이는 수용자나 동료들과 관계나 업무효율성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 몇몇 연구에서는 교정기관 종사자들이 외상후스트레스장애(PTSD)나 이차 트라우마스트레스(STS)를 경험한 것으로 보고된다[2,3]. 이러한 소진과 스트레스 상황을 낮추기 위해 교정시설 종사자를 대상으로 직무관련 스트레스를 낮추고 정신건강보호를 위해 종사자들을 위한 '정신건강

주치의 제도'를 운영하고 있다.

주치의 제도와 같은 프로그램은 종사자들의 스트레스 정도를 낮추고 평소와 같이 업무를 수행할 수 있도록 도와주어 소진을 제거하는데 그 목적이 있다[3]. 소진이란 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 전문가에게 나타나는 심리적 현상을 말하며, 신체적-정신적 에너지나 역동의 고갈로 인해 일에 대한 흥미가 낮아져 직무를 수행하기 힘든 상태를 말한다[5]. 소진은 서비스 제공자는 물론 수혜자, 주변사람 모두에게 부정적인 영향을 미치기 때문에 소진에 영향을 미치는 요인파악과 증상제거를 위한 다양한 전략들이 개발되어야 한다[6].

일반적으로 소진은 대인관계를 기반으로 하는 직업을 가진 누구에게나 발생할 수 있는 흔한 현상 중 하나이며, 인구학적 혹은 직무요인에 상관없이 지속적 그리고 반복적으로 발생하기 때문에 만성증후군으로 불리기도 한다. 사회복지, 교육, 상담, 교정분야 등 사람과 상호작용하는 업무를 주로 수행하는 전문가들은 소진으로부터 자신을 보호하기 위해 다양한 노력을 하고 있다[3-7]. 교정시설 종사자의 소진과 이직에 대한 연구결과를 보면 전문가들은 높은 소진과 이직욕구를 가지고 있는 것으로 나타났다[1]. 하지만, 교정시설에 대한 부정적인 사회적 인식과 폐쇄성으로 인해 교정시설 종사자들의 업무관련 스트레스, 심리적-육체적 어려움, 소진정도, 퇴사원인, 영향정도 등을 탐색한 연구들은 매우 드물다[1,3]. 이는 교정시설 종사자들의 소진과 이직에 영향을 미치는 요인들을 탐색하는 것은 물론 적절한 중재방안을 제안한 연구 수 또한 제한되는 것을 의미한다[8]. 그렇기 때문에 본 연구는 교정시설 종사자들을 대상으로 소진에 영향을 미치는 요인을 개인적 특성(성별, 연령, 학력수준), 직무관련 특성(고용형태, 근무연수, 근무시간), 직무 스트레스, 대인관계 스트레스로 구분하여 이들 간 관계를 알아보고자 한다.

문헌연구를 통해 교정분야에서 소진과 관련하여 가장 많이 나타나고 있는 개인적 특성은 성별, 연령, 학력수준 등으로 나타났다[3,5,6,9]. 성별(여성이 소진이 높음)에 따른 차이가 있는 연구도 나타났지만, 차이가 없는 연구도 존재한다[9]. 연령에 따른 차이는 대체로 연령이 낮은 사람일수록 소진에 취약하며 이직으로 이어지는 경우가 나타났다[6]. 학력수준의 경우 석사자격보다 학사자격을 가진 전문가가, 학사보다 고등학교 졸업장을 가진 전문가의 소진정도가 높은 것으로 나타났다[3]. 그리고 다양한 스트레스 및 자기관리 훈련에 참여한 전문가는 그렇지 않은 전문가보다 소진이 낮은 것으로 나타났다[6].

한편, 교정기관 종사자의 직무유형이나 종류, 업무수

행 시간, 초과근무, 야간근무와 같은 직무관련 특성이 정신적-심리적 소진과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다[10-14]. 소진과 관련된 문헌연구를 수행한 2편의 연구결과를 보면 기간제 근로자일수록, 근무연수가 짧을수록, 1일 근로시간이 8시간 이상일수록 높은 소진을 경험하는 것으로 나타났다[10,11]. 흥미로운 것은 이러한 직무관련 특성은 교정기관 종사자들의 심리적 스트레스와 직무관련 스트레스에 영향을 미치는 것뿐만 아니라 소진에 직접적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 이는 개인적 요인 이외에 직무관련 요인들이 스트레스와 소진에 영향을 미칠 수 있음을 보여준다.

교정시설 종사자들을 대상으로 스트레스 유발요인을 분류한 연구결과를 보면 생명을 위협받는 문제, 상사/동료/보호대상자를 포함한 대인관계 문제, 정체성 혼란 등 업무수행에 따라 나타나는 심리적 상태와 관련된 것임을 알 수 있다[12]. 스트레스는 크게 직무관련 스트레스와 대인관계 스트레스로 크게 구분할 수 있는데, 연구자에 따라 2가지를 따로 구분하거나 하나로 결합한 모형을 개발한다. 직무관련 스트레스는 직무특성, 업무난이도, 역할갈등, 역할모호성, 조직문화 등으로 구성된다. 문헌연구에서 개인이 가지고 있거나 예상하는 역할에 대한 기대와 현실에서 충돌이 발생할 경우 높은 스트레스를 유발하는 것으로 나타난다[13,14]. 교정직 종사자의 소진과 관련된 53개 연구들을 분석한 문헌연구[14]를 보면 다른 분야 전문가들에 비해 교정직은 높은 직무스트레스를 경험하며, 스트레스는 직무와 가족-친구관계는 물론 일상생활 전반에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 직무만족과 부적상관관계를, 이직의도와 정적상관관계를 가지는 것으로 나타났다[14]. 그리고 직무스트레스를 낮추고 업무만족감을 높이기 위하여 스트레스 유발요인을 제거하는 것이 가장 바람직하다고 제안하였다. 하지만, 인력과 시간문제, 제한된 예산, 낮은 사회적 관심과 같은 현실적인 장벽으로 인해 가족-동료-기관으로부터 충분한 사회적 지지나 지원제공이 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다[14].

여러 연구자들은 직무스트레스가 소진에 직접적인 영향을 주는 것을 강조하며 이들 간 관계를 탐색해왔는데, 직무스트레스 이외에도 대인관계 영역에서 발생하는 스트레스가 소진과 관련 있는 것으로 나타났다[11,14,15]. 대인관계란 업무와 관련된 사람들 간 상호관계를 지칭하는 것[16]으로 대인관계 스트레스는 교정시설 종사자가 수용자-동료-부하-상사와 업무 내/외를 포함하는 상호작용과정에서 받게 되는 심리사회적 긴장상태 혹은 문제

로 칭할 수 있다. 특히, 24시간 내내 구금된 수용자의 생활을 관리 및 감독하고 고충사항 등을 담당하는 이들의 대인관계로 인한 피로도가 높다. 그리고 일반적인 대인관계보다 긴장상태가 높고 적대적 태도를 보이는 보호대상자들로 인해 종사자들의 상호교류방식이 점차 제한된다. 교정직 공무원의 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 탐색한 연구[1]에서 대인접촉이 많을수록 소진이 높으며, 직무소진이 높을수록 교정공무원의 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 하지만, 개인적 요인(나이, 직급, 재직기간)은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다[1]. 이는 대인관계로 인한 스트레스가 업무의욕을 낮추고 소진을 발생시켜 실제 이직시도로 연결될 수 있다는 것을 의미한다. 결국, 교정시설 종사자들은 직무와 대인관계 스트레스가 높고 이는 소진으로 이어질 수 있다는 연결고리를 예상할 수 있다.

하지만, 다양한 스트레스 요인들이 소진에 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 국내 소진관련 연구에서 사회복지사, 경찰, 소방공무원을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있다. 또한 교정공무원에 대한 연구들은 직무만족도를 측정하는 것이 대부분이며, 소진정도와 영향을 미치는 요인들을 탐색하고 중재방안을 제안한 연구가 충분하게 수행되지 않은 실정이다[8,14,17]. 많은 교정시설 종사자들이 경험하고 있는 다양한 스트레스를 측정하고, 심각성을 파악하고, 업무에 어느 정도 영향을 미치는지에 대해 알아보는 연구가 필요하다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 교정시설 종사자들을 대상으로 한 소진 및 직무관련 연구들을 기초로 교정시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인들을 규명하고 이를 통해 소진완화를 위한 제언을 하는 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 선행연구의 결과를 기초로 하여 교정시설 종사자의 소진에 미치는 요인들을 4가지(개인적 특성, 직무관련 특성, 직무 스트레스, 대인관계 스트레스)를 통해 파악하는 조사연구이다.

2.2 연구 대상

한국법무보호복지공단에 소속되어 있는 직원을 대상으로 설문을 통해 자료를 수집하였다.

2.3 측정 도구

본 연구에서는 구조화된 설문지를 사용하여 종속변인인 소진과 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무 스트레스, 대인관계 스트레스로 독립변인을 구성하였다. 각 문항과 측정도구를 살펴보면 다음과 같다.

2.3.1 측정 도구

본 연구의 종속변수인 교정시설 종사자의 소진을 측정하고자 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 개인적 성취감(8문항), 총 3개 요인(22문항)으로 구성되어 있는 Baslach 소진(Maslach Burnout Inventory, MBI)척도를 사용하였다[18]. 소진정도는 각 문항에 대해 “0=전혀 없음”에서 “6점=매일”의 7점 척도로 측정하며, 총점이 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 도구의 문항내적일치도는 .863으로 나타났다.

2.3.2 개인적 특성

선행연구의 결과를 바탕으로 성별(남/여), 연령(20, 30, 40, 50, 60대), 학력수준(고졸, 대졸, 석사 이상)을 범주화하여 소진과의 관계를 탐색하였다.

2.3.3 직무관련 특성

직무관련 특성으로 선행연구에서 제시한 고용형태(정규직, 무기계약, 단기계약), 근무연수, 근무시간(45시간 미만, 45시간 이상)이 포함되었다.

2.3.4 직무 스트레스 요인

본 연구에서 직무 스트레스를 측정하기 위해 Korean Occupational Stress Scale(KOSS)를 사용하였다[19]. 총 43개 문항, 8개 하위 영역(물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화)으로 구성된 척도이다. 각 문항에 대해 “1=전혀 그렇지 않다”에서 “4점=매우 그렇다”의 4점 척도로 측정하며, 총점이 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 각각의 하위요인에 대한 문항내적일치도는 .763, .690, .795, .824, .650, .712, .865, .786로 나타났으며, 척도 전체는 .898로 나타났다.

2.3.5 대인관계 스트레스 요인

대인관계 스트레스를 측정하기 위해 백종철이 국내환경에 맞게 수정/보완한 한국판 대인관계 스트레스 척도(Korean Interpersonal Relationship Stress, KIRS)를 사용하였다[20]. 총 20개 문항, 4개 하위요인(상사, 동료, 부하, 보호대상자와 관계)로 구성되어 있다. 각 문항에 대해 “1=전혀 그렇지 않다”에서 “5점=매우 그렇다”의 5점 척도로 측정하며, 총점이 높을수록 대인관계 상황에서 스트레스가 높음을 의미한다. 각각의 하위요인에 대한 문항내적일치도는 .927, .908, .972, .845로 나타났으며, 척도 전체는 .929로 나타났다.

2.4 자료수집 기간 및 방법

본 연구의 목적과 설문내용을 포함한 구조화된 설문지를 개발한 뒤 2018년 2월에 전자우편을 통해 설문조사를 실시하였다. 본 연구에서 배포된 설문지 중 응답의 성실성이 낮거나 무응답이 지나치게 많은 사례를 제외한 290부가 최종분석에 포함되었다. 분석을 위해 본 연구에서 필요한 대상자 수는 G*Power 3.1.9를 이용하여 분석한 결과 213명(회귀분석에서 18개 변수, 효과크기 0.15, 유의수준 $\alpha=.05$, 검정력 .95)로 나타나 본 연구를 수행할 수 있는 충분한 사례수가 충족되었다.

2.5 자료분석 방법

수집된 자료를 분석하기 위해 SPSS 21.0을 사용하였으며, 자료분석 방법을 과정별로 보면 다음과 같다. 첫째, 조사대상자인 교정기관 종사자들의 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스 요인, 대인관계 스트레스 요인, 소진 요인에 대한 빈도와 백분율, 평균과 표준편차 등 기술 통계 분석을 시행하였다. 둘째, 수집된 요인들이 교정시설 종사자의 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 4단계 위계적 회귀분석을 시행하였다. 첫 단계에서 결과변수인 소진에다 개인적 특성(통제변수)을 투입하였고, 두 번째 단계에서 개인적 특성과 직무관련 특성요인을 투입하였고, 세 번째 단계에서 통제변수, 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스 요인을 소진에 회귀시켰다. 네 번째 단계에서 통제변수, 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무스트레스 요인, 대인관계 스트레스 요인을 소진에 회귀시켰다. 회귀모형의 적절성을 판단하기 위해 다중공선성 여부와 잔차분석을 시행하였다.

3. 결과

3.1 교정시설 종사자의 개인적 특성

조사대상자의 성별은 남성(196명, 67.6%), 여성 94명(32.4%)로 나타나 남성이 높게 나타났다. 나이는 20대 30명(10.3%), 30대 96명(33.1%), 40대 76명(26.2%), 50대 54명(18.6%), 60대 34명(11.7%)로 나타났다. 교육 수준은 고등학교 졸업 29명(11.7%), 대학교 졸업 204명(70.3%), 대학원 이상 47명(19.3%)로 나타났다(Table 1).

3.2 교정시설 종사자의 직무관련 특성

조사대상자의 고용형태는 정규직 166명(57.2%), 무기계약직 66명(22.8%), 단기계약직 58명(20.0%)으로 나타났다. 근로시간은 45시간 미만 185명(63.8%), 45시간 이상 105명(36.2%)으로 나타났다. 근무연수의 경우 평균 7.33년(SD:8.85)으로 대상자의 근무기간 차이가 0년에서 38년까지 다양하게 나타난 것을 알 수 있다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of correctional workers

Characteristics	Categories	n(%)
Gender	Female	94(32.4)
	Male	196(67.6)
Age	20's	30(10.3)
	30's	96(33.1)
	40's	76(26.2)
	50's	54(18.6)
	60's	34(11.7)
Educational level	High school graduated	29(10.0)
	Bachelor degree	204(70.3)
	Above bachelor degree	57(19.3)
Employment status	Full-time	166(57.2)
	Part-time	66(22.8)
	Part-time (short-term)	58(20.0)
Working hours per day	Less than 45 hours	185(63.8)
	Above 45 hours	105(36.2)
Characteristics	Min-Max	Mean(SD)
Working years	0-38	7.33(8.85)

3.3 교정시설 종사자의 직무 스트레스

조사대상자의 직무스트레스는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 8개 하위요인으로 파악하였다. 이중 직무요구가 가장 높게 나타났으며(M:20.04, SD:4.94), 조직체계(M:16.09, SD:3.17), 보상부적절(M:13.99, SD:2.82), 직무불안정(M:13.74, SD:2.42), 직무자율(M:12.10,

SD:1.91), 직장문화(M:8.72, SD:2.28), 관계갈등(M:7.94, SD:1.71), 물리환경(M:6.35, SD:1.49) 순으로 나타났다. 또한, 8개 요인의 평균은 43.33(SD:18.75)로 나타났다(Table 2).

3.4 교정시설 종사자의 대인관계 스트레스

조사대상자의 대인관계 스트레스는 상사와의 관계, 동료와의 관계, 부하와의 관계, 보호대상자와의 관계로 4개 하위요인으로 파악하였다. 이중 보호대상자와의 관계가 가장 높게 나타났으며(M:12.21, SD:4.32), 상사와의 관계(M:10.67, SD:3.88), 동료와의 관계(M:10.20, SD:3.53), 부하와의 관계(M:8.32, SD:5.14) 순으로 나타났다. 또한, 4개 요인의 평균은 41.40(SD:12.77)로 나타났다(Table 2).

Table 2. Results of three scales

Scale	Categories	M(SD)
KOSS	Physical environment	6.35(1.49)
	Job demand	20.04(4.94)
	Degree of autonomy	12.10(1.91)
	Relationship conflict	7.94(1.71)
	Job instability	13.74(2.42)
	Organizational system	16.09(3.17)
	Lack of reward	13.99(2.82)
	Occupational climate	8.72(2.28)
	Total	98.97(13.31)
KIRS	Relationships with supervisors	10.67(3.88)
	Relationships with peers	10.20(3.53)
	Relationships with subordinates	8.32(5.14)
	Relationships with clients	12.21(4.32)
	Total	41.40(12.77)
MBI	Total	43.33(18.75)

3.5 교정시설 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인

개인적 특성, 직무관련 특성, 직무 스트레스, 대인관계 스트레스 요인이 교정시설 종사자에게 미치는 영향을 파악하기 위해 4단계 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 3). 회귀분석을 위한 기본가정 검증을 분석한 결과, Durbin-Watson 통계량 1.963으로 나타나 기준값 2에 가까워 자기상관 문제가 없는 것으로 확인하였다. 다중공선성을 확인한 결과 공차한계(tolerance) .413 ~ .946으로 0.1이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF) 1.023-3.197로 기준점 10 이상을 넘지 않아 다중공선성 문제 또한 없는 것을 확인하였다. 따라서 위계적 회귀분석을 위한 가정이 충족되었다.

연구참여자의 개인적 특성 요인을 통제한 환경에서 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해, Model 1에서 성별,

나이, 교육수준을 통제변수로 사용하였다. Table 3에 나타난 바와 같이 성별($\beta=.166, p=.004$), 나이($\beta=-.147, p=.014$), 교육수준($\beta=.175, p=.004$)이 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 모형의 설명력은 8.8%로 나타났다($R^2=.088, F(3,286)= 9.246, p<.001$). 3개 변수 모두 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 이는 남성보다 여성일수록, 나이가 어릴수록, 교육수준이 높을수록 소진이 높은 것을 의미한다.

Table 3. Factors Influencing Burnout (N=290)

Variables	Model 1 β(p)	Model 2 β(p)	
Gender	.166(.004)	.173(.002)	
Age	-.147(.014)	-.018(.788)	
Educational level	.175(.004)	.154(.009)	
Employment status		-.255(.000)	
Working hours per day		.169(.019)	
Working years		-.213(.000)	
Adjusted R ²	.079	.170	
F	9.246	10.858	
P	p<.001	p<.001	
Variables	Model 3 β(p)	Model 4 β(p)	
Gender	.080(.073)	.086(.030)	
Age	.035(.492)	.054(.230)	
Educational level	.058(.204)	.047(.247)	
Employment status	-.028(.661)	-.024(.672)	
Working hours per day	.096(.083)	.058(.241)	
Working years	-.089(.042)	-.047(.214)	
K O S	Physical environment	.009(.852)	.023(.589)
	Job demand	.407(.000)	.308(.000)
	Degree of autonomy	.163(.000)	.124(.001)
	Relationship conflict	.369(.000)	.169(.000)
	Job instability	.078(.099)	.024(.570)
	Organizational system	-.010(.885)	-.083(.186)
	Lack of reward	.072(.247)	.026(.643)
Occupational climate	-.009(.886)	.038(.507)	
K I R S	Relationships with supervisors		.402(.000)
	Relationships with peers		-.078(.090)
	Relationships with subordinates		-.053(.271)
	Relationships with clients		.155(.006)
Adjusted R ²	.539	.653	
F	25.114	31.200	
P	p<.001	p<.001	
Controlled variables	Gender, Age, Educational level		

Model 2에서 고용형태, 근로시간, 근무연수를 투입하여 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 고용형태($\beta=-.255, p<.001$), 근로시간($\beta=.169, p=.019$), 근무연수($\beta=.213, p<.001$)가 소진에 유의미한 영향을 미치며, 모형의 설명력은 18.7%로 나타났다($R^2=.187, F(3,286)=11.456, p<.001$). 이는 정규직보다 비정규직일수록, 하루 8시간 이상 일할수록, 근무연수가 짧을수록 소진이 높은 것을 의미한다.

Model 3에서 직무 스트레스 8가지 요인을 투입하여 분석하였다. 그 결과 직무요구($\beta=.407, p<.001$), 직무자율($\beta=.163, p<.001$), 관계갈등($\beta=.369, p<.001$)이 소진에 유의미한 영향을 미치며, 모형의 설명력은 56.1%로 나타났다($R^2=.561, F(8,275)=25.114, p<.001$). 이는 직무요구도가 높을수록, 직무자율성이 없을수록, 관계갈등이 높을수록 소진이 높은 것을 의미한다.

Model 4에서 대인관계 스트레스 4가지 요인을 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 상사와의 관계($\beta=.402, p<.001$), 보호대상자와의 관계($\beta=.155, p=.006$)가 소진에 유의미한 영향을 미치며, 모형의 설명력은 65.3%로 나타났다($R^2=.653, F(4,271)= 31.200, p<.001$). 이는 상사와의 관계가 좋지 않을수록, 보호대상자와의 관계가 좋지 않을수록 소진 정도가 높음을 의미한다.

이와 더불어 3가지 척도 간 상관분석을 실시한 결과 모두 통계적으로 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 대인관계 스트레스 척도와 직무 스트레스 척도가 .648($p<.01$)로 가장 높은 상관을 보였으며, 소진척도와 직무스트레스 척도 .596($p<.01$), 소진척도와 대인관계 스트레스 척도 .480($p<.01$) 순으로 나타났다(Table 4).

Table 4. Correlations of three scale (N=290)

Scale	(1)	(2)	(3)
(1) Korean Occupational Stress Scale	1		
(2) Interpersonal Relationship Stress	.648 ($p<.01$)	1	
(3) Maslach Burnout Inventory	.596 ($p<.01$)	.480 ($p<.01$)	1

4. 논의

본 연구는 한국법무보호복지공단을 중심으로 관련기관에 근무하는 교정시설 종사자들을 대상으로 개인적 특성, 직무관련 특성, 직무 스트레스, 대인관계 스트레스 요인이 소진에 어떠한 영향을 미치는지 파악하는 것이 목적이다. 소진에 영향을 미치는 요인들을 상관분석과 위계적 회귀분석을 이용하여 알아본 결과, 개인적 특성 중 여성일수록, 나이가 적을수록, 교육수준이 높을수록 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 성별과 나이의 경우 이전 문헌연구[6,9]와 동일한 결과를 보였지만, 교육수준의 경우 반대결과가 나타났다. 이는 교육수준이 높은 경우 더 많은 책임과 기대로 인해 더 높은 소진을 경험한다

는 연구[21]과 동일하게 해석할 수 있다.

둘째, 직무관련 특성에 이어서는 무기 계약직이나 기간제의 경우가 정규직보다 더 큰 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 기간제 종사자들은 정규직과 다른 업무를 수행함에 따라 느끼는 차별의식과 정규직과 동일한 업무를 수행하는 데에도 불구하고 차별적인 처우와 근무환경을 경험함에 따라 높은 소진을 경험한다는 연구결과와 맥을 같이 한다[22]. 1일 근로시간(1일 실제 근무시간을 9시간과 그 이상으로 응답받음)이 길수록, 근무연수가 짧을수록 더 큰 소진을 경험한다는 결과는 이전 연구결과와 동일하다[10,11].

셋째, 직무 스트레스 요인에 있어서 직무요구 정도가 높을수록, 직무자율이 낮을수록, 관계갈등이 높을수록 그렇지 않은 집단에 비해 더 큰 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 선행연구의 결과를 지지하는 것으로 나타났다 [13,14]. 넷째, 대인관계 스트레스 요인에 있어서 상사와의 관계, 보호대상자와의 관계 스트레스가 높을수록 그렇지 않은 집단에 비해 더 큰 소진을 경험하는 것으로 나타나 이전 연구결과들과 동일하게 해석할 수 있다[11,14-16].

이러한 연구결과를 기반으로 소진에 영향을 미치는 요인을 낮추기 위한 본 연구의 함의는 다음과 같다. 첫째, 개인적 특성 중 연령이 낮을수록 더 큰 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 여러 연구에서도 동일하게 나타난 결과이며, 현장 경험부족과 대응기술의 제한 등이 밀접하게 관련되어 있음을 알 수 있다. 신입종사자들은 보호대상자와 24시간 동안 함께 지내거나 이들과 매일 만나 자신이 누군가를 해쳤거나 복수할 것이라는 말을 걸려낼 수 있는 현장경험이 부족하다. 이로 인해 현장에서 발생하는 사건이나 상황 등에 더욱 민감하게 반응함으로써, 정신적으로 소진에 더욱 취약해진다고 볼 수 있다. 신입종사자들이 소진에 취약하다는 연구결과는 슈퍼바이저와 멘토-멘티 형성을 통한 지속적인 면담의 필요성이 높다. 또한, 신입을 즉각적으로 현장에 투입하기보다 현장에서 필요로 하는 육체적-정신적 노동에 대한 이해를 높이고 대비할 수 있도록 지속적인 훈련과 교육(예, 범죄성향에 따른 보호대상자 처우기법, 질서유지, 사고방비 등)에 참여할 수 있는 시간적 지원이 필요하리라 생각된다. 아울러 신입직원 교육에서는 기관에서 발생한 직원관련 사건과 성공적으로 해결된 방법, 직원의 올바른 대처방안에 대한 교육을 통해 신입직원이 문제 상황을 빠르게 인식하고, 적절하게 대처할 수 있는 대응기술을 가르쳐 이들이 경험할 수 있는 소진정도와 횡수를 낮추어야 할 것이다.

본 연구결과, 교육수준이 높을수록 소진을 더 많이 경

험하는 것으로 나타났다. 대체적으로 교육수준이 낮은 경우 소진을 더 많이 경험하는 것으로 생각할 수 있는데, 반대로 높은 교육수준과 함께 더 많은 업무에 대한 책임성과 주변의 기대감이 업무수행과 관련된 소진을 높이는 것으로 볼 수 있다. 교육수준이 높은 종사자들은 자신이 담당하고 있는 현장업무 이외에 함께 일하고 있는 동료나 부하 등이 문제해결을 위한 도움을 제공하는 경우가 주로 발생한다[23]. 이러한 도움요청을 수락하고 문제해결을 위한 도움을 제공한 뒤에 결과가 만족스럽지 못할 경우 무능감을 느끼고 신체적 피로감이 더욱 높아져 소진정도가 더 심화된다. 주변으로부터의 요청과 문제해결을 보다 원활하게 수행할 수 있도록 교육수준이 높은 직원이 지속적인 상담이나 자기관리 교육에 참여할 수 있는 기회제공이 필요로 할 것이다. 이러한 상담과 자기관리 훈련을 통해 동료나 후배들에게 지지적인 역할을 수행할 수 있도록 도울 수 있으며, 직무환경에 대한 인식을 부정적인 것에서 긍정적으로 개선할 수 있는 전략이 될 것이다. 또한, 기관 내에 있는 심리상담부서 내에서 종사자들을 대상으로 기초적인 상담기술이나 대응훈련에 대한 교육이 제공된다면 스스로 문제를 해결할 수 있는 능력을 높여 종사자 자신의 업무수행에 도움이 될 것이다.

둘째, 직무관련 특성에서 계약직이 정규직보다 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 기간제 혹은 계약제 근로자는 정규직 근로자들과 동일하거나 유사한 업무를 수행하지만 계약기간이 정해져 있음에 따라 책임성, 보상체계, 근무환경, 전문성에 있어서 차별을 경험한다[3]. 이러한 현상은 사회전반에서 공통적으로 나타나고 있기 때문에 계약직 근로자들의 고용보장과 적절한 보상체계에 대한 논의가 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 이와 더불어 교정시설 종사자의 근로시간이 길수록 높은 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 높은 업무강도에 지속적인 야근이 동반됨에 따라 개인생활이나 취미/여가활동을 할 시간이 충분하지 않고, 생활을 위한 에너지가 채워지지 않아 소진이 발생하는 것으로 생각할 수 있다[10,11]. 불필요한 야근을 줄이고 종사자들이 정해진 근로시간에 업무를 처리할 수 있도록 하기 위해 교정시설 종사자들을 중심으로 직무분석을 통해 직무수정이나 재구조화 그리고 충분한 인력배치가 절대적으로 필요하다.

셋째, 직무스트레스 요인 중 소진에 영향을 미치는 요인으로 직무요구, 관계갈등, 직무자율 순으로 나타났다. 이러한 결과는 교정시설 종사자들이 직무요구와 직무자율과 같이 자신이 수행해야 하는 업무가 많고 역할갈등이 높고 업무관련 자율성이 낮을 경우 높은 심리적 소진

을 경험하는 것을 의미한다. 역할갈등과 자율성에 대한 통제가 심각해질 경우 직무활동에 최소한의 에너지와 시간을 소비하게 되고, 발전적인 측면에서 업무도전을 회피하게 된다. 이후 자신의 업무와 주변에서 발생하는 사건에 대한 무관심이 높아져 최종적으로 업무탈진과 소진이 발생하게 된다[24]. 더욱 큰 문제는 교정기관 종사자들은 현장에서 자신에게 주어진 업무 이외에 감정노동과 같은 유사업무에 많은 시간을 할애하고 있다는 것이다[25]. 때때로 자신이 감당하기 어려운 과제가 주어지거나 상상하기 싫은 사건(예, 살인, 방화, 복수)에 대한 자세한 과정을 듣는 경우로 인해 신체적-정신적으로 힘이 들어 맡은 일을 처리할 시간이 적거나 일을 하지 못하는 경우로 나타난다. 그리고 교정시설이 과거와 달리 수용자의 인권강화와 복지향상이라는 개념이 점차 확대되고 있지만, 여전히 특수한 집단 내에서 발생하는 업무들과 부정적인 사회인식(위험하고 폐쇄적이고 인권보장이 되지 않음)으로 인해 업무수행 동기와 의욕을 상실하게 되어 소진을 불러일으킨다[25]. 직무요구도 경감, 감정노동에 대한 대비, 부정적인 사회인식 변화 등이 종사자들의 직업적 안정과 원활한 직무수행, 소진을 낮추기 위해서 반드시 개선되어야 할 점일 것이다.

넷째, 대인관계 스트레스 요인에 있어서 상사와의 관계와 보호대상자와의 관계, 그리고 직무스트레스 요인에서 관계갈등이 높을수록 소진이 높게 나타났다. 현재 교정시설에는 교정공무원 이외에 사회복지사나 임상심리사와 같이 상담과 다른 업무들을 수행할 수 있는 인력들이 점차 늘어나고 있지만, 여전히 교정시설은 강압적인 군대 문화를 가지고 사건사고가 언제나 발생할 수 있는 조직이다. 이러한 조직문화가 있는 곳에서 대인관계와 관련된 높은 스트레스는 업무수행과 소진에 직접적인 영향을 미칠 것을 예상할 수 있다. 연구결과에서 나타난 바와 같이 상사와의 관계에서 스트레스가 높을수록 소진이 높아진다. 상사로부터 비협조와 무시, 강압적인 상명하복, 의사소통의 문제점이 종사자와 상사 간 관계 스트레스를 가중시키고 직무집중도를 낮추어 소진을 높이는 것으로 볼 수 있다[26]. 또한, 까다로운 보호대상자와 관계에서 높은 소진이 발생하는 것으로 나타났다. 교정시설의 업무특성상 상사, 동료, 부하보다 중범죄를 저지른 보호대상자와 24시간 함께 지내며 소통하는 시간이 스트레스를 유발하는 것으로 볼 수 있다. 대인관계에서 나타나는 갈등으로 인해 스트레스가 발생하거나 소진으로 이어진다는 것은 교정시설 직원이 직무를 수행하는데 있어 기본적인 안전장치가 보장되지 않고 있다는 것으로 볼 수 있다. 즉,

상사와 보호대상자와의 관계갈등을 해소하고 물리적-심리적으로 안전한 상황에서 업무를 수행할 수 있도록 제도적 안전장치가 마련되어야 할 것이다. 관리자의 경우 부하직원들과 올바른 상호작용을 하는 방법이나 협력적인 상사가 되기 위한 방법에 대한 워크숍에 참여하거나 올바른 멘토-멘티 관계 개발 등에 대한 관심을 높여야 할 것이다. 그리고 보호대상자에 따른 유형별 대응기술이나 매뉴얼 개발을 통해 교정기관 종사자들을 보호하고 이들이 안전하게 일할 수 있는 환경제공이 무엇보다 필요하다. 제도적 측면에서 안전장치 마련과 함께 사회적 인정, 경제적 보상, 승진과 같은 보상이 소진에 대한 보호요인으로 작용할 수 있을 것이다.

본 연구결과를 기반으로 하여 교정시설 종사자의 소진 감소를 위한 전략을 제안하고자 한다. 첫째, 근무부서에 상관없이 전직원을 대상으로 정기적인 직무/대인관계 스트레스 검사, 우울, 소진검사 등을 실시하여 초기중재 제공이 필요로 하다. 초기중재는 위험요소를 조기에 제거할 수 있도록 도와주며, 결국 소진을 예방할 수 있을 것이다. 둘째, 교정시설 인근 지역사회 정신건강복지센터와 연계하여 위험군에 속한 직원에 대한 사례관리가 이루어져야 할 것이다. 특히, 24시간 내내 보호대상자의 일상생활을 관리/감독하고 고충사항을 처리해야 하는 직무는 높은 신체적 역동성과 정신적 능력을 필요로 한다. 이러한 업무를 지속적으로 수행할 수 있도록 돕기 위해 정신건강복지센터 인원의 정기적인 기관 방문이나 교정시설에서 활용할 수 있는 평가도구개발 등이 고려되어야 할 것이다. 셋째, 교정시설 내에서 지지체계를 갖출 수 있도록 노력해야 할 것이다. 교정시설 종사자들은 다른 집단에 비해 외상후스트레스장애(PTSD)나 이차 트라우마스트레스(STS)를 경험할 가능성이 높기 때문에 적절한 대응기술, 마음챙김, 자기자비 훈련이 제공되어야 할 것이다. 이러한 3가지 전략들을 올바르게 시행하기 위해서 무엇보다 중요한 것은 스스로 자신이 힘들어 한다는 것을 인식하고 다른 사람들과 이러한 감정에 대해 이야기할 수 있는 문화를 만드는 것이다. 과거에는 근무 중 발생한 사건으로 인해 신체적-정신적으로 자신이 힘들어도 스스로가 나약하기 때문에 이러한 감정을 느끼는 것으로 생각하였다. 하지만, 현재는 이러한 어려움들은 교정시설 근로자라면 누구나 느끼고 경험할 수 있는 것이라는 인식이 높아지고 있다. 그리고 이러한 문제를 스스로 이겨내기보다 다른 사람들과 대화를 통해, 전문가로부터 도움을 통해 보다 효과적으로 해결할 수 있음을 인식하는 것이 중요하다.

본 연구의 한계점과 함께 후속연구에 대해 제안하고자

한다. 첫째, 본 연구의 조사대상이 한국법무보호복지공단을 중심으로 한 관련기관 종사자들을 대상으로 이루어졌기 때문에, 소진에 대한 영향 요인이 모든 교정시설에 있는 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인으로 일반화할 수 없는 한계가 있다. 그러므로 후속연구에 있어서 보다 대표성을 갖춘 표본을 대상으로 소진영향 요인을 탐색해야 할 것이다. 둘째, 본 연구에서 소진에 영향을 미치는 요인으로 개인적, 직무관련, 직무 스트레스, 대인관계 스트레스 요인을 중심으로 탐색하였다. 이로 인해 소진의 보호요인과 위험요인에 대한 충분한 논의가 이루어지지 않았다. 후속연구에서 직무만족도, 자아존중감, 우울감 등 국내외 문헌에서 사용한 도구들을 활용하여 교정시설 종사자들의 소진요인을 규명하는 노력이 필요하다. 셋째, 본 연구는 소진에 영향을 미치는 요인들을 분석하였지만, 회귀분석을 통해 변수들 간의 단방향적인 관계를 알아보는 것으로 제한되었다. 후속연구에서는 변수 간 매개 및 조절효과를 포함한 양방향적인 관계파악을 기반으로 소진을 줄이기 위한 제언이 제시되어야 할 것이다.

5. 결론

본 연구는 교정시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 요인들을 구분하여 이들 간 관계를 탐색하였다. 연구결과 선정된 요인들 중 직무 스트레스와 대인관계 스트레스가 개인적 특성과 직무관련 특성보다 소진에 통계적으로 더 큰 영향을 미치는 예측요인으로 나타났다. 이는 성별, 나이, 교육수준, 고용상태, 근로시간, 근무연수가 교정시설 종사자의 소진에 영향을 미치지만, 직무 스트레스와 대인관계 스트레스가 더 큰 영향을 미치기 때문에 스트레스 감소 전략을 개발하는 것이 소진을 보다 효과적으로 낮출 수 있음을 의미한다. 결국 교정시설 종사자가 자신의 업무를 자율성을 가지고 수행하고, 수용자 및 상사와 적절한 관계를 맺고 유지하는 것이 스트레스를 낮추어 소진으로부터 벗어날 수 있을 것이다. 본 연구자는 이러한 연구들을 기반으로 다양한 분야에서 스트레스 감소 전략과 이를 제도화시킬 수 있는 방안에 대한 연구들이 많아 지길 기대한다.

References

- [1] J. S. Park, J. S. Jin, "Study on the influence of job burnout on correctional officers' turnover intention", *Korean Review of Organizational Study*, Vol.13, No.3, pp.183-200, October, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.21484/kros.2016.13.3.183>
- [2] D. H. Lee, E. J. Jo, S. J. Yang, H. N. Yang, "Study on social readjustment experience of ex-offenders based on perceptions of correctional professionals and correctional counselors", *Journal of Korea Contents Association*, Vol.17, No.7, pp.303-319, July, 2017.
DOI: <http://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.07.303>
- [3] H. K. Jung, Y. M. Ha, H. Y. Park, "Effects of working conditions and job stress on burnout in correctional officers", *Journal of Welfare for the Correction*, Vol.32, pp.111-138, June, 2014.
- [4] S. J. Lee, O. K. Yoon, "Burnout and post traumatic stress disorder caused by inmates' violence against correctional officers", *Journal of Welfare for the Correction*, Vol.25, pp.7-34, December, 2004.
- [5] H. Y. Choi, E. H. Kim, H. J. Baek, J. S. Cha, "A qualitative study on the experience of recovery from burnout among counselors in college counseling centers", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.27, No.4, pp.825-848, November, 2015.
- [6] M. L. Griffin, N. L. Hogan, E. G. Lambert, K. A. Tucker-Gail, D. N. Baker, "Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff", *Criminal Justice and Behavior*, Vol.37, No.2, pp.239-255, December, 2009.
DOI: <http://doi.org/10.1177/0093854809351682>
- [7] E. M. Koo, "Effects of child-care teacher's health status and burnout on their quality of life", *Korea Journal of Child Care and Education*, Vol.99, pp.1-17, July, 2016.
- [8] Y. J. Kim, Moderating effect of social support on the relations between correctional officers's job stress and job satisfaction, development and validation of job stress scale for correctional officers, Unpublished Master Thesis, Hanyang Cyber University, August, 2014.
- [9] E. Lambert, N. L. Hogan, I. Altheimer, "The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study", *American Journal of Criminal Justice*, vol.35, No.1-2, pp.37-55, June 2010.
DOI: <http://doi.org/10.1007/s12103-009-9067-1>
- [10] C. Finney, E. Stergiopoulos, J. Hensel, S. Bonato, C. S. Dewa, "Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review". *BMC Public Health*, Vol.32, January, 2013.
doi:<https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-82>
- [11] C. M. Bezerra, S. G. Assis, P. Constantino, "Psychological distress and work stress in correctional officers: A literature review", *Ciência & Saúde*

- Coletiva*, Vol.21, No.7, pp.2135-2146, July, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.1590/1413-81232015217.00502016>
- [12] S. M. Auerbach, B. G. Quick, P. O. Pegg, "General job stress and job-specific stress in juvenile correctional officers", *Journal of Criminal Justice*, Vol.31, No.1, pp.25-36, January, 2003.
DOI: [http://doi.org/10.1016/S0047-2352\(02\)00197-6](http://doi.org/10.1016/S0047-2352(02)00197-6)
- [13] M. S. Ha, Y. S. Kwon, "Study on the job stress factors and the results: Focusing on Korean public officials". *The Korean Association for Public Administration Conference*, pp.713-732, 2002.
- [14] E. G. Lambert, N. L. Hogan, M. L. Griffin T. Kelley, "The correctional staff burnout literature", *A Critical Journal of Crime, Law and Society*, Vol.28, No.4, July, 2015.
DOI: <http://doi.org/10.1080/1478601X.2015.1065830>
- [15] K. I. Minor, J. B. Wells, E. G. Lambert, P. Keller, "Increasing morale: Personal and work environment antecedents of job morale among staff in juvenile corrections", *Criminal Justice and Behavior*, Vol.41, No.11, pp.1308-1326, September, 2014.
DOI: <http://doi.org/10.1177/0093854814544702>
- [16] E. K. Seo, E. S. Joo, "The Effects of Interpersonal Relationship Problems, Occupational Stress, and Anger Rumination on Hwa-Byung Symptoms Among White-Collar Male Workers", *Ewha Journal of Social Sciences*, Vol.33, No.2, pp.1-28, October, 2017.
- [17] D. H. Jung, Study of correctional welfare service worker's job stress and job burnout impacting on job attitudes: focused on correctional officers, Unpublished Doctoral Dissertation, Sungkyunkwan University, 2010.
- [18] S. K. Yoo, S. H. Park, "Influence of occupational stress and perceived social support on counselors' burnout in Korea", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.14, No.2, pp.389-400, February, 2002.
- [19] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, S. A. Kim, M. G. Kang, C. G. Lee, J. J. Chung, J. J. Cho, "Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees", *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol.17, No.4, pp.297-317, December, 2005.
- [20] J. C. Baek, Possible Effects of Interpersonal Relationship Stress on Working Mindset and Turnover Intention: Focusing on satisfaction with in-house communication as a moderating variable, Unpublished Doctoral Dissertation, Uiduk University, 2008.
- [21] S. K. Sun, H. S. Lim, S. O. Kang, "The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector", *The Korean Society of Business Venturing*, Vol.7, No.1, pp.135-144, March, 2012.
- [22] S. H. Lee, H. P. Park, "The effect of job satisfaction and organizational commitment by employment type: A case study of franchised Korean restaurants", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.28, No.7, pp.129-140, July, 2014.
- [23] Y. A. Cho, G. S. Kim, E. S. Kim, H. M. Park, Y. Mi, E. O. Lim, S. G. Hyun, J. Y. Kim, "Correlational study on ICU nurses' job stress, the way of coping, and the turnover intention", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.15, No.3, pp.129-141, December, 2009.
- [24] E. H. Yoon, The effect of hotel service employees' emotional incongruity and exhaustion on the internal and external customer service: focusing on career duration, self-esteem as moderating variables, Unpublished Doctoral Dissertation, Kyonggi University, 2007.
- [25] D. W. Kim, H. J. Yoo, "Spatial solution project for break the boundary between the prisoner of the correctional institution (prison) where located inside of city and the residents", *Architectural Research conference*, Vol.27, No.1, pp.335-338, October, 2007.
- [26] J. C. Park, Y. B. Yoon, "The effects on the hotel employees' self-efficacy influence to organizational commitment and job performance based on interpersonal relationship stress", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.27, No.3, pp.327-347, May, 2013.

김도연(Do-Yeon Kim)

[정회원]



- 2013년 3월 : 영남대학교 일반대학원 심리학과 (박사수료)
- 2013년 9월 ~ 2015년 8월 : 삼성 전자 열린상담센터 전문상담사
- 2016년 4월 ~ 2017년 7월 : 한국 법무보호복지공단 가족희망센터 상담사

<관심분야>

기업상담, 부부상담, 진로상담

김현진(Hyun-Jin Kim)

[정회원]



- 2013년 8월 : 계명대학교 일반대학원 교육학과 (교육학박사)
- 2012년 3월 ~ 2017년 2월 : 경일대학교 심리치료학과 조교수
- 2017년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 교육대학원 교육상담전공 조교수

<관심분야>

상담자교육, 학습상담, 진로상담