

지역아동센터 종사자의 보상인식이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향

박지선* 우송대학교

류한수** 우송대학교

논문요약

본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자들의 정서적 소진, 냉소적 태도, 직무스트레스, 보상인식 간의 구조적 관계를 검증하는 데 있다. 이를 위해 대전의 지역아동센터 종사자 447명을 대상으로 설문조사를 실시했다. 분석에는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 활용했다. 분석결과, 첫째, 연구모형의 적합도는 $\chi^2=200.063(df=83)$, CFI=.918, TLI=.897, RMSEA=.101로 통계학적으로 적합한 수준을 보였다. 둘째, 주요변수 간 관련성에 있어서 ①보상인식이 높을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다. ②직무스트레스가 높을수록 정서적 소진과 냉소적 태도가 높은 것으로 나타났다. ③정서적 소진이 높을수록 냉소적 태도가 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 지역아동센터 종사자들의 스트레스와 소진 예방을 위해 이들에 대한 적절한 보상 수준 및 균형 있는 보상체계의 확립이 필요함을 시사한다.

주제어 : 지역아동센터 종사자, 직무스트레스, 정서적 소진, 냉소적 태도, 보상인식

* 주저자 ** 교신저자

I. 서론

우리 사회에 보호를 필요로 하는 아동이 점점 늘어나고 있다. 맞벌이 부부의 증가를 비롯하여 실직, 결손가정 및 가족해체 등의 증가는 그동안 가정 내 주요 기능으로 작동했던 자녀양육 및 보호의 기능을 약화시키는 결과를 만들었다(김용민 2015). 이러한 문제에 대응하기 위해 민간 중심의 공부방이 지역 곳곳에 설치되기 시작하였다. 이후 공부방의 긍정적 기능과 사회적 역할이 이슈로 부각되면서 정책 아젠다로 고려되었고, 정책적 논의의 결과로 2004년 지역아동센터가 법제화되었다. 2004년 전국 895개소였던 지역아동센터는 2018년 현재 4,138개소로 급격한 양적 팽창을 이루었다. 또한 이용 아동수도 지속적으로 늘어나며 2018년 기준 이용 아동 수는 109,601명이다(보건복지부 2019).

지역아동센터는 지역사회 내 접근성이 용이하며 교육과 복지의 통합적 접근을 가진 아동복지시설이다. 이러한 지역아동센터는 교육, 정서, 문화 서비스 제공 등을 통해 지역사회 내 아동보호 및 안전문제에 대해 예방과 대처 역할(보건복지부·지역아동센터중앙지원단 2014)을 기대할 수 있는 시설이다. 지역아동센터의 운영 현황을 보면, 일반적으로 오전 10시에 시작하여 저녁 7시에서 10시 사이에 문을 닫는 것으로 알려져 9시간~12시간 가량 운영하는 것으로 나타났다. 센터 종사자 수는 이용정원을 고려하여 배치되지만 10인 이상 30인 미만의 경우 시설장 1인과 생활복지사 1인 등 총 2명의 종사자가 상주하는 시설이 70%를 넘는 것으로 나타났다(보건복지부 2019). 한편 지역아동센터 종사자의 급여는 지역마다 차이는 있지만 2018년 기준으로 시설장의 월평균 급여(기본급)는 187만원 정도, 생활복지사는 166만원 정도로 보고되어 최저임금수준(1,573,770원)보다는 다소 높지만 여타 직종과 비교하면 여전히 낮은 수준이다(박선권 2019). 이처럼 지역아동센터 종사자의 장시간 노동과 경제적으로 열악한 처우 및 과중한 직무환경은 직무스트레스와 소진을 불러올 가능성이 높다.

소진(Burn out)은 직업인이라면 누구나 한번쯤은 과중한 업무나 직무스트레스로 인해 경험했을 가능성이 있다. 소진은 신체적, 정신적, 직업적 문제를 야기시키는 등 개인에게 다양한 문제로 이어진다. 당뇨, 대사증후군, 만성피로, 근육통, 두통, 조기 사망 등과 같은 신체적 건강 문제를 비롯하여 우울, 수면장애, 정신장애 등과 같은 정신적 건강 문제를 유발시키는 원인이기도 하며 업무 불만족이나 생산성 저하, 이직 등과 같은 직업적 문제와도 관련된다(이승엽, 2020). 특히 지역아동센터 종사자의 경우 대인서비스를 제공하는 직무 특성 상 서비스의 질이나 이용 아동과의 관계에 있어 부정적 영향을 미칠 가능성이 높아 적절한 대처와 관리가 필요하다.

선행연구에서는 소진에 영향을 미치는 직접적이면서 강력한 요인으로 직무스트레스를 들고 있다. 일반적으로 스트레스가 개인과 환경 사이에서 발생하는 관계에서 나오는 결과라고 한다면 직무스트레스(Job Stress)는 직무상 경험하게 되는 조직의 요구와 개인의 반응 능력 간 불균형 상태로 일어난다(박영호·김정인 2000). 이러한 직무스트레스를 지속적으로 경험하게 되면 소진뿐만 아니라 생리적, 심리적, 행동적 측면에 영향을 미치는 것으로 보고(김재엽 외 2009)되고 있어 개인적, 조직적 차원에서 스트레스에 대한 적절한 관리와 예방이 요구된다.

직무스트레스와 소진의 매커니즘을 확인할 수 있는 모형으로 최근 Siegrist(1996)가 제시한 노력-보상 불균형 모형(effort-reward imbalance model)이 관심을 받고 있다. 이 모형은 산업보건 영역에서 매우 영향력 있는 이론으로 평가되고 있으며 다양한 직업군을 대상으로 한 여러 실증연구에서 이론모형의 적절성이 검증되었다(김상호 2018). 호혜성 규범(norm of reciprocity)을 기반으로 하는 이 모형은 노력과 보상 사이의 불균형이 구성원의 건강 문제와 연관되어 있다고 본다. 즉 노력과 보상 사이에서 호혜성 결여는 직무스트레스를 야기하여 정서적 소진이나 업무를 회피하고자 하는 태도 등과 같은 부정적 현상으로 이어질 수 있다는 것이다. 결국 노력의 대가로 충분히 보상받았다고 인식하는 노력-보상 간 균형은 조직 구성원의 안녕을 위해 중요하다고 할 수

있다. 이 모형을 지역아동센터 상황에 적용해 본다면 열악한 처우와 근무환경으로 대표되는 지역아동센터에 있어서 종사자의 보상인식 정도를 직무스트레스와 소진의 영향요인으로 살펴볼 수 있을 것이다.

그러나 지역아동센터 종사자를 대상으로 보상인식, 직무스트레스, 소진 간의 연구결과는 좀처럼 찾아보기 힘들다. 가정 내 아동보호 기능이 약화되는 상황에서 이러한 기능을 수행하는 지역아동센터의 사회적 역할을 고려해 봤을 때 이들의 보상인식, 직무스트레스 및 소진 정도를 파악하고, 관련성을 분석하는 것은 종사자 개인 뿐 아니라 이용 아동을 포함한 센터 관련자 및 서비스의 질 향상을 위해 매우 중요한 작업이라고 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 스트레스와 소진 예방을 위한 대안 마련에 필요한 기초자료를 제공하는 데 목적을 두고, 지역아동센터 종사자를 대상으로 보상인식과 직무스트레스, 소진 간의 관련성을 검증하고자 한다.

II. 선행연구 고찰

1. 소진의 개념 및 특징

현대 사회의 주요 사회문제 중 하나가 직무로 인한 정서적 고갈 현상이라 할 수 있다. 이러한 현상을 일반적으로 소진(burn out)이라고 표현한다. 소진은 원래 다 써서 없어진 상태를 의미하는 기술적 용어이다. 소진은 1970년대 미국에서 대인서비스 영역을 중심으로 사용되기 시작하였다. 미국 정신과 의사인 Harvert Freudenberger(1974)가 자신의 논문에서 소진 증후를 기술하면서 처음 등장했다. 그는 보건현장에서 일하는 임상가들이 정서적, 신체적 피로감을 호소하고 민감함과 냉소적 태도를 보이며 일에 대한 의욕을 상실해 가는 현상을 관찰하게 되면서 소진의 개념을 확립하게 되었다. 이러한 소진에 대해 에너지를

모두 사용한 결과 피폐해진 상태가 된 것으로 사람들마다 증상이나 정도는 다양하다고 하였다. 이를 통해 대인서비스 영역 종사자의 건강 문제에 경종을 울렸다는 평가를 받게 되었다(小堀彩子 2006). 1980년대에 들어서면서 소진에 대해 양적 연구기법을 활용하여 체계적, 실증적인 연구성과가 축적되었다. 1981년 미국 사회심리학자 Maslach and Jackson은 소진의 개념을 재정립하면서 소진 정도를 측정할 수 있는 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였다. 이후 1990년대 다양한 영역에서 소진현상을 규명하기 위한 연구가 활발히 진행되었고, 다양한 직업종사자들을 대상으로 직무 소진이 다루어져 왔다. 또한 소진의 원인, 결과, 완충요인과 보호요인 등 다양한 연구성과들이 발표되면서 소진의 매커니즘을 규명하고자 하는 노력이 이루어져 왔다.

소진은 직무스트레스 상황에 대한 만성적인 반응으로 정신적 탈진, 피로감, 우울과 같은 정신적 증후군을 의미한다. 소진 현상은 정서적 탈진, 탈인격화, 개인적 성취감 감소라는 세 가지 차원으로 범주화된다(Maslach 1982). 첫 번째 현상인 정서적 탈진은 지속적이고 과도한 감정노동으로 인해 나타나는 현상이고, 이에 대한 대처 차원에서 자신의 업무에서 인지적, 심리적으로 거리를 두려고 하는 행위를 보인다. 특히 대인서비스 영역에서는 타인과의 정서적 거리감을 두기 위해 냉소적인 태도를 시도한다. 이것이 심해지면 자신의 직무를 수행하는데 더 이상 효율성이 나타나지 않는다고 느끼는 자기평가, 즉 개인적 성취감이 낮아진다고 보았다(Demerouti *et al.* 2001). 이중 정서적 탈진은 핵심 구성요소로 간주되면서 소진의 진행과정 상 가장 먼저 나타나는 현상으로 알려져 있다. 또한 최근에는 정서적 탈진과 심리적 이탈이라는 두 가지 차원에 초점을 맞춰 소진현상을 살펴보기도 한다(Demerouti *et al.* 2001).

한편 Edelwich and Brodsky(1980)는 소진의 진행 과정을 4단계 과정으로 설명하였다. 그들은 소진 과정이 자신의 직무에 대해 열정을 가지고 임하지만(열성단계) 시간이 흐르면서 직무에 흥미를 잃게 되고(침체단계), 직무에 대한 좌절을 경험하게 되어(좌절단계) 결국 자신의 직

무에 냉소적 태도(무관심 단계)로 진행된다고 하였다. 이를 통해 소진 현상에 있어 소진의 하위요인으로 정서적 탈진과 냉소적 태도가 동일 위치선상에 있는 것이 아닌 정서적 탈진→냉소적 태도의 인과성이 존재함을 알 수 있다.

2. 소진에 영향을 미치는 요인

대인서비스 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하다. 이를 범주화하면 심리학적 요인, 생물학적 요인, 직업·환경적 요인으로 구분할 수 있다(이승엽 2020). 먼저 심리학적 요인으로 업무에 대한 과도한 헌신과 완벽주의적 성향, 신경증적 성향 등이 소진에 영향을 미친다. 즉 성격이나 대인관계 등에 있어서 취약성을 갖고 있거나 불안감이 높은 개인들의 경우 소진을 더욱 악화시킨다는 것이다. 둘째, 생물학적 요인으로는 부정적 정서 조절 능력과 관련된 뇌 구조물들의 이상적 증상이 소진과 관계한다. 면역글로불린 A의 감소와 같은 면역력 저하와 염증성 반응의 증가가 소진에 영향을 미친다. 수면장애도 소진과 관계한다고 보았는데 이는 양방향적 관계를 갖고 있어 불면증이 소진의 지속현상에 영향을 줄 수 있다고 하였다. 셋째, 직업환경적 요인은 소진의 발생요인을 개인 내적 요인에서 외적 요인으로 관점을 이동시킨 것이다. 주로 직무요구-자원모형으로 설명되는데 과중한 직무요구, 직장상사나 동료의 지원, 역할모호성 등이 직무스트레스와 소진을 발생시킨다고 보았다(이승엽 2020).

대인서비스 영역 중 하나인 지역아동센터 종사자에게 있어서도 이러한 소진의 영향요인은 동일하게 적용될 수 있다. 기존에 지역아동센터 종사자를 대상으로 진행한 소진의 영향요인 연구를 보면, 주로 아동지도상담고충, 역할갈등, 직원 관계, 부모가정지원고충과 같은 직무수행상의 고충요인(공계순 2010), 낮은 직무자율성, 클라이언트와의 관계(최난희 2019), 성격강점(이재경 외 2016) 등의 연구성과가 있었다. 그러나 타 영역의 사회복지 종사자에 비해 지역아동센터 종사자를 대상으로

로 한 연구 자체가 적고, 특히 소진의 영향요인을 검증한 연구들이 많지 않다. 서론에서 언급했듯이 지역아동센터는 낮은 처우와 높은 이직률 등 직업환경적 차원에서 관심을 가지고 해결해야 할 문제가 많은 실천영역이다. 이러한 상황을 고려할 때 이승엽(2020)이 정리한 소진의 세 가지 영향요인 중 외적 요인인 직업환경적 요인은 직무스트레스와 소진을 예방하고 나아가 이직을 줄이는 중요한 요인이라 할 수 있겠다. 본 연구에서는 직업환경과 관련된 다양한 요인 중 노력-보상 불균형 모형에 있어서 핵심요인인 노력에 대한 보상인식과 소진과 가장 밀접한 관련을 가진 대표적인 영향요인인 직무스트레스에 초점을 맞춰 소진과의 관련성을 살펴보고자 한다.

1) 보상인식

보상은 종사자들이 조직을 위해 투여한 자신의 시간과 노력 등에 대해 제공받는 대가를 의미한다(Brauns 2013). 이러한 보상은 경제적 보상을 비롯하여 직무수행 과정에서 조직으로부터 받는 인정, 자기 성장 등의 의미를 내포한다. 즉 직무수행을 통해 느끼는 만족감이나 자아성취감, 월급이나 성과급, 승진, 인센티브, 직무안정, 표창 등이 해당된다. 또한 이러한 보상은 조직유효성에도 긍정적인 영향을 미친다(이한덕 외 2016). 보상은 이직과 결근율을 낮추고, 조직몰입을 강화하고 직무만족을 높이며(정효수 2010), 조직몰입을 강화하고 직무만족을 높이며 소진을 낮추는 것으로 나타났다(오정학·육풍림 2011).

Siegrist(1996)가 개발한 노력-보상 불균형 모형에서는 노력과 보상의 불균형 상태가 직무스트레스와 소진을 유발시킨다고 보았다. 그들은 종사자가 업무에 소비하는 노력과 이로써 얻어지는 보수가 부합하지 않는 상태를 노력-보상 불균형 상태라고 정의하며, 이 상태가 지속될 때 스트레스 상황을 경험하게 된다고 하였다. 사회교환이론과도 밀접한 노력-보상 불균형 모형은 관계에 있어 기대한 만큼 보상을 받지 못했을 경우, 스트레스, 만성적 피로, 우울, 좌절상태에 처한다고 하였다(진종순·남태우 2014).

지역아동센터 종사자의 보상인식과 소진 간의 관련한 연구를 거의 찾아보기 어려운 상황에서 연구대상을 타 영역으로 확장하여 선행연구 결과를 정리해보면 다음과 같다. 먼저 장해순 외(2012)의 연구에서는 신문사 기자를 대상으로 보상평가가 심리적 소진에 미치는 영향에 있어 조직적, 과업적, 사회적 차원의 보상을 높게 인식할수록 정서적 고갈 등 소진 상태가 낮게 나타났다. 이한덕 외(2016)의 연구에서는 중소기업 종업원들을 대상으로 낮은 보상체계와 미흡한 경력개발 기회 및 열악한 근로환경이 심리적 철회행동 즉 정서적 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김요섭·여영훈(2017)의 연구에서는 노인의료복지시설 종사자의 보상인식과 정서적 고갈 간에 유의한 관련성이 있음을 검증하였다.

이러한 선행연구 결과들을 종합해 볼 때, 보상인식은 소진의 발생요인으로 위치하는 주요 요인임을 알 수 있다.

2) 직무스트레스

직무스트레스와 소진은 어느 직업에서나 나타나는 일반적인 현상이다. 두 개념은 명확하게 구분될 수 있는데 스트레스는 때에 따라 개인에게 긍정적인 긴장감을 갖게 하여 업무진행에 도움을 준다. 반면 소진은 스트레스에 대처할 수 있는 개인의 능력이 저하된 상태로 부정적 측면의 의미가 강하다(Popbal 1999; 고지성 2010 재인용).

이러한 직무스트레스와 소진 간의 관계는 다양한 직종의 종사자들을 대상으로 이미 많은 연구들을 통해 검증되었다. 사회복지 영역의 종사자를 대상으로 진행한 소진 연구에서도 직무스트레스와의 관련성을 살펴본 연구들을 다수 찾아볼 수 있다. 과도한 서류작업과 대응해야 할 클라이언트 수가 많음으로 인해 스트레스가 발생하고 이것이 지속될 경우 낮은 업무성취감을 갖게 만든다(이선영·김한성 2007). 아동복지 종사자들을 대상으로 직무스트레스와 소진의 관계를 살펴본 연구에서는 역할갈등이나 업무고충으로 인한 스트레스가 소진에 직접적인 영향을 미치며 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다

(강현아 외 2008). 가정폭력 피해자나 성폭력 피해자를 돕는 사회복지사를 대상으로 한 연구결과도 있는데 이 연구에서는 과도한 업무부담이 이차적 외상 스트레스를 높이고, 이러한 스트레스로 소진을 높게 경험한다는 것을 검증하였다(박윤미·윤희미 2011). 아동돌보미를 대상으로 한 연구에서는 감정노동과 직무스트레스가 소진과 밀접한 관련성이 있는 것으로 검증되었다(이주영·현혜진 2017).

지역아동센터 종사자를 대상으로 한 연구로는 직무스트레스와 소진의 직접적 관련성보다는 직무스트레스의 영향요인으로 이직이나 직무만족 등을 설정한 연구를 찾아볼 수 있다. 이규호·강영숙(2013)의 연구에서는 직무스트레스가 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 강희자·임혜숙(2014)의 연구에서는 지역아동센터 종사자들이 과도한 스트레스와 같은 직무환경 속에서 이직의사를 높게 인식한다고 하였다. 또한 서보준(2019)의 연구에서는 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지고, 이직의도가 높아지는 것으로 보고되었다.

한편 직무스트레스와 소진의 관계에 있어 선행연구 결과를 통해 일관된 견해를 발견할 수 있다. 즉 직무스트레스는 소진의 세 차원 즉 정서적 탈진, 탈인격화, 개인적 성취감 중 정서적 탈진과 탈인격화라는 두 차원에만 관련성이 있는 것으로 보고되고 있다(Leiter 1992; Maslach et al. 2001). 이는 직무스트레스와 소진 간의 관계에 있어 정서적 탈진(소진)과 탈인격화(냉소적 태도)를 소진의 주된 하위요소로 선정하여 살펴볼 필요가 있음을 제안해 준다.

정리하면, 지역아동센터 종사자에게 있어 낮은 보상과 처우 문제는 그들의 업무 스트레스를 높여 정서적 소진과 냉소적 태도와 같은 소진 현상을 발생시킬 것으로 추측된다. 그러나 지역아동센터 종사자를 대상으로 한 관련 연구가 취약한 상황이라는 점에서 이들 변수 간 관계를 검증할 필요가 있다. 특히 소진 단계 상 정서적 소진과 냉소적 태도 간의 인과성을 고려하여 검증하는 것도 소진의 진행과정을 예방하는데 의미있는 자료가 될 수 있을 것으로 기대된다.

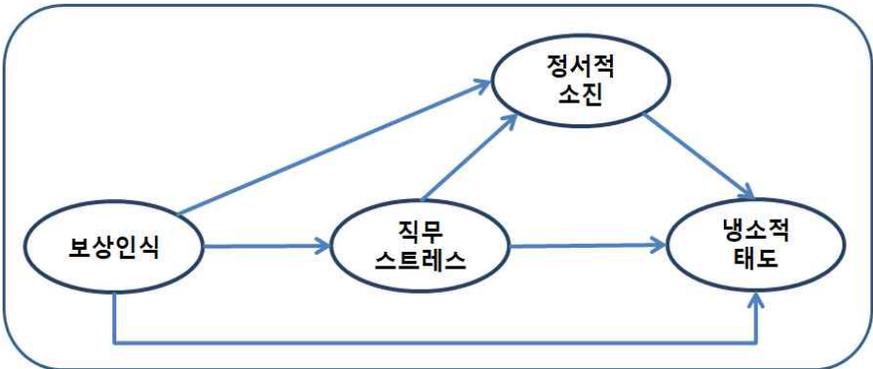
Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형

본 연구는 지역아동센터 종사자의 보상인식, 직무스트레스, 소진(정서적 소진→냉소적 태도) 간의 구조적 관계를 검증하고자 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

2. 분석대상

본 연구모형 검증을 위해 대전광역시 지역아동센터 149개소 종사자 447명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 자기기입식 설문조사로 2016년 7월 1일부터 2016년 8월 30일까지 두 달 동안 진행하였다. 연구윤리 차원에서 설문 진행 시 조사대상자에게 연구 목적을 설명하고, 개인정보보호에 대해 안내한 후 이에 동의한 경우 설문조사에 참여하도록 하였다.



<그림 1> 연구모형

3. 측정도구

1) 보상인식

보상인식은 Schaufeli 외(2002) 및 전경철(2014)의 연구문항을 바탕으로 보상공정성에 해당하는 4문항으로 측정하였다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 ‘1점:전혀 그렇지 않다’에서 ‘5점:매우 그렇다’까지 5점 리커트 척도로, 점수가 높을수록 보상인식이 높음을 의미한다.

2) 직무스트레스

직무스트레스는 鄭眞己 외(2003) 및 코야마 요시노리 외(2014)의 직무스트레스 측정척도를 사용하였다. 이 척도는 두 개의 하위요인 총 17문항으로 구성되어 있다. 직무 자체에 관한 스트레스를 측정하는 직무관련 요인(8문항)과 인간관계 및 직장분위기 등 직장환경으로 인한 스트레스를 의미하는 직장환경관련 요인(9문항)이다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 ‘1점:전혀 불쾌하지 않다’에서 ‘4점:매우 불쾌하다’의 4점 리커트 척도를 사용하여 측정했다. 즉 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다.

3) 소진

소진 측정에는 Maslach(1982)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 이형우·전제상(2015)이 번역한 문항으로 측정하였다. 이 척도는 두 가지 하위요인 총 9문항으로 구성되어 있다. 심적으로 고갈된 상태를 의미하는 정서적 소진(5문항)과 직무에 대한 낮은 관심을 의미하는 냉소적 태도(4문항)이다. 각 문항에 대한 응답 및 수량화는 ‘1점:전혀 그렇지 않다’에서 ‘5점:매우 그렇다’의 5점 리커트 척도로 측정했다. 즉 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다.

4. 분석방법

지역아동센터 종사자의 보상인식이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향 관계를 실증적으로 검증하기 위해 통계 프로그램 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식모형(SEM)을 실시했다. 분석은 다음과 같은 순서로 진행하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 또한 각 측정척도의 타당도와 신뢰도를 확인하기 위해 확인적 요인분석과 Cronbach's alpha 신뢰성 계수를 산출하였다. 이어 변수 간 상관관계를 확인하고, 연구모형에 대한 적합도와 변수 간 관련성을 살펴보았다.

연구모형의 적합도는 $\chi^2(df)$, CFI(Comparative Fit Index), TLI (Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)로 판단하였다. χ^2 은 표본크기에 매우 민감하고, 평가 설이 엄격하여 쉽게 기각되는 경향이 있다. 이에 TLI, CFI, RMSEA와 같이 표본크기에 민감하지 않고, 모형의 설명력과 간명성을 모두 고려할 수 있는 적합도 지수를 함께 살펴본다(홍세희, 2000; 송지준, 2008). 일반적으로 CFI와 TLI 지수는 .90 이상일 때 좋은 적합도라 할 수 있고(Hu and Bentler, 1999), RMSEA는 학자에 따라 지수에 대한 평가 기준이 다양하나 .10은 넘지 않을 것이 권고되고 있다(Brown & Cudeck, 1993).

회수된 설문지는 총 215부였고, 이 중 불성실하게 응답하거나 부분적으로 응답이 누락된 설문지 11부는 분석에서 제외했다. 또한 직무스트레스나 소진에 차이가 있을 것을 고려하여 센터장이라고 응답한 데이터를 제외하여 결과적으로 최종 분석에는 총 140명의 데이터를 사용했다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 먼저 조사대상자의 성별은 여성이 122명(87.1%)으로 남성(18명, 12.9%)보다 압도적으로 많았다. 평균연령은 39.7세(표준편차 10.73, 범위 21세~64세)로, 연령대 분포는 40대가 53명(37.9%)으로 가장 많았고, 20대가 34명(24.3%), 30대가 27명(19.2%), 50대 이상이 26명(18.6%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 졸업자가 84명(60.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 2년제 대학교 졸업자가 40명(28.6%), 대학원 이상이 15명(10.7%), 고졸이 1명(0.7%)이었다. 고용형태는 정규직이 98명(70.0%), 비정규직이 42명(30.0%)으로 나타났다. 직급은 생활복지사가 111명(79.3%), 아동복지사가 27명(19.3%), 기타가 2명(1.4%)이었다.

2. 각 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검토

각 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검토 결과는 <표 2>와 같다. 먼저 보상인식은 1차요인모형으로 설정하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, $\chi^2(df)=2.747(2)$, CFI=.997, TLI=.992, RMSEA=.043으로 나타났다. Cronbach's alpha 계수는 0.858이었다. 직무스트레스에 대해서는 2요인 2차요인모형으로 설정하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, $\chi^2=287.656(df=113)$, CFI=.918, TLI=.901, RMSEA=.105로 나타났다. Cronbach's alpha 계수는 0.956이었다. 정서적 소진은 1차요인모형으로 설정하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, $\chi^2=5.697(df=4)$, CFI=.997, TLI=.992, RMSEA=.055로 나타났다. Cronbach's alpha 계수는 0.909였다. 냉소적 태도는 1차요인모형으로 설정하여 확인적

요인분석을 실시한 결과, $\chi^2=3.429(df=2)$, CFI=.994, TLI=.981, RMSEA=.072로 나타났다. Cronbach's alpha 계수는 0.843이었다. 이상과 같이 연구모형에서 주요 변수로 사용될 모든 측정도구에 대한 타당도와 신뢰도가 모두 통계학적인 허용수준에 있는 것으로 확인되었다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성(n=140)

변수		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	18	12.9
	여성	122	87.1
연령	20대	34	24.3
	30대	27	19.2
	40대	53	37.9
	50대 이상	26	18.6
	평균 39.7세, 표준편차 10.73, 범위 21세~64세		
최종학력	고졸	1	0.7
	2년제 대학교 졸	40	28.6
	4년제 대학교 졸	84	60.0
	대학원 이상	15	10.7
고용형태	비정규직	42	30.0
	정규직	98	70.0
직급	생활복지사	111	79.3
	아동복지교사	27	19.3
	기타	2	1.4

<표 2> 각 측정도구에 대한 신뢰도 및 타당도

측정모형(문항수)	CFI	TLI	RMS EA	χ^2	df	Cronbach's Alpha 계수
보상인식(4)	.997	.992	.043	2.747	2	.858
직무스트레스(17)	.918	.901	.105	287.656	113	.956
정서적 소진(5)	.997	.992	.055	5.697	4	.909
냉소적 태도(4)	.994	.981	.072	3.429	2	.843

3. 연구모형 검증결과

1) 주요 변수 간 상관관계 분석 결과

주요 변수 간 상관관계를 알아보기 위해 보상인식, 직무스트레스, 정서적 소진, 냉소적 태도에 대한 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다 (<표 3>). 그 결과, 보상인식은 직무스트레스($r=-.524$, $p<.01$), 정서적 소진($r=-.457$, $p<.01$) 및 냉소적 태도($r=-.473$, $p<.01$)와 부(-)의 상관관계를 나타냈다. 직무스트레스는 정서적 소진($r=.591$, $p<.01$) 및 냉소적 태도($r=.595$, $p<.01$)와 정(-)의 상관관계를 보였다. 정서적 소진은 냉소적 태도($r=.652$, $p<.01$)와 정(+의 상관관계를 나타냈다.

<표 3> 주요변수 간 상관관계 분석 결과

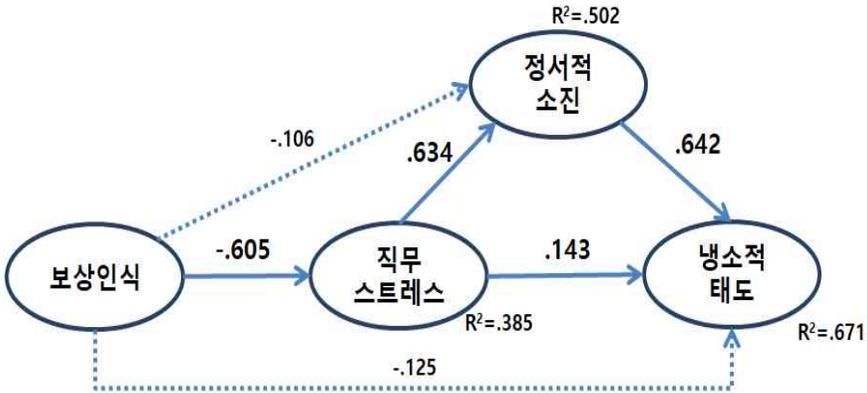
	1	2	3	4
1. 보상인식	1			
2. 직무스트레스	-.524**	1		
3. 정서적 소진	-.457**	.591**	1	
4. 냉소적 태도	-.473**	.595**	.652**	1

** $p<.01$

2) 연구모형 검증결과

앞서 설계한 연구모형 검증결과, <그림 2>와 같이 나타났다. 먼저 모형의 적합도지수를 확인한 결과, $\chi^2=200.063$ ($df=83$), CFI=.918, TLI=.897, RMSEA=.101로 TLI와 RMSEA값이 권고기준에 미치지 못하고 있으나 데이터수가 많지 않고, 전반적인 모형적합도 지수를 고려할 때 통계학적으로 수용 가능한 수준인 것으로 판단했다. 다음으로 주요 변수 간 관계성을 살펴본 결과, <그림 2>와 같이 나타났다. 먼저 보상인식에서 직무스트레스로 향하는 경로계수는 -.605으로 유의미한 영향

을 보였고, 정서적 소진으로 향하는 경로계수는 $-.106$, 냉소적 태도로 향하는 경로계수는 $-.125$ 로 부(-)적인 영향을 보였으나 통계학적으로 의미있는 경로는 아니었다. 직무스트레스에서 정서적 소진으로 향하는 경로계수는 $.634$ 로, 냉소적 태도로 향하는 경로계수는 $.143$ 으로 모두 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정서적 소진에서 냉소적 태도로 향하는 경로계수는 $.642$ 로 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 소진과 냉소적 태도에 대한 보상인식과 직무스트레스의 종합적인 설명력은 각각 50.2% , 67.1% 을 보였다.



$n=140$ $\chi^2=200.063$ $df=83$ $CFI=.918$ $TLI=.897$ $RMSEA=.101$

- 주1) 변수 간 관계에 있어 $p < .05$ 수준에서 통계학적으로 유의미한 경로는 실선으로, 유의미하지 않은 경로는 점선으로 나타났다.
- 주2) 모형의 간결성을 위해 관측변수와 오차변수는 생략하고 잠재변수만을 나타냈다.

<그림 2> 연구모형 분석 결과

V. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 지역아동센터 종사자를 대상으로 보상인식이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향력을 살펴보는 데 목적을 두고, 변수 간 관련성을 구조방정식모형으로 검증하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 보상인식이 높을수록 직무스트레스가 낮아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 보상의 적절성이 떨어질 경우 직무스트레스가 높아진다는 연구(곽용수·김동훈 2012)나 보상인식이 직무스트레스에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과(이종각·문수백 2011)와 같은 맥락이다. 또한 노력-보상불균형 모형에 비추어본다면, 노력에 대한 대가로서의 보상이 적절하게 이루어지지 않을 때 직무스트레스가 유발될 수 있다는 것을 지지하는 결과이기도 하다. 분석결과를 통해 지역아동센터 종사자에게 있어서도 높은 노력에 비해 낮은 보상이 계속될 때 심각한 스트레스 상황에 노출될 우려가 크다는 것을 알 수 있다.

둘째, 직무스트레스가 높을수록 정서적 소진과 냉소적 태도가 높아지는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 소진을 가중시킨다는 연구는 다수의 연구를 통해 검증된 바와 같이 본 연구에서도 동일한 결과를 나타냈다(Perlman & Hartman 1982; 성미혜 외 2007; 손영주 외 2008; 박영배 외 2009; 김진주 외 2010). 또한 경제적 보상 뿐 아니라 성장 기회가 부족하고, 전문직 발전을 위한 기회가 부족하다고 느낄 경우 소진과 역상관관계가 있다는 연구결과와도 유사한 맥락이다(Godfrey 1978; 김진주 외 2010 재인용). 이러한 결과는 지역아동센터 종사자의 소진 예방을 위해 직무스트레스 관리가 적절하게 이루어져야 할 필요성을 시사한다.

셋째, 정서적 소진은 냉소적 태도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 소진의 진행과정에서 가장 처음 나타나는 정서적 소진이 다음 단계인 탈인격화를 의미하는 냉소적 태도로 이어진다는 기존 모형을 지지하는 결과이다. 소진의 하위영역 중 핵심이라 할 수 있는 정서적 소진은 지친 상태를 의미하는 것으로 정서탈진으로도 표현된다. 이러한 정서탈진을 경험하는 개인은 이를 극복하기 위해서 업무나 그와 관련된 사람들과 거리를 두게 되는데 이를 탈인격화, 비인간화 소진이라고 할 수 있다(김선경·안도현 2019). 지역아동센터 종사자에게 있어서도 정서적 소진의 경험이 적절하게 해소되지 못할 경우, 업무 중 만나게 되는 이용아동이나 부모, 또 다른 전문직과의 거리감을 둘 가능성을 높여 결과적으로 서비스의 질적 저하와 조직유효성을 떨어뜨리는 부정적 영향을 미치게 된다. 정서적 소진은 소진이 발달하고 있는 초기단계로 보며 정서적으로 지친 상태로 진행되지 않도록 하는 방안이 마련될 필요가 있다. 이를 위해서는 앞서 살펴봤듯이 낮은 보상이나 부적절한 사회적 대우는 직무스트레스를 유발하여 정서적으로 지치게 하고 자신의 일에서 거리를 두고자 하는 행위로 나타난다는 점에서 직무스트레스와 소진을 낮출 수 있는 사회적 관심이 필요함을 시사한다.

2. 제언

앞서 논의한 주요 분석결과에 따른 시사점을 바탕으로 정책적, 실천적 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 정책적 차원에서의 제언으로, 지역아동센터 종사자에 대한 표준임금체계 마련이 시급하다. 지역아동센터 종사자에 대한 적정임금 보장은 처우개선을 위한 최우선의 과제라고 할 수 있다. 이에 대한 문제 제기가 지속되면서 최근 지역아동센터의 사회복지시설 단일임금체계 적용안이 발표되기도 했다. 그러나 지자체별로 다른 수준에서 적용되고 있는데 예를 들어 서울시는 공·구립, 비영리법인, 사회적협동조합과 같은 공공성이 확보되었다고 판단되는 법인시설만을 단일임금 대상으로

한정하고 있다. 또한 강원, 인천, 제주, 충남 등은 단일임금체계 적용 대상을 운영주체 성격 구분 없이 적용하고 있다(뉴스필드 2020/8/28). 조사지역인 대전시의 경우에는 여전히 합리적인 급여체계가 마련되어 있지 않고 있어 지역아동센터 종사자 임금 결정을 위한 가이드라인 마련이 필요한 상황이다(정창수 외 2018). 우수한 인력을 영입하고 업무 지속으로 전문성이 쌓인 인력을 확보하기 위해 지역아동센터 종사자의 노력(업무)에 대한 적절한 보상은 더 이상 미룰 수 없는 일이다. 동일 업무 내지는 그보다 더 많은 노력을 요구하는 지역아동센터 종사자에 대한 차별적 보상은 일에 대한 회의감과 서비스의 질적 하락으로 이어질 것이다. 따라서 노력에 대한 경제적 차원에서 보상이 적절히 이뤄질 수 있도록 지자체에서의 적극적인 관심이 필요하다.

한편 보상에 대해 경제적 차원을 넘어 자기성장이나 기회 제공의 차원에서 고려했을 때 종사자의 역량 및 전문성 강화를 위한 측면에서의 고민이 필요하다. 물론 이에 대한 노력이 전혀 없었던 것은 아니다. 현재 지역아동센터 종사자의 교육참여를 통해 직무능력 향상과 전문역량 강화를 목적으로 한 의무교육이 실시되고 있다. 또한 집합교육과 온라인교육, 운영컨설팅 등으로 구성된 의무교육으로 발전되어 왔다. 그러나 센터별 종사자수가 적어 외부에서 실시되는 집합교육에의 참여가 현실적으로 어려운 경우가 많고, 교육프로그램의 질적인 향상이 과제로 제시되고 있는 상황이다(장창수 외 2018). 이를 고려할 때 지역아동센터 종사자에 대한 보상차원에서의 프로그램이 경제적 보상과 전문력 강화를 위한 교육을 비롯하여 자기계발 기회가 충분히 제공될 수 있는 환경 조성이 필요하다.

둘째, 실천적 차원에서의 제언으로, 정서적 소진과 냉소적 태도에 직접적인 영향을 미치는 직무스트레스의 영향력을 고려할 때 지역아동센터 종사자의 직무스트레스에 대한 적절한 관리가 필요하다. 직무스트레스는 직업을 가진 사람이라면 누구나 경험하는 문제이지만 지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 제대로 관리되지 않을 경우 또 다른 문제를 발생시킬 가능성이 높다. 종사자 자신의 건강 문제뿐만 아니라 서비

스 대상인 지역아동센터 이용 아동에게도 부정적 영향을 미치게 된다. 또한 서비스 성과에도 영향을 미치게 되어 조직유효성을 약화시키는 원인이 되기도 한다(정익중 외 2010a, 2010b). 따라서 종사자의 적절한 직무스트레스 관리는 소진 예방 및 소진의 발생으로 나타나는 또 다른 문제를 예방하기 위해 중요하다.

관련하여 김혜영·심지현(2014)의 연구에서는 직무스트레스와 소진 사이에서 이를 완충시켜주는 요인으로 자아탄력성을 강조한다. 자아탄력성이 높은 종사자는 보상이 부적절하게 느껴지더라도 이로 인한 스트레스가 정서적 소진으로 이르는 정도가 낮다고 하였다. 대인업무를 수행하는 종사자에게 있어 자아탄력성이 필수역량 중 하나라는 점을 고려할 때 자아탄력성을 높일 수 있는 개인적, 조직적 차원에서의 관심이 요구된다. 예를 들면, 개인적 차원에서는 건강관리에 대한 관심을 높이거나 마음챙김과 같은 자기인식, 좋은 스트레스와의 균형 등 생각과 행동과 일상의 변화를 통해 스트레스를 관리할 수 있도록 해야 할 것이다. 조직적 차원에서는 정확한 슈퍼비전, 업무부하여부에 대한 확인, 지지나 격려와 같은 긍정적 조직분위기 형성 등을 통해 종사자 개인의 자아탄력성을 높여 스트레스와 소진으로 이어지는 것을 예방할 수 있을 것이다.

<참고문헌>

- 강현아·노충래·박은미·신혜령. 2008. “아동복지 종사자들의 직무스트레스 요인, 소진 및 이직의도의 관계.” 『한국사회복지학』 60권 3호, 107-127.
- 공계순. 2010. “지역아동센터 종사자의 소진관련 요인에 대한 연구.” 『한국가족복지학』 15권 3호, 27-51.
- 고지성. 2010. “감정노동이 임상간호사의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구.” 연세대학교 보건환경대학원 석사학위논문.
- 곽용수·김동훈. 2012. “손해보험사 직원의 직무스트레스 실증분석: 자동차보상직원을 중심으로.” 『보험학회지』 93권, 271-299.
- 김상호. 2018. “경찰공무원의 노력보상불균형에 관한 연구.” 한국경찰연구 17권 2호, 3-28.
- 김선경·안도현. 2019. “직무스트레스 및 직무만족과 소진 하위 유형의 분리적 관련성.” 『스트레스연구』 27권 9호, 9-16.
- 김요섭·여영훈. 2017. “노인의료복지시설 영리 비영리성과 종사자의 업무환경 인식 및 소진과의 관계.” 『한국사회복지행정학』 19권 4호, 57-75.
- 김재엽·최수한·최보라·김혜영. 2009. “기혼근로자의 직무스트레스와 직장-가정갈등이 우울에 미치는 영향.” 『대한가정학회지』 47권 10호, 51-61.
- 김진주·노재훈·원종욱·이신영·장세진. 2010. “작업치료사의 직무스트레스와 소진.” 『대한산업의학회지』 22권 3호, 173-182.
- 김혜영·심지현. 2014. “고용서비스 종사자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과.” 『고용직업능력개발연구』 17권 1호, 35-65.
- 박선권. 2019. 지역아동센터 지원사업의 현황과 과제, 국회입법조사처 입법·정책보고서 28권.
- 박영배·안대희·이상우. 2009. “호텔기업 종사원의 감정노동이 직무스트레스와 소진에 미치는 영향.” 『한국콘텐츠학회논문지』 9권 12호, 853-864.
- 박영호·김정인. 2000. “교사의 직무스트레스와 건강과의 관계에서 사회적 지지와 강인성의 역할.” 『교육이론과 실천』 10권, 453-481.

- 박윤미·윤희미. 2011. 외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향. 『한국아동복지학』 36권, 289-322.
- 보건복지부. 2019. 2018년 말 기준 전국 지역아동센터 통계조사보고서.
- 보건복지부·지역아동센터중앙지원단. 2014. 2014년도 지역아동센터 운영매뉴얼.
- 서보준. 2019. “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향-직무소진과 직무만족의 이중매개효과-.” 『공공사회연구』 9권 4호, 43-72.
- 성미혜·윤희옥·이현정. 2007. “간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구.” 『한국산업간호학회지』 16권 2호, 147-157.
- 손영주·송영아·최은영. 2008. “경찰공무원의 직무스트레스와 소진의 관계.” 『스트레스연구』, 16권 3호, 225-231.
- 송지준. 2008. 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS통계분석방법』 21세기사, pp.244-290.
- 오정학·육풍림. 2011. “카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계: 직무요구-자원(JDR)모형과 안면환류가설(FFH)의 관점에서.” 『관광연구』 26권 4호, 375-397.
- 오진경·김상림. 2020. “보육교사의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과.” 『한국지역사회생활과학회지』 31권 1호, 81-90.
- 이선영·김한성. 2007. “슈퍼바이저와의 커뮤니케이션이 복지서비스 조직 구성원의 스트레스, 소진, 이직의사에 미치는 영향: 미국 사회복지사를 대상으로.” 『언론과학연구』 7권 2호, 373-401.
- 이승엽. 2020. “소진증후군의 이해와 대처.” 『신경정신의학』 59권 2호, 105-114.
- 이종각·문수백. 2011. “보육교사가 지각한 보상인식이 직무스트레스와 조직몰입에 미치는 영향.” 『미래유아교육학회지』 18권 4호, 165-184.
- 이주영·현혜진. 2017. “아이돌보미의 감정노동과 직무스트레스가 소진에 미치는 영향.” 『한국직업건강간호학회지』 26권 2호, 85-92.
- 이재경·김순규·유혜영·최혜정. 2016. “지역아동센터 종사자의 성격강점

- 이 소진에 미치는 영향.” 『지역과 세계』 40권 2호, 91-112.
- 이한덕·장수덕·이하나. 2016. “중소기업 종업원들의 감성리더십 인식, 내재적, 외재적 보상, 그리고 철회행동.” 『인적자원개발연구』 19권 4호, 25-56.
- 이형우·전제상. 2015. “공기업 종사자 직무소진의 영향요인에 관한 연구: 조절효과를 중심으로.” 한국공공관리학보 29권 2호, 1-31.
- 장해순·이만제·김선남. 2012. “신문사 기자의 조직기반 자긍심, 신뢰 및 보상평가가 심리적 소진에 미치는 영향.” 『한국출판학연구』 63권, 163-190.
- 전경철. 2014. “호텔 일식조리 종사원의 직무자원, 직무착근도 및 직무소진의 인과모형.” 『호텔관광연구』 55권, 291-309.
- 정익중·이경림·이정은. 2010a. “종사자 소진이 지역아동센터의 서비스 성과에 미치는 영향.” 『한국지역사회복지학』 33권, 23-46.
- 정익중·이경림·이정은. 2010b. “지역아동센터 종사자 소진이 아동의 심리사회적 적응에 미치는 영향.” 『한국아동복지학』 31권, 205-234.
- 정창수·송해자·이무영·임현정·여윤주, 2018. 대전시 지역아동센터 발전 방안 연구. 대전세종연구원.
- 정효수. 2010. “보상특성 및 직무특성이 이직의도에 미치는 영향.” 한국인사관리학회 2010 추계학술대회 발표 논문집. 1-22.
- 최난희. 2019. “지역아동센터 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인.” 『인문사회21』 10권 3호, 917-930.
- 코야마 요시노리·박지선·박천만·나카시마 노조미·나카지마 가즈오. 2014. “한국과 일본 취업모의 직무 및 육아 스트레스가 양육행동에 미치는 영향.” 『한국학교보건교육학회지』 15권 1호, 89-103.
- 홍세희. 2000. “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거.” 『Korean Journal of Clinical Psychology』 19권 1호, 161-177.
- Brauns, M. 2013. “Aligning strategic human resource management to Human Resources, performance and reward.” *International Business & Economics Research Journal*, 12(11):1405-1410.
- Brown, M.W. and Cudeck, R. 1993. *Alternative Ways of Assessing Model Fit*. In K. A. Bollen, and J. S. Long (Eds.),

- Testing Structural Equation Models (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I. and Kantas, A. 2001. "The convergent validity of two burnout measurement instrument in a Greek population." Manuscript submitted for publication.
- Edelwich, J. and Brodsky, A. 1980. Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. Human Sciences Press.
- Hu, L. and Bentler, P. M. 1999. "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives." *Structural Equation Modeling*, 6(1):1-55.
- Leiter, M.P. 1992. "Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues." *Anxiety, Stress, and Coping*. 5(1): 79-93.
- Maslach, C. 1997. The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. 1982. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981. "The Measurement of Experienced Burnout." *Journal of Organizational Behavior*, 2(2):99-113.
- Perlman, B and Hartman, E.A. 1982. "Burnout: Summary and Future Research," *Human Relations*, 33:283-305.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., and Bakker, A.B. 2002. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies* 3(1):71-92.
- Siegrist, J. 1996. "Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions." *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- 小堀彩子. 2006. "对人援助職のバーンアウトと情緒的負担感." 『東京大学大学院教育学研究科紀要』45. 133-142.
- 鄭真己·山崎喜比古. 2003. "情報サービス産業における労働職場環境特性が労働者の心身の健康, 職務不満足及び離職意向に及ぼす影響."

『産業衛生学雑誌』 45, 20-30.
뉴스필드 2020.8.28. 지역아동센터 종사자들 “고 박원순 시장 뜻대로
개인법인 구분없이 처우개선 해달라” <https://newsfield.net/archives/14190>

투고일 : 2020년 12월 31일 . 심사일 : 2021년 1월 24일 . 게재확정일 : 2021년 2월 6일

* 박지선은 일본 오카야마현립대학에서 보건복지학 박사를 취득하였으며, 현재
우송대학교 사회복지학과 강사로 재직중이다. 주요 관심분야는 가족복지, 노인복
지, 사회복지조사이다.

* 류한수는 일본 오카야마현립대학에서 보건복지학 박사를 취득하였으며, 현재
우송대학교 사회복지학과 부교수로 재직중이다. 주요 관심분야는 아동복지, 노인
복지, 사회복지조사이다.

<Abstract>

**Work Stress and Burnout as Experienced by
Workers at a Community Children's Center :**
The Effect of Reward Perception

Park, Ji-Sun
(Woosong University)
Ryu, Han-Su
(Woosong University)

This study investigates the structural relationship between emotional burnout, cynical attitude, work stress, and reward perception as experienced by workers at a community children's center. A survey was conducted with 447 employees of such a center in the city of Daejeon. Data analysis was performed using SPSS 18.0 and AMOS 18.0 and found that the research model had a statistically sound goodness of fit ($\chi^2=200.063(df=83)$, CFI=.918, TLI=.897, RMSEA=.101) and that i) reward perception was negatively correlated with work stress, ii) work stress was positively correlated with emotional burnout and cynical attitude, and iii) emotional burnout was positively correlated with cynical attitude. These findings suggest that it is important to provide proper rewards and establish a well thought-out reward system for employees at community children's centers to mitigate their work stress and prevent emotional burnout.

Keywords : community children's center employees, work stress, emotional burnout, cynical attitude, reward perception