

국제개발협력 분야 경과적 일자리 근로자에 대한 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향 분석 : 자기결정성 하위요인의 조절효과를 중심으로

오지은*, 변지영**, 유성훈***

[국문요약]

본 연구는 국제개발협력 분야의 경과적일자리인 KOICA 코디네이터의 직무소진에 미치는 영향요인에 초점을 맞춘다. 직접일자리사업의 하나인 경과적일자리(transitional jobs)는 직무 경험과 직무능력을 갖춰 더 나은 일자리로 이동하도록 매개하는 일자리를 말하며, 코디네이터는 ODA 현장에서 개발 효과성 제고에 직접적으로 기여하고 미래의 ODA 전문 인력으로 성장 가능한 인적자원이라는 점에서 참여자의 직무 역량 강화 및 의욕 고취를 위한 조직의 관심과 지지가 필요하다. 이에 상사의 지지와 조직지원인식이 KOICA 코디네이터의 직무소진에 미치는 영향을 분석하고, 자율성, 유능성, 관계성의 자기결정성 요인이 이러한 영향을 어떻게 조절하는지를 분석하였다. 구체적으로, 2011년부터 2020년 사이에 1년 이상 근무한 코디네이터들을 대상으로 설문조사를 실시하여 86개의 유효한 응답을 바탕으로 단년도 회귀분석을 시행하였다. 분석 결과 상사의 지지는 직무소진 완화에 직접적이고 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기결정성 하위요인들은 이러한 완화 효과를 증폭시키는 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 본 연구는 국제개발협력 분야 경과적일자리 근로자를 대상으로 하여 근로자들이 처한 직무 환경과 직무소진에 대한 이해를 심화시킴으로써 조직행태 연구의 외연을 확장하였으며, 경과적일자리 정책 취지에 부합한 조직관리 전략 수립에 기여할 수 있다는 점에서 함의를 갖는다.

핵심주제어 : 경과적일자리, KOICA 코디네이터, 자기결정성요인, 직무소진, 상사의 지지, 조직지원인식

* 제1저자, 연세대학교 행정학과(박사수료), oje@yonsei.ac.kr

** 공동저자, 연세대학교 행정학과(박사수료), jybyun@yonsei.ac.kr

*** 교신저자, 정보통신정책연구원(부연구위원), shyoo@kisdi.re.kr

1. 서론

한국 정부는 국제 규범에 따라 개발도상국의 경제발전 및 사회복지 증진을 위한 공적개발원조(Official Development Assistance, ODA)의 양적 규모를 지속적으로 확대하고 있다.¹⁾ 또한 범정부적 추진체계 내에서 2023년 기준 45개의 정부 부처, 지방정부 및 공공기관이 1,840개의 사업을 추진하고 있으며, 공여국-수원국, 시행기관-집행기관, 시행기관-전문가 등의 협력을 기반으로 대학, 전문가, 컨설팅사, NGO, 일반 국민 등 다양한 주체가 참여함으로써 다양한 일자리를 구성하고 있다(국제개발협력위원회, 2023: 9; 김은주·이도석, 2019). ODA 분야는 정부의 중요한 일자리 수단임과 동시에 청년층의 진로 탐색 영역이라는 점에서 중요성을 가지며, 『제3차 국제개발협력 기본계획(2021-2025)』에서도 ODA 추진 시 일자리 창출, 전문인력 양성·활용, 청년층 해외 진출 확대 등을 주요 목표로 하는 등 일자리 창출 노력을 기울이고 있다.²⁾

ODA 일자리는 주로 한국의 무상원조 총괄 기관인 한국국제협력단(Korea International Cooperation Agency, KOICA)을 통해 창출되며, 해외봉사단, 인턴, 국제기구 전문가 파견 등 해외로 파견되는 다양한 일자리를 통합하여 글로벌인재사업을 추진하고 있다. 2018년부터는 정부의 ‘경과적일자리(transitional jobs)’ 사업의 일환으로 일자리로드맵 및 경력사다리 제도를 구축하고, 각 일자리 단계별로 직무 경험과 역량 강화 프로그램을 제공하여 다음 단계 일자리로의 진출을 지원하고 있다. 이 중 대표적인 것이 ‘코디네이터’ 사업이다. 코디네이터는 개발도상국 현지에서 파견되어 한국 정부의 ODA를 수행하는 역할을 담당하기 때문에 이들의 업무 성과는 개발효과성 제고에 직접적인 영향을 미치며, 직무 경험을 통해 축적된 역량을 바탕으로 미래의 ODA 전문인력으로 성장할 수 있는 주요한 인적자원이라는 점에서 중요성을 갖는다. 이렇듯 정부 시책의 일환이자 개발협력 분야에서 코디네이터가 갖는 중요성으로 인해 이들은 상대적으로 높은 보수와 다양한 복지혜택을 부여받고 있음에도 불구하고, 이들의 직무만족은 낮은 수준이다. 물론 선발 이후 단기간의 직무 교육만을 이수한 채 상대적으로 열악한 개발도상국에 파견되어 실무를 수행해야 하는 제도 자체가 갖는 근원적 어려움이 존재한다. 하지만 이를 감안하더라도, 개발협력 분야를 이미 일부 경험한 상태에서 향후 더 양질의 일자리로 진출하고자 경과적일자리에 자발적으로 진입한 참여자들임을 고려했을 때, 이들의 낮은 직무만족도가 어떤 원인으로부터 기인하는지를 보다 면밀히 파악할 필요가 있다. 그간 코디네이터 제도는 정부의 일자리 생태계 확대 차원에서 참여 인원의 양적 확대에만 초점을 맞춰 관리되어 왔으며, KOICA 내에서도 이들을 정부 정책의 수혜자 또는 현장에 파견된 단기 근로자라는 모호한 인식을 토대로 깊은 관심을 갖지 않았다. 안정적인 다음 일자리로의 진출이라는 정책 목표를 제대로 실현하기 위해서라도 경과적일자리 종사자의 긍정적 직무 경험과 역량 개발 기회 등 적절한 직무 지원을 위한 제도적 뒷받침은 필요하며, 무엇보다 이들이 실제 ODA 현장 최일선에서 근무하는 근로자라는 점에서 파견 조직 차원의 지원이 무엇보다 절실한 시점이다.

이러한 점에서 본 연구는 ‘개발협력 분야에서 상대적으로 양질의 일자리인 코디네이터들이 긍정적인 직무 경험을 갖지 못하는 이유는 무엇인가?’에 대한 연구 질문을 제시한다. 이를 위해 대표적인 직무설계 이론이자, 다양한 직업을 포괄할 수 있는 ‘직무요구-자원모형(JD-R model)’을 토대로 직무 지원 요소로서 사회적 지지(Social support)가 직무소진(job burnout)에 미치는 영향과 더불어 일자리 참여자 개인의 특성인 자기결정성(self-determination) 요인, 즉 자율성·유능성·관계성이 이러한 영향을 어떻게 조절하는지를 분석한다. 본 연구는 그간 직접일자리 정책 논의에서 소외되어온 ‘경과적일자리,’ 그중에서도 개발협력 분야 경과적일자리인 코디네이터의 직무 경험에 관심을 둔다는 점에서 조직행태 연구의 외연을 확장한다는 정책적·학술적 의의가 있다.

1) 2015년 2조 4,000억 원이던 ODA 예산은 2023년 4조 7,771억 원까지 증대되었으며, 2024년 예산으로 6조 8천억 원을 요구하는 등 짧은 시간 내 급격히 규모가 확대되고 있다.

2) 대외정책과의 정합성 제고 및 국민 체감도 제고를 위해 ‘일자리 창출’을 주요 목표로 하며, ‘개발협력 생태계 조성’을 위해 ①전문인력 양성·활용 강화:경험·지식 축적, 맞춤형 인재 양성 등 인적자본 형성 ②일자리 창출·연계 제고:청년 해외 진출 확대를 위한 국제기구 및 현지사무소 파견 지원, 지역인재 취업 경쟁력 제고 ③개발협력 참여 확대:국민의 다양한 ODA 참여 기회 제공 및 지식·경험 교류채널 조성 등 정책적으로 추진 중이다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 국제개발협력 분야 일자리의 특성을 소개하고, 제3장에서 본 연구의 핵심 이론인 직무요구-자원모형(JD-R model)과 직무소진에 관해 논의한 뒤 분석틀과 가설을 제시한다. 이어 제4장과 제5장에서 연구 방법 및 분석 결과를 상술한다. 마지막으로 제6장에서 결론 및 함의를 제시한다.

II. 국제개발협력 분야 경과적 일자리

2.1 경과적일자리 정책

OECD(2013)는 노동시장정책(labour market policies, LMP)을 ‘적극적 노동시장정책(active LMP)’과 소극적 노동시장정책(passive LMP)’으로 구분한다. 적극적 노동시장정책에는 공공고용 서비스, 훈련, 창업지원, 직접일자리 사업 등이 있으며, 소극적 노동시장정책에는 실업급여, 조기퇴직 등이 해당된다. 적극적 노동시장정책 중 하나인 직접일자리 사업(direct job creation program)은 일자리 제공과 동시에 일자리 취약계층의 사회통합을 이룬다는 측면에서 사회정책과 고용정책의 통합이라는 의미가 있다(Sommer & Rosenthal, 2012). 한국의 직접일자리 사업은 정부 일반회계에서 예산을 충당한다는 의미에서 재정지원 일자리 사업으로 칭한다. OECD 국가의 직접일자리 사업이 평균 GDP 대비 0.05% 수준에서 추진되는 것과 비교해 한국은 0.15%로 3배가량 높다. 이는 한국의 일자리 정책이 인적자본 개발이나 혁신을 통한 지원보다 일자리 창출에 정책적 관심이 집중되어 있음을 나타낸다.³⁾

이러한 직접일자리 카테고리 중 하나로서 경과적일자리에 대한 논의는 1970년대 중반 이후, 탈산업화로 인한 양질의 일자리 감소와 근로빈곤층 증가로 인해 대두되었으며, 2008년 세계금융위기로 일자리 취약계층이 증가하면서 더욱 확대되었다(주무현 외, 2013). 한국의 경과적일자리는 「고용정책기본법」⁴⁾과 「국가재정법」 및 「보조금의 예산 및 관리에 관한 법률」에 따라 정부가 추진하는 사회적 일자리의 한 유형으로, 구직자가 직무 경험과 직장생활에 필요한 능력을 갖추도록 함으로써 더 나은 일자리로 이동하도록 매개한다(노동부, 2009). 직무 경험을 통해 안정적인 일자리로의 이행을 도울 수 있는 징검다리 역할을 해야 하는 만큼 구직자의 수요보다 참여자의 욕구와 능력을 우선 고려하고, 직무 경험 제공의 취지를 살려 교육과 훈련을 결합하여 업무 범위를 차별화할 필요가 있다(김윤영·김용준·김유나, 2021; 김혜원·이지연, 2016; 오영민 외, 2012).

2017년부터 한국은 『공공부문 비정규직의 정규직 전환』 정책을 수립하고 상시·지속적인 업무를 수행하는 비정규직 근로자에 대한 정규직 전환을 추진하고 있다. 이 중 복지정책이나 실업 대책에 의해 마련된 ‘경과적일자리’는 정규직 전환 대상에서 제외된다. 대부분의 경과적일자리가 참여자의 취업 의욕과 직무능력을 향상시켜 양질의 일자리로의 진출을 지원하는 것을 목적으로 하기 때문에 더 많은 참여자가 경과적일자리에 참여할 수 있도록 기회를 제공해야 한다는 취지이다. 그러나 경과적일자리를 포함한 직접일자리 사업은 일자리 창출이라는 성과의 이면에 반복 참여자가 많아 민간부문 노동시장으로 이동하지 못하는 잠김 효과(lock in effects)나 민간 대비 업무강도가 낮고 임금수준이 높아 안주하려는 경향이 나타나는 회전문 현상(carousel effects) 등의 ‘복지 함정(welfare trap)’이 발생하기도 한다(Armingeon, 2007; 고길곤·탁현우·김대중, 2014; 주무현 외, 2013). 기존 연구는 대부분 직접일자리 정책 내 일자리 이동 경로에 초점이 맞춰져 있어 본 연구는 정부의 직접일자리 사업 중에서도 ‘경과적일자리’ 참여자들에 초점을 맞추도록 한다.

3) OECD 통계(2018년 기준)에 의하면, 한국의 경우 적극적 노동시장정책 중 ‘직접일자리 창출’은 적극 추진하고 있으나, 이 외 ‘직업훈련’ ‘공공고용서비스 및 행정’에서는 절반 수준에 그치는 것으로 나타났다(주무현 외, 2013).

4) 「고용정책기본법」 제18조의3(사회적 일자리 창출의 지원) 국가는 사회적으로 필요함에도 불구하고 수익성 등으로 인하여 시장에서 충분히 제공되지 못하는 보건·사회복지·교육 등 사회서비스 부문에서 비영리법인 또는 비영리단체가 일자리를 창출하는 경우에는 이에 필요한 지원을 할 수 있다.

2.2 국제개발협력 분야 일자리

한국 정부는 지속적으로 ODA의 양적 확대를 추진하고 있으며, 공적 재원을 토대로 정부 부처, 공공기관, 지방정부, NGO, 국제기구, 기업, 대학 및 전문가, 일반 국민 등 다양한 행위자가 참여하는 대규모 개발협력 생태계를 구축하고자 노력하고 있다. 이와 같은 ODA 규모의 확대는 개발도상국의 사회·경제 발전에 기여함과 동시에 공여국에 다양한 일자리를 창출하는 정책 효과를 유발한다. 「국제개발협력기본법」 제16조는 ‘분야별 전문인력양성’을 법제화하고 있으며, 2022년 국제개발협력위원회에서도 「ODA 전문인력 양성 및 활용 확대 방안」⁵⁾을 의결하는 등 다양한 일자리 창출과 생태계 조성을 국가의 책무로 상정하고 있다. KOICA는 무상원조 추진체계 내에서 다양한 일자리 창출 정책을 추진하고 있으며, 해외봉사단, 영프로페셔널(Young Professional, YP), 코디네이터, 다자협력전문가(KOICA Multilateral Cooperation Officer, KMCO), 초급전문가(Project Assistance Officer, PAO) 등이 대표적이다.⁶⁾ 2017년 한국 정부가 청년 실업 대책으로 수립한 ‘재정지원 직접일자리 사업 통합 계획’을 통해 KOICA 해외봉사단, KMCO, YP 사업이 재정지원 일자리 사업에 포함되었으며,⁷⁾ 2018년에는 <KOICA 일자리 전략 로드맵 2018~2021>(이하 일자리로드맵)이 수립되면서 다양한 유형의 일자리 사업이 ‘글로벌인재사업’으로 통합되고, 개발협력 분야 전문가로 성장할 수 있는 경력사다리 체계가 구축되었다(박종남·박경량·이은정, 2021). KOICA 글로벌인재사업은 한국 ODA의 양적 성장과 함께 꾸준히 확대되었으며, 2007년 약 487억 원 수준에서 2020년 1,568억 원으로 대폭 증가하였다(〈표 1〉, 〈그림 1〉 참조).

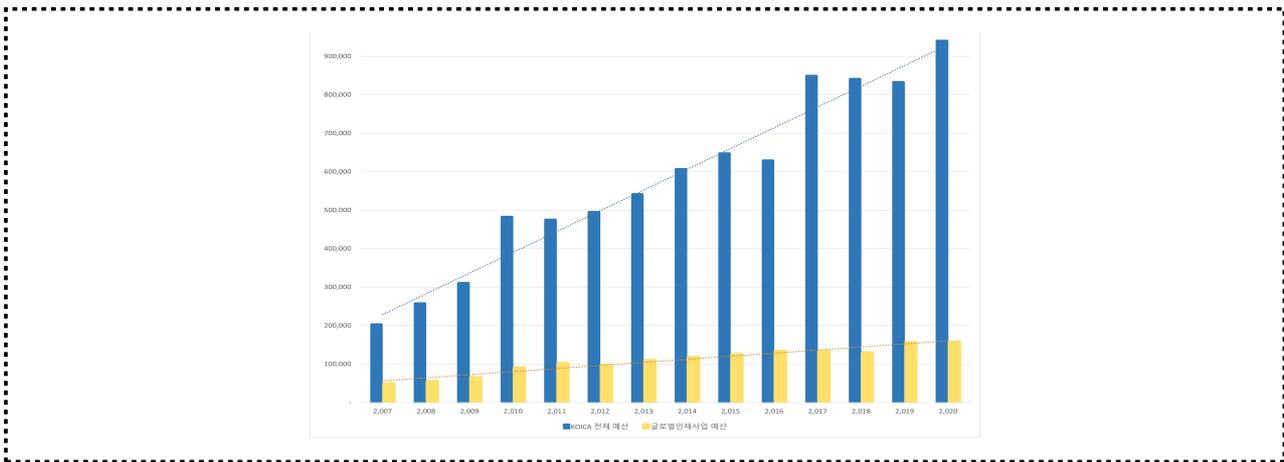
<표 1> KOICA 예산 대비 글로벌인재사업 예산 현황(2007-2020년) (단위:백만 원)

구분	2007년	2009년	2011년	2013년	2015년	2017년	2019년	2020년
KOICA 전체 예산	202,825	310,603	474,883	494,740	647,304	841,039	832,810	940,451
글로벌인재 사업 예산	48,726	64,426	101,495	109,311	124,481	132,646	155,649	156,759

주: PAO 프로그램 예산은 글로벌인재사업 예산에 포함되지 않아 제외함.

출처: KOICA 홈페이지 예결산 현황 자료를 참조하여 저자 작성 (작성기준 : 연간예산)

<그림 1> KOICA 예산 대비 글로벌인재사업 변화 추이(2007-2020년)



출처: KOICA 홈페이지 예결산 현황 자료를 참조하여 저자 작성 (작성기준 : 연간예산)

- ODA 전문인력의 체계적인 양성 및 지원 확대를 목표로 ①전문인력 체계적 양성 기반 구축, ②ODA 전문인력의 일할 터진 확대(생태계 조성), ③전문인력 관련 협업체계 강화를 전략으로 개발협력 분야의 건강한 생태계 조성 계획을 명시하고 있다.
- 해외봉사단은 봉사단 파견 사업으로서 만 19세 이상 국민 누구나 참여 가능하며, YP는 정부 인턴 사업으로 개발도상국의 KOICA 사무소와 재외공관에 파견되어 개발협력사업 실무를 경험하는 1단계 일자리에 해당한다. KOICA 해외사무소에 파견되는 코디네이터, 국제기구에 파견되는 주니어 전문가인 KMCO, 사업 수행 기관에 청년 일자리를 마련하기 위한 사업인 초급전문가는 2단계 일자리 프로그램이다.
- 2017년 재정일자리 사업에 포함되었던 해외봉사단과 KMCO 프로그램은 제도의 특성상 ‘일자리’로서의 성격을 갖지 않는다는 이유로 2019년부터 재정지원 일자리 사업에서 제외되었으며, 2023년 현재 코디네이터와 YP 프로그램만 정부의 재정지원 일자리 사업으로 추진되고 있다.

코디네이터 직종은 국제개발협력 생태계 내 경과적일자리 중 하나로, 개발도상국에 설치된 KOICA 해외사무소에 파견되어 ODA 현장에서의 실무를 수행한다. 코디네이터는 해외봉사나 인턴 등의 1단계 일자리를 거친 청년들에게 개발협력 분야 실무를 경험할 기회를 제공하는 2단계 일자리에 해당하며, 1년 11개월 근무 후 다음 단계의 일자리로 진출하는 것을 목표로 한다. 경과적일자리로서 코디네이터는 정규직 전환 대상에서는 제외되나, 상대적으로 높은 보수와 역량 강화 교육, 사후 지원 등 다양한 직무 지원을 받고 있다. 2021년 국제청 연말정산 통계 기준 30대 미만 청년의 평균 연봉은 2,357만 원, 30대 평균은 4,092만 원으로 조사된 데 비해 코디네이터의 평균 연봉은 최소 7,017만 원에서 8,276만 원 수준으로 일반적인 개발협력 분야의 초급 일자리에 비해서도 높은 수준이다.⁸⁾ 코디네이터 지원자에게는 5개월 이상의 개발협력 분야 경력이 요구되며,⁹⁾ 선발 시 개발도상국에 설치된 KOICA 해외사무소에 파견되어 ODA 현장에서 정규직 직원의 지휘·감독하에 현지 파견 국민에 대한 서비스 제공 등 복잡하고 다양한 실무 업무를 경험한다. 코디네이터 파견 사업은 ODA 양적 확대 및 청년 일자리 정책 등과 연계하여 <표 2>와 같이 지속적으로 파견 규모가 증대되어 왔다. 글로벌인재 사업 내에서 2010년 9.51% 비중을 차지하던 코디네이터 파견 사업은 2020년 19.42%까지 확대되었으며, 특히 2010년대 중반 이후 그 증가세가 두드러짐을 확인할 수 있다.

<표 2> 코디네이터 예산 현황(2010-2020년) (단위:백만 원)

구 분	2010년	2012년	2014년	2016년	2018년	2020년
글로벌인재 사업 예산(a)	86,477	88,577	108,886	119,503	129,805	106,559
코디네이터 사업 예산(b)	8,225	8,977	11,518	17,427	20,979	20,691
비율(a/b)	9.51%	10.13%	10.61%	14.58%	16.16%	19.42%

주: WFK 코디네이터, 봉사단 코디네이터, 개발협력 코디네이터, 안전담당관 사업 예산을 기준으로 작성함.

출처: KOICA 내부자료를 참고하여 저자 작성(작성기준 : 예산현액)

코디네이터 파견 규모는 한국 정부의 무상원조를 총괄하는 KOICA 전체 직원 수와 비교해서도 상당 비중을 차지한다. 2015년 정규직 직원 434명 대비 135명(31.1%)이던 코디네이터 비율은 2022년에 이르러 정규직 직원 604명 대비 219명(36.3%)까지 확대되었다(<표 3> 참고).

<표 3> 코디네이터 파견 비율(2015-2022년) (단위:명)

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	평균
정규직근로자 수(a)	434	446	475	523	573	586	597	604	530
코디네이터 수(b)	135	169	163	216	219	217	146	219	186
비율(a/b)	31.1%	37.9%	34.3%	30.2%	30.2%	30.2%	24.5%	36.3%	35.2%

주: 2021년은 코로나19 팬데믹으로 해외봉사단 등 인력 파견이 일시 중단됨에 따라 파견 인원수(비율)이 감소함.

출처: 알리오 홈페이지 경영 공시 및 KOICA 내부자료를 활용하여 저자 작성

이렇듯 확대된 중요성에도 불구하고 코디네이터들은 전반적으로 낮은 직무만족 수준을 보인다. 2020년 근무 중인 코디네이터를 대상으로 자체 만족도 조사를 실시한 결과 이들의 직무만족도는 48점(100점 만점)으로 나타났다. 직무 상담이나 스트레스 및 어려움을 호소하는 사례가 많다.¹⁰⁾ 조직 관점에서는 계속해서 참여자가 변경되기 때문에 업무의 연속성이나 개인에게 축적된 역량을 조직 내 환류하는 것을 기대하기 어렵다는 한계가

8) KOICA가 발간한 「ODA 일자리 특성 분석(2021.12)」 보고서(p.35)에 의하면, ODA 일자리 채용공고 898건을 분석한 결과 200만 원 미만이 57.8%, 200~300만 원 12.92%, 300~400만 원 8.13%, 400만 원 이상 21.16%로 분석됐다. KOICA 코디네이터 처우 수준은 V4(경력 5개월~3년 미만) 기준 7,017만 원, V3(경력 3년~10년 미만) 8,276만 원이며, 국가별 생활 여건 등에 따라 열악한 경우 특수지 수당 등이 추가로 지급된다.

9) KOICA <경력사다리> 제도에 따라 1단계 프로그램인 해외봉사나 YP 경험자들이 2단계 일자리인 코디네이터 프로그램에 참여할 수 있도록 개발협력 분야 경력을 요구하고 있다.

10) 내부자료 및 KOICA 코디네이터 사업 담당자 인터뷰 내용 참조.

있다. 한편, 코디네이터들은 약 2년이라는 기간 내 개발도상국 현지에서 ODA 실무를 수행함과 동시에 자신의 역량을 신장시켜 양질의 일자리로 진출해야 하는 이중적이고 불안정한 상황에 놓여 있다.¹¹⁾ 이렇듯 개발협력 분야 경과적일자리 종사자로서 코디네이터가 처한 모호한 지위를 이해하고, 이들의 긍정적 직무 경험을 신장시킬 행태요인의 발굴이 필요하다. 특히 이들이 개발도상국에 설치된 KOICA 해외사무소에 근무함으로써 인해 본사인 KOICA 내 관련 조직 및 현지에 파견된 정규직 직원이 제공하는 업무지시 및 제공 자원에 대부분 의존한다는 점이 요인 발굴 과정에서 고려될 필요가 있다. 따라서 다음 장에서는 직무요구와 직무자원을 다룬 이론으로부터 출발하여 사회적 지지, 특히 상사의 지지 및 조직지원인식과 직무소진 간 관계를 논한다.

III. 이론적 배경

3.1 직무요구-자원모형(Job Demands-Resources Model: JD-R model)

직무요구-자원모형(JD-R model)은 직무환경 내에서 직원의 복지와 성과에 영향을 미치는 요소를 이해하는 중요한 이론적 틀을 제공한다. 이 이론은 Bakker & Demerouti(2007)에 의해 고안되었으며, 직무요구(job demands)와 직무자원(job resources)이 직원의 복지와 성과에 영향을 미치는 데 중점을 둔다. JD-R 모형은 이인자(two-factor) 이론(Herzberg, 1966), 직무특성이론(Hackman & Oldham 1975), 직무요구-통제모형(Karasek 1979), 노력-보상 불균형모델(Siegrist, 1996), 자원보존이론(Hobfoll, 1989) 등의 다양한 직업설계 이론을 포괄하고, 다양한 직접 특성을 통합하여 설명할 수 있다는 점에서 유용하다(오아라·김성환, 2016). ‘직무요구’는 과도한 업무량이나 엄격한 마감 기한, 업무상 갈등과 같이 업무 수행과정에서 직원에게 심리적, 물리적, 조직적 스트레스를 유발하는 요소이다. Bakker & Demerouti(2007)는 직무요구 수준이 높을수록 직원이 심리적 스트레스와 소진(burnout)을 경험할 가능성이 커짐을 밝혔다. 이러한 직무요구가 직원의 능력을 초과하거나 적절한 보상 및 지원이 부족할 때 직무소진 가능성이 높아지며, 궁극적으로 업무 만족도나 성과를 저하시켜 이직 의도 증가로 이어질 수 있다. 한편 ‘직무자원’은 직원이 업무 요구에 대해 효과적으로 대처하고 업무 목표를 달성하는 데 도움이 되는 요소들이다. 여기에는 자율성, 사회적 지원, 직무개발 기회 제공 및 적절한 피드백 등이 포함된다. JD-R 이론에 따르면, 직무자원은 스트레스 상황에서 회복력을 증진시키고, 업무와 관련한 긍정적인 심리 상태를 유지하는 데 중요한 역할을 한다. 특히, 적절한 자율성과 조직지원이 제공되면 직원들은 업무 요구를 더 효율적으로 관리하고, 업무에 대한 통제감과 만족감을 높이게 되며, 이는 궁극적으로 소진을 예방하고 업무 동기를 높이는 데 기여할 수 있다(Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2023)

기존 논의는 직업 특성에 따라 직무자원과 직무요구의 하위 요소를 정의하는 데 초점을 맞춰 왔다. Maslach, Jackson & Leiter(1996)는 직무자원으로서 사회적 지지와 자율성을 다루었으며, 직무자원이 낮은 상황에서 직무요구가 많을 때 직무소진이 발생함을 밝혔다. 최병권(2013)은 업무 과부하를 직무요구로 보고 직무자원으로서 ‘자율성’이 직무소진에 미치는 영향에 있어 경력 성장 기회가 조절효과를 갖는지 분석하였는데, 업무 과부하를 인지하더라도 자율성이나 경력 성장의 기회가 많다고 인식하는 경우 직무소진을 덜 경험하게 되는 것으로 나타났다. 이 외에도 직무요구의 하위 변수로 Lee & Ashforth(1996)는 역할모호성-명확성, 업무 과부하, 역할 스트레스, 업무압박을, Bakker & Demerouti(2007)는 조직적 변수, 감정적 변수, 물리적 변수 등을 다루었다. 이에 본 연구는 직무요구-자원모형의 기존 논의에 따라, 개발협력 분야 경과적일자리 근로자라는 특수한

11) 코디네이터는 글로벌인재사업의 참여자이면서 동시에 계약직 근로자의 신분을 갖기 때문에 글로벌인재사업의 일반적인 사업 참여자인 봉사단이나 전문가와 다른 조직 내 지위를 갖는다. 예를 들어, 봉사단 또는 전문가의 경우 KOICA 서비스 대상으로서 매년 기획재정부가 실시하는 공공기관의 고객만족도 조사 PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index)의 대상이 되지만, 코디네이터는 계약직 직원이자 공공부문 종사자이기 때문에 PCSI 조사 대상에서 제외된다. 이처럼 코디네이터들은 KOICA의 고객과 직원 사이에서 모호한 지위를 차지하고 있다.

환경에 놓인 근로자들에 제공되는 직무자원의 하위 요소를 ‘사회적 지지’로 정의하고, 이들의 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 밝히도록 한다.

3.2 직무소진(job burnout)

Pines & Maslach(1978)에 의하면 직무소진은 신체적 고갈, 부정적 자아개념 형성, 내담자에 대한 무관심과 업무에 대한 부정적인 태도로 발현된다. Maslach & Jackson(1981)은 직무소진 측정 도구로 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하고 다음의 세 가지 하위 요소를 제시하였다. 첫째, 정서적 소진(emotional exhaustion)은 개인이 감정적으로 고갈되고 에너지가 소진되어 일에 무력감을 느끼는 정도로, 직무소진의 가장 중요한 요소이다. 둘째, 비인간화(depersonalization)는 업무 대상자를 냉소적(cynicism)으로 대하고 업무에 거리를 두며 시간과 에너지를 최소화하는 행태로 나타난다. 셋째, 개인 성취감 감소(reduced professional efficacy)는 자신의 업무 능력을 부정적으로 평가하는 것으로 자신의 업무가 효과적이지 못하다고 느끼는 정도를 의미한다(남희은·진혜민·백정원, 2015).¹²⁾

직무소진은 주로 개인과 조직 간 관계에서 나타난다. 개인적 요인으로 근로자의 자존감 수준, 기혼인 경우, 나이와 성별 등이 영향을 미칠 수 있다. 조직적 요인으로는 비현실적인 목표가 요구되거나, 직무 특성이 불명확하고(Maslach & Jackson, 1986), 자율성이 부족한 상황이나 역할 갈등이 심한 경우(Cerniss, 1980; Harrison, 1980; 남희은·진혜민·백정원, 2015), 사회적 지지가 결여된 상황에서(성주섭, 2017) 직무소진이 유발될 수 있다. 서비스업과 같이 자신의 감정을 상당히 억제해야 하는 직무 특성에 놓이는 경우, 근로자의 자아가 분리되고 타인과의 관계에 어려움을 느끼게 되면서 업무 대상을 비인격적으로 대하게 되기도 한다(김은주·한인수, 2015). 이처럼 직무소진이 심화되면 근로자는 만성적인 피로와 정신적 우울감을 겪게 됨으로써 직무만족 수준이 낮아지고, 고객이나 동료와의 마찰을 야기하는 등 궁극적으로 업무 성과에 부정적인 영향을 미치게 되는 것이다(Brewer & Clippard, 2002). 하지만, 직무소진은 상사나 동료 등의 사회적 지지가 제공되는 경우 정서적 탈진, 냉소적 태도, 개인 성취감 등의 모든 직무소진 요소가 완화되기도 한다(남희은·진혜민·백정원, 2015). 또한, 직무 특성이 근로자의 성장 욕구에 부합하는 경우 오히려 책임감과 일의 의미를 느끼게 되어 직무소진이 완화되고 오히려 조직성과에 긍정적 영향을 미칠 수도 있다(Hackman & Oldham, 1975).

3.3 사회적 지지(social support)

본 연구는 Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2023) 등 다수의 기존 논의에 따라 직무자원을 사회적 지지¹³⁾로 정의한다. 사회적 지지는 개인이 자신의 사회적 네트워크로부터 받는 도움과 지지를 의미한다(Cobb, 1976). 개인은 상사, 동료, 가족, 지인, 친구 등 모든 사회적 관계를 통해 사회적 지지를 경험하며, 이러한 타인과의 관계 속에 얻는 긍정적인 직무자원이라 할 수 있다(Adams, Overholser & Lehnert, 1994; 박지원, 1985; 한미현·유안진, 1996). 사회적 지지는 가족이나 친구 등의 개인적인 관계를 의미하는 비공식적 지지와 조직 내 직장 동료나 상사의 지지를 의미하는 공식적 지지로 구분된다(박지원, 1985). 본 연구의 대상인 코디네이터 역시 낮은 개발도상국에 파견되어 근로하는 경과적일자리라는 특수한 근로자의 지위를 갖는 만큼 사회적 지지, 특히 공적인 지지에 대한 인식 수준이 이들의 행태에 미치는 영향이 있을 것을 가정한다.

12) Freudenberger(1974)는 직무소진을 자신의 일을 헌신적으로 했음에도 기대에 대한 보상이나 성과 없이 인간적 좌절감과 회의감을 느끼는 상태로 설명하며, WHO는 이를 국제 공식 진단명으로 정의하고 유럽 일부 국가에서는 합법적인 진단명으로 활용한다(Choi, 2010).

13) 사회적 지지(social support)는 이론적으로 도출된 개념이 아니라 연구자마다 조직적 정의와 측정 방법이 상이하며, 공통적으로는 개인이 다른 사람과의 관계를 통해 얻을 수 있는 긍정적인 자원으로 설명된다.

3.3.1 상사의 지지(Perceived Supervisor Support)

상사의 지지는 조직 내 상사와의 관계에서 형성되는 모든 사회적 상호관계를 의미한다(Adams, Overholser & Lehnert, 1994). 이는 직장 상사가 조직구성원 개인과 맺는 관계이며, 개인적 성장을 지원하는 중요한 직무자원으로 정의할 수 있다. 상사가 부하 직원에게 제공하는 감정적, 전문적인 지원, 부하 직원이 직무 수행 중 겪는 어려움에 대한 상사의 이해도, 직원 개인의 성장을 위해 상사가 제공하는 지원에 대한 개인의 인식으로 표출된다. Eisenberger et al.(1986)은 직원이 상사의 지지를 인식하는 수준이 높을수록 조직에 긍정적인 태도를 가지며, 더 높은 수준의 직무만족과 조직몰입을 경험함을 밝혔다. 상사의 지지에 대한 인식 수준이 높을수록 직원은 더 큰 심리적 안정감을 느끼고, 도전적인 업무에 적극적으로 참여하게 되며(Kottke & Sharafinski, 1988), 조직과의 유대감이 강화된다(성주섭, 2017). 이러한 심리 상태는 직무소진 완화에 긍정적 영향을 미치며(남희은·진혜민·백정원, 2015; 박응열, 2010; 이미경·김은하, 2021), 궁극적으로 직원 개인의 심리적 안정감과 스트레스 대처 능력을 향상시킴으로써 업무 성과에 직접적인 영향을 미친다는 점에서 중요하다(Cohen & Wills, 1985; Kottke & Sharafinski, 1988; 배점모, 2015; 성주섭, 2017).

3.3.2 조직지원인식(Perceived Organizational Support)

Eisenberger et al.(1986)은 사회적 지지 중 하나로 조직지원 인식(Perceived Organizational Support, POS)이라는 개념을 도입했다. 이는 조직이 얼마나 자신을 가치 있게 여기고, 복지에 관심을 갖는지에 대한 개인의 인식으로, 이 역시 ‘직무자원’ 중 하나로 설명할 수 있다. 이러한 조직지원인식 수준이 높을수록 개인은 조직에 헌신과 직무만족이 향상되며, 조직과 직원 간 사회적 교환관계가 강화된다(Dawley, Anfrews & Buclew, 2008). 조직지원인식은 수단적 지원과 정서적 지원으로 구분된다. 수단적 지원은 업무 수행에 실질적 도움을 주는 물질·비물질적 지원으로, 업무를 지원하거나 업무에 필요한 정보를 제공하는 등 직원 개인에게 주어진 역할을 충실히 수행하도록 돕는 행위이다(MacMillan, 1997). 정서적 지원은 직원을 존중하고 배려하며, 자율성을 강화하고, 업무에 대한 긍정·부정적 피드백을 제공하는 노력으로 표출된다(de Sousa Figueira et al., 2023; MacMillan, 1997; 서재현, 2002). 이는 직원의 가치를 존중한다는 것을 느끼게 하는 무형의 노력이며(김효선·차운아, 2009), 업무 스트레스를 줄이도록 지원하는 조직의 내적·외적 요인이기도 하다(Hobfoll & Vaux, 1993). 조직지원인식의 향상은 조직에 대한 긍정적인 태도와 행동을 촉진하며(Rhoades & Eisenberger, 2002), 소속감 증진 및 직무만족과 직무몰입 수준에 긍정적인 영향을 미친다(김혜진·김비아·이재석, 2012). 이를 통해 직원은 업무상 발생하는 어려움이나 실패를 감당할 수 있는 능력이 향상되고 업무에 대한 성취감과 즐거움을 느끼게 되면서 직무소진이 완화된다(Cropanzano, 1993; 왕립교·정수진, 2017).

IV. 연구 방법

4.1 연구대상

본 연구의 대상은 국제개발협력 분야의 대표적인 경과적 일자리 참여자인 KOICA 코디네이터이다. 2020년 코로나19의 전 세계적 확산으로 인해 해외 인력 파견 사업이 잠정 중단됨에 따라 2022년까지 코디네이터 역할이나 직무에 변화가 있었던 점을 고려하여,¹⁴⁾ 연구 참여 대상은 2011년부터 2020년까지 10년 기간 중 1년

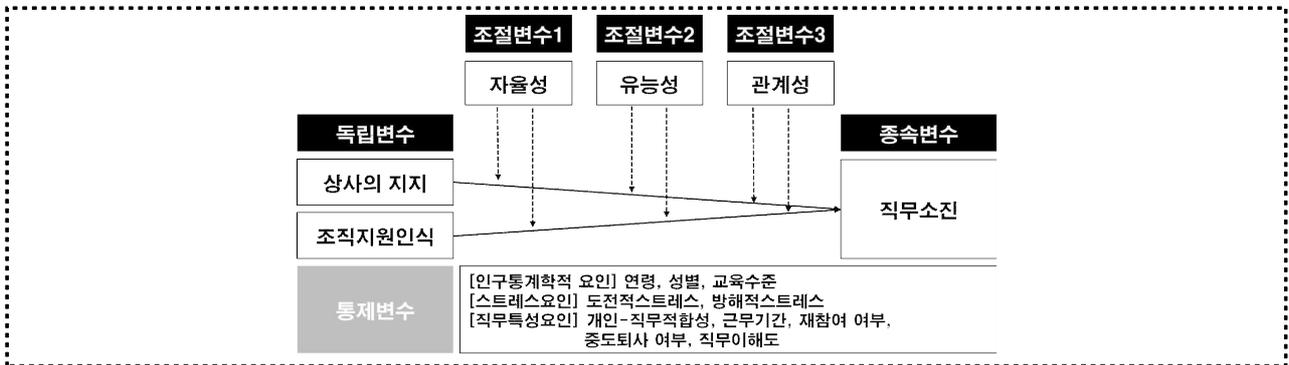
14) 코로나19 팬데믹으로 2020년 초 해외봉사자 전원이 본국(한국)으로 귀국한 이후, 2022년까지 파견 정상화가 되지 못해 코디네이터들의 업무 조정

이상 코디네이터 직무를 수행한 경험이 있는 참여자를 대상으로 하였다. 조사 기간은 2020년 11월 13일부터 11월 27일까지이며, 온라인으로 설문조사를 실시하였다. 응답자는 총 91명이었으며, 이 중 86명이 유효한 응답을 제출하여 이를 대상으로 분석을 실시하였다.

4.2 연구 모형

본 연구는 핵심 독립변수로 사회적 지지의 하위 요소인 상사의 지지와 조직지원인식을 설정하고, 종속변수인 직무소진에 미치는 영향력을 가정한다. 이때, 자기결정성 하위요인인 자율성, 유능성, 관계성이 각각의 독립변수에 대해 조절요인으로서 역할을 하는지를 함께 분석한다. 분석모형은 세 가지로 제시한다. <모형 1>은 조직지원인식과 상사의 지지가 직무소진에 미치는 독립적인 영향을, <모형 2>에서는 핵심 독립변수 외에 조절변수인 자기결정성 하위요인을 포함하여 직무소진에 미치는 직접 효과를 분석한다. 마지막으로 <모형 3>은 독립-조절변수 간 상호작용항을 추가하여 상사의 지지와 조직지원인식이 직무소진에 미치는 영향에 대해 자기결정성 하위요인인 자율성, 유능성, 관계성과의 조절효과를 분석한다. 본 연구의 분석틀은 아래 <그림 2>와 같다.

<그림 2> 연구 모형



4.3 가설설정

4.3.1 상사의 지지가 직무소진에 미치는 영향

상사의 지지는 다른 사람과의 관계를 통해 얻을 수 있는 긍정적 자원이다(Adams, Overholser & Lehnert, 1994). 이는 직장 상사가 조직구성원 개인과 맺는 관계이며, 개인적 성장을 지원하는 방식이기도 하다. 따라서, 상사의 지지에 대한 인식 수준이 높을수록 직원은 더 큰 심리적 안정감을 느끼고, 도전적인 업무에 적극적으로 참여하려는 태도를 갖게 된다(Kottke & Sharafinski, 1988). 상사의 지지를 통해 직원은 조직과의 유대감이 강화되며, 변화하는 환경에 적응하는 데 자신감을 갖게 됨으로써 직무소진 완화에 긍정적 영향을 미친다(남희은-진혜민-백정원, 2015; 박응열, 2010). 경과적일자리 근로자인 코디네이터는 개발도상국의 KOICA 사무소에 파견되어 한국 KOICA 본부에서 다년간 근무한 정규직 근로자와 함께 업무를 수행한다. 반면, 코디네이터들은 이들에 정규직 지원에 비해 낮은 업무를 경험하게 되는데, 이때 상사의 개인적인 관심과 도움, 격려 등이 자신의 성장을 지원한다는 인식을 통해 심리적 안정감을 높임으로써 업무 성과가 향상될 수 있다. 따라서, 상사의 지지가 직무소진을 완화할 수 있다는 선행연구에 따라 다음의 가설을 설정하였다.

이 불가피하였다. KOICA 해외사무소의 업무 또한 개발도상국의 코로나19 긴급 대응에 집중되었던 점을 고려하여, 당초 코디네이터에게 기대되는 역할과 직무를 수행한 경험이 있는 2020년까지의 사업 참여자를 대상으로 하는 것이 적절하다.

가설 1. 상사의 지지 인식 수준이 높을수록 직무소진 정도는 감소할 것이다.

4.3.2 조직지원인식이 직무소진에 미치는 영향

조직지원 인식은 개인의 조직에 대한 소속감을 강화하고, 직무만족도 및 직무몰입 수준을 상승시킨다(김혜진·김비아·이재석, 2012). 또한, 조직에 대한 긍정적인 태도와 행동을 촉진하는 요인이 되기도 한다(Rhoades & Eisenberger, 2002). 이러한 지원은 직원들이 업무상의 어려움이나 실패를 극복하는 능력을 향상시키며, 업무에 대한 성취감과 만족을 증진시키며, 궁극적으로 직무소진의 완화(Cropanzano, 1993; 왕립교·정수진, 2017)에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 본 연구의 대상인 코디네이터는 개발협력 분야 일자리 중 상대적으로 높은 복지, 교육훈련, 보수를 제공받는다. 하지만 참여자들이 일부 직무에 대한 이해를 갖는다 하더라도, 개발협력 사업에 참여하는 과정에서 조직의 목표, 업무 절차, 조직문화에 대한 충분한 이해를 갖추지 못한 채 현장에 투입되는 경우가 많아 제도적 차원에서의 어려움을 내포하고 있다. 따라서, 본 연구는 조직이 참여자들에게 업무 수행에 필수적인 정보, 복지혜택, 교육 및 훈련 프로그램, 그리고 적절한 보상 체계를 제공하는 것이 직무소진을 완화하는 데 기여한다는 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 제시하였다.

가설 2. 조직지원인식 수준이 높을수록 직무소진 정도는 감소할 것이다.

4.3.3 자기결정성 하위요인의 조절효과

Deci & Ryan(1985)은 개인의 행동이 자기결정성 수준에 따라 달라짐을 밝혔다. 자기결정성은 외부적인 보상이나 압박에 의존하지 않고, 개인의 내재적 동기에 따라 행동을 결정하는 능력을 의미한다. 자기결정성 요인으로는 자율성(autonomy), 유능감(competency), 관계성(relatedness)이 있다. 자율성은 개인이 자신의 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 자신의 행동을 스스로 조절하는 욕구를 말하며, 유능감은 개인이 자신의 능력과 기술을 발휘할 기회를 가질 때 만족을 느끼는 상태를 의미한다. 관계성은 타인과의 연결과 친밀감을 추구하는 욕구를 나타낸다. 이러한 기본적 심리적 욕구가 충족될 때, 개인은 일에 대한 동기를 갖고 높은 안녕감을 경험한다(Deci & Ryan, 2001). 기존 연구에서는 이들 요인 간의 직접적인 관계를 명확히 다루지 않았으나, 자기결정성 요인과 관련된 다양한 요소들이 존재한다는 점을 감안하여 본 연구는 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향을 분석함에 있어 이러한 자기결정성 요인의 상호작용과 영향력을 검증한다.

직무 자율성이 높은 경우 근로자는 업무 절차와 계획에 대한 통제력을 높게 인식하게 되며(Pierce & Rodgers, 2004), 이를 통해 업무에 투입되는 에너지를 조절하고 스트레스 상황을 더 효과적으로 관리할 가능성이 증가한다(Karasek et al., 1998; 차완규, 2023). 그러나, 업무 수행에 대한 엄격한 감시와 평가가 이루어지는 조직 환경에서는 자율성이 제한되어 오히려 직무소진을 증가시키는 요인으로 작용할 수 있다(Diefendorff & Gosserandl, 2005). 특히, 코디네이터의 경우, 정규직 직원에 비해 조직 업무에 대한 이해도와 전문성이 상대적으로 낮고, 정규직 지원의 직접적 지휘·감독하에 놓여 있으며, 개발협력 생태계 내의 다음 단계 일자리 진출을 위해 개인 평판에 대한 부담을 가질 수 있다. 이러한 상황에서 개인의 자율성 수준이 높을 경우, 직무소진이 증가하며, 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향을 조절할 수 있다는 가설을 설정할 수 있다.

가설 3-1. 자율성이 증가할수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.

가설 3-2. 자율성이 증가할수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.

가설 3-3. 자율성이 증가할수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.

유능감의 조절 효과에 대해서는 자기효능감이라는 유사 개념을 통해 추정할 수 있다. Greenglass & Burke(1988)에 따르면, 자기효능감 수준이 낮은 경우 직무소진의 정도가 높아질 수 있으며, Zunz(1989)는 자기효능감의 증가가 감정 고갈과 비인격화를 감소시키고 자아성취감을 향상시킨다고 밝혔다. 우이슬·김지연 (2023)의 보육교사 대상 연구에서는 소규모 보육시설에서 원장의 권한이 집중되는 경우, 원장이 교사의 의견을 존중하고 업무에 반영할 때 교사의 유능감과 책임감이 증가하여 직무만족도가 향상된다는 결과를 보여주었다. 이러한 선행연구들을 바탕으로, 코디네이터들이 사회적 지지를 인식하는 과정에서 자기효능감 또는 유능감 수준이 향상될 경우, 이것이 직무소진을 완화할 수 있다는 가설을 설정할 수 있다.

가설 4-1. 유능성이 증가할수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

가설 4-2. 유능성이 증가할수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

가설 4-3. 유능성이 증가할수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

관계성은 자신과 연결된 타인과 의미 있는 인간관계를 형성하려는 욕구로 정의된다(김아영, 2010; 이민희·정태연, 2007). 직장 내의 사회적 지지 수준이 높은 경우, 정서적 지지, 조언, 대인관계 갈등 관리, 자기 노출 등을 포함한 관계성 수준이 높아질 수 있다(Devine, 1995; 강정원·김수정, 2020). 이웅·신은경(2019)의 장애인 차별요인 연구에서는 차별 경험이 많을수록 대인관계 수준이 저하되고 직무만족 수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 김혜원·이지연(2016)의 교사 대상 연구에서도 사회적 지지가 관계성 수준을 높여 조직성과 향상에 기여함을 밝혔다. 코디네이터의 경우 경과적일자리 근로자로서 불안정한 지위에 놓인 상태로 사회적 지지를 경험하게 되므로, 관계성과 사회적 지지 간의 긍정적인 상호작용을 경험할 수 있다.

가설 5-1. 관계성이 높을수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

가설 5-2. 관계성이 높을수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

가설 5-3. 관계성이 높을수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다.

V. 분석 결과

5.1 측정 도구

본 연구에서 종속변수인 직무소진은 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 활용하여 측정하였다. 독립-조절변수인 상사의 지지, 조직지원인식, 자율성, 유능성, 관계성은 선행연구를 바탕으로 측정항목을 설정하여 활용하였다. 통제변수로는 인구통계학적 요인, 스트레스 요인, 개인 직무특성 요인 관련 문항을 활용하였다. 인구통계학적 요인으로는 연령, 성별, 교육수준을 통제하였고, 스트레스요인의 경우 Kawi & Mohr(2014)의 도전적 스트레스와 Au & Fukuda(2002)의 방해적 스트레스를 구분하였다.¹⁵⁾ 개인 직무특성 요인으로는 직무여건과 개인-직무 적합성, 직무이해 수준,¹⁶⁾ 근속연수, 재참여 여부, 중도퇴사 여부 등을 활용한다.

15) Cavanaugh et al.(2000)은 도전적 스트레스요인과 방해적 스트레스요인이 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과부하 상황에서 발생하여 직무소진을 유발함을 밝혔다. 도전적 스트레스는 보상이나 평가, 처벌이 예견되는 압박을 통해 성과, 동기, 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며, 방해적 스트레스는 통상적 의미의 스트레스로 역할 모호성, 역할 갈등, 조직 정치 등을 통해 근로자의 성취를 방해한다(Podsakoff, LePine & LePine, 2007).

그럼에도 불구하고, 본 연구는 모든 변수를 동일한 대상으로부터 같은 시점에 측정함으로써 자기기입식 측정 방법이라는 점에서 동일방법편의(common method bias)의 문제가 상존한다. 동일방법편의에 비판적 논의에도 불구하고, Schmitt(1994)는 자료가 수집되는 환경 전반에 대한 이해가 선행되어야 한다고 주장했다. 박원우 외(2007)도 자기보고법 자체의 문제보다는 연구자가 편의(bias)를 줄이기 위해 노력했는지가 중요하다고 밝혔다. 이를 위해 측정 단계별로 편의를 최소화하기 다음과 같이 노력하였다.¹⁷⁾ 먼저 같은 시기에 설문조사를 실시하였으나, 가급적 다양한 국가에서 근무 중이거나 근무한 경험이 있는 일자리 참여자를 선정하였으며, 이들은 모두 다른 장소에서 설문조사에 참여하여 독립적으로 설문에 응답하도록 하였다. 또한, 응답자가 탈락하거나 시간과 노력 등의 비용이 상당히 소모되는 시간 분리 측정방식 대신 설문지를 작성하고 측정하는 방식에 주의를 기울였다. 특히 변수의 측정항목 배열을 상이하게 함으로써 항목의 점화효과를 줄이고자 하였다.

각 변수를 구성하는 설문 문항의 요인추출 적절성을 검정하는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 검정 결과 0.6 이상의 적절성을 보였으며, Bartlett's의 구형성 검정 결과 또한 1% 유의수준에서 모두 변수 간 상관성이 인정되어 요인분석이 가능함을 확인하였다. 이어서 추출된 요인의 타당성을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)¹⁸⁾을 실시한 결과 모든 문항의 요인적재량이 0.5 이상을 보였으며, 신뢰도 분석 결과 역시 모든 문항에서 크론바흐 알파(Cronbach's Alpha) 값이 0.7 이상으로 나와 신뢰도가 확보됨을 확인하였다. 변수별 구체적인 설문 문항과 측정방법, 요인적재량, 신뢰도 측정결과는 <표 4>와 같다. 독립·조절변수와 종속변수 간의 관계를 검증하기 위해 Stata 14/1 버전을 활용하여 최소자승(Ordinary Least Squares) 회귀분석 방법을 사용하였다.

<표 4> 측정도구

구분	변수이름	설문문항 / 측정방법	요인 적재량	신뢰 계수	선행연구
종속 변수	직무소진	① 내가 맡은 일을 하는 데 정서적으로 지쳐있음을 느낀다. ② 업무를 생각하면 지치고 피곤함을 느낀다. ③ 나의 직무 기여도에 대해 냉소적이게 되었다. ④ 나의 직무 중요성이 의심스럽다.	0.8248 0.7926 0.8807 0.7998	0.8433	MBI-GS; Smithetal. (1983)
독립 변수	상사의 지지	① 상사는 나를 업무 과정에 참여시키고 충분한 피드백을 준다. ② 상사는 나에게 예의를 갖추며 존중해 준다. ③ 상사는 나의 역량 신장을 지원하고 경력개발을 위한 기회를 준다. ④ 상사는 나에게 유용한 성과평가를 제공한다. ⑤ 상사는 나와 함께 업무 목표를 수립한다.	0.8244 0.8151 0.8776 0.9162 0.9071	0.9188	박주원·조윤직 (2016) London (1993)
	조직지원인식	① 조직은 나의 복지에 실질적 관심을 갖는다. ② 조직은 조직 발전에 기여하는 나의 노력을 중요하게 여긴다. ③ 나에게 문제가 생겼을 때 조직으로부터 도움을 얻을 수 있다. ④ 조직은 내가 일을 흥미롭게 할 수 있도록 지원한다.	0.8793 0.8606 0.8309 0.8558	0.8788	Eisenburger et al. (1986)
독립 · 조절 변수	자율성	① 나는 업무 수행속도, 마감시간을 조절할 수 있다. ② 나는 업무 우선순위를 결정할 수 있다. ③ 나는 업무 수행방식과 절차를 선택할 수 있다. ④ 나는 업무 내용에 영향을 미치는 결정에 참여할 수 있다.	0.7586 0.7890 0.7915 0.6812	0.7377	Deci & Ryan (1985)
	유능성	① 나는 다른 사람들로 부터 일을 잘한다는 소리를 듣는다. ② 코디네이터 업무는 내가 잘 할 수 있는 일 중 하나이다. ③ 나는 코디네이터 업무를 하면서 충분한 역량이 있다고 느꼈다.	0.8610 0.9173 0.9193	0.8828	
	관계성	① 나는 동료 및 직원들을 진심으로 좋아한다. ② 나는 함께 일하는 동료 및 직원과 원만한 관계를 유지한다. ③ 함께 일하는 동료 및 직원들은 나를 친근하게 대한다.	0.8277 0.9032 0.9044	0.8346	

16) KOICA 사무소에서 코디네이터와 함께 근무한 경험이 있는 인턴을 가장 높은 이해의 수준으로 설정하고, 개발도상국에서 코디네이터의 업무 대상이 되는 해외봉사 단원, 코디네이터의 업무 대상은 아니나 간접적으로 직무를 예상할 수 있는 재외공관 인턴, 기타의 순으로 조작화하였다.

17) 동일방법편의 해소를 위해서는 응답 원천의 분리 여부도 중요하나, 독립변수, 종속변수, 매개변수가 개인의 인식과 태도에 관한 것으로 자기보고법 외의 측정방법 고안이 쉽지 않아 모든 변수를 자기보고식으로 측정하되 이하의 단계에서 객관성을 확보하고자 하였다.

18) 요인 추출방법으로는 주성분 요인분석(Principal component factor analysis) 방식을, 회전방법으로는 베리맥스(Varimax) 방식을 활용하였다.

구분	변수이름	설문문항 / 측정방법	요인 적재량	신뢰 계수	선행연구	
통제 변수	인구 통계학적 요인	연령	1=20-29세, 2=30-39세, 3=40-49세, 4=50-60세	-	-	-
		성별	1=남자, 0=여자	-	-	-
		교육수준	1=고졸(ref.), 2=전문대졸, 3=대졸, 4=석사, 5=박사 이상	-	-	-
		근무기간	1=2년 미만, 2=2년~4년 미만, 3=4년~6년 미만, 4=6년 이상	-	-	-
	스트레스 요인	도전적 스트레스	① 내가 처리해야 하는 업무량이 과중하다고 느껴진다. ② 나에게 주어진 업무처리를 위해 할애해야 하는 시간이 많다. ③ 내가 처리해야 하는 업무의 난이도가 높다.	0.8773 0.9112 0.7072	0.7853	Kawi & Mohr (2014)
		방해적 스트레스	① 업무 결과보다 다른 요인이 업무평가에 더 큰 영향을 미친다. ② 조직이 나에게 업무에 대해 어떤 역할을 기대하는지 모르겠다. ③ 조직은 어떻게 일을 해야 하는지 명확하게 제시하지 않는다. ④ 코디네이터 경험을 통해 기대하는 바가 무엇인지 명확하지 않다.	0.5953 0.7777 0.7815 0.7478	0.7036	Au & Fukuda (2002)
	개인 근무특성 요인	직무여건	① 나의 노력에 비추어볼 때 공정한 보상을 받는다고 생각한다. ② 나의 보수는 유사업무를 수행하는 한국 일반 직장파 비교시 적정하다. ③ 코디네이터에게 제공되는 복지혜택에 만족한다. ④ 코디네이터에 대한 복지는 한국 일반 직장파 비교시 적정하다.	0.6831 0.7281 0.8644 0.8645	0.7951	서은혜 외 (2018)
		개인적 직무 적합성	① 나는 직무내용과 책임에 대해 명확히 알고 있다. ② 나는 직무와 관련한 명확한 목표를 가지고 있다. ③ 나의 업무가 조직목표와 어떻게 연계되는지 잘 알고 있다. ④ 나는 업무 결과를 예측할 수 있다.	0.7945 0.7742 0.8756 0.7362	0.8018	Wright (2004)
		근무기간	1=2년 미만, 2=2년~4년 미만, 3=4년~6년 미만, 4=6년 이상	-	-	-
		재참여	1=1회 참여, 2=2회 참여, 3=3회 이상 참여	-	-	-
		중도퇴사	1=중도 퇴사, 2=임기 만료	-	-	-
		직무이해도	1=해외사무소 인턴, 2=KOICA 해외봉사단, 3=재외공관 인턴, 4=기타	-	-	-

주 1: 별도의 척도가 드러나지 않은 모든 문항은 리커트 5점 척도를 활용하였음
 주 2: 신뢰계수는 크롬바흐 알파값(Cronbach's alpha)을 뜻함.
 출처: 선행연구를 기반으로 연구자 정리

5.2 분석 결과

5.2.1 기초통계 및 상관관계 분석

변수의 기초통계량은 아래의 <표 5>와 같다. 본 연구의 종속변수인 직무소진은 평균 3.30으로, 이는 참여자들이 상대적으로 높은 수준의 직무소진을 경험하고 있음을 나타낸다. 독립변수 중 하나인 상사의 지지는 평균 3.17로 나타났으며, 조직지원인식은 상사의 지지에 비해 낮은 평균 2.67로 분석된다. 이는 조직지원에 대한 인식이 상사의 지지보다 상대적으로 낮음을 의미한다. 조절변수인 자기결정성 요인은 모두 높은 수준으로 나타났다. 자율성은 평균 3.83, 유능성은 4.00, 관계성 4.23으로 측정되었다. 특히 코디네이터의 경우, 관계성과 유능성은 상당히 높은 수준으로 나타났으며, 자율성도 비교적 높은 것으로 관찰되었다. 이러한 결과는 기본 심리적 욕구인 자율성, 유능성, 관계성이 높음에도 불구하고 직무소진 수준이 높고, 조직지원인식이 낮다는 것을 의미하며, 이는 경과적 일자리 참여자인 코디네이터에 대한 조직적 관심이 더 필요함을 시사한다고 할 수 있다.

<표 5> 변수의 기초통계량

대분류	변수명	표본수	평균	표준편차	최소값	최대값	
종속변수	직무소진	86	3.30	1.08	1	5	
독립변수	사회적 지지	상사의 지지	86	3.17	0.95	1.40	5
		조직지원인식	86	2.67	0.89	1	5

대분류	변수명	표본수	평균	표준편차	최소값	최대값	
독립변수 · 조절변수	자기결정성 요인	자율성	86	3.83	0.66	2	5
		유능성	86	4.00	0.85	1.33	5
		관계성	86	4.23	0.63	2.67	3
통제변수	인구통계학적 요인	성별	86	0.23	0.42	0	1
		연령	86	2.14	0.58	1	4
		교육수준	86	3.29	0.63	1	5
	스트레스 요인	도전적 스트레스	86	3.43	0.76	1.33	5
		방해적 스트레스	86	3.20	0.81	1	5
	개인 직무특성 요인	개인-직무적합성	86	3.84	0.69	2.25	5
		근무기간	86	2.07	1.14	1	5
		재참여 여부	86	1.31	0.54	1	3
		중도퇴사 여부	86	2.29	0.55	1	3
		직무이해도	86	2.33	0.79	1	4

아울러 변수 간 상관관계 분석을 <표 6>과 같이 실시한 결과, 종속변수인 직무소진은 통제변수 중 교육수준, 근무기간, 중도퇴사 여부, 직무이해도를 제외한 나머지 변수에서 통계적으로 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 스트레스요인을 제외하고는 모두 부(-)의 상관관계를 보였다. 상관관계의 방향성과 관계없이 독립·조절변수 중에는 유능성 요인이, 통제변수 중에는 방해적 스트레스 요인이 직무소진과의 상관관계가 가장 큰 것으로 나타났다. 반면 주요 독립·조절변수 간 관계에 있어 상사의 지지는 조직지원인식 요인과 관계성 요인에서 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타나 회귀분석 시 그 관계를 다시 확인할 필요가 있다. 통제변수 중 도전적 스트레스는 상사의 지지, 재참여 여부, 중도퇴사 여부, 방해적 스트레스는 조직지원인식 및 성별과 각각 유의미한 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 개인-직무적합성과 자기결정성 하위요인들 간 정(+)의 상관관계를 갖는 것도 주의하여 볼 필요가 있다. 그러나 이러한 변수들을 대상으로 다중공선성을 확인한 결과 최대 분산팽창요인(Variance Inflation Factor)은 2.51, 평균값은 1.69로 다중공선성 문제는 발생하지 않는 것으로 확인되었다. 이러한 결과들을 바탕으로 변수 간 인과관계를 위계적 회귀분석을 통해 실증적으로 검증하였다.

<표 6> 상관관계 분석

변수명	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)	16)
1) 직무소진	1															
2) 상사의 지지	-0.274**	1														
3) 조직지원인식	-0.230**	0.504***	1													
4) 자율성	-0.193*	0.220**	0.179*	1												
5) 유능성	-0.334***	0.217**	0.053	0.607***	1											
6) 관계성	-0.238**	0.556***	0.108	0.384***	0.398***	1										
7) 성별	-0.220**	0.121	0.15	0.078	0.111	0.126	1									
8) 연령	-0.196*	-0.117	-0.121	-0.084	-0.103	-0.154	-0.086	1								
9) 교육수준	-0.039	0.136	0.033	0.041	0.134	0.011	-0.124	0.049	1							
10) 도전적 스트레스	0.251**	0.196*	0.113	-0.078	-0.044	0.133	-0.146	0.03	0.036	1						
11) 방해적 스트레스	0.413***	-0.087	-0.223**	-0.059	0.05	0.061	-0.231**	-0.016	0.04	0.137	1					
12) 개인-직무적합성	-0.308**	0.143	0.148	0.410***	0.434***	0.307***	0.04	0.176	-0.046	0.101	-0.123	1				
13) 근무기간	-0.112	0.037	-0.038	-0.004	0.204*	-0.006	0.088	0.111	0.086	-0.158	-0.06	0.153	1			
14) 재참여 여부	-0.242**	0.04	-0.052	-0.048	0.106	-0.049	0.089	0.274**	-0.039	-0.241**	-0.038	0.104	0.677***	1		
15) 중도퇴사 여부	0.033	-0.097	-0.097	-0.178	-0.284***	-0.033	0.009	-0.129	-0.179*	-0.248**	0.000	-0.229**	0.005	0.086	1	
16) 직무이해도	-0.105	0.039	0.064	0.063	0.04	0.097	-0.019	0.199*	0.123	0.033	-0.033	0.149	-0.015	-0.053	0.05	1

*p<0.01, **p<0.05, ***p<0.001

5.2.2 회귀분석

상사의 지지와 조직지원인식이 직무소진에 미치는 영향과 자기결정성 하위요인들의 조절효과에 대한 회귀분석 결과는 <표 7>과 같다. 먼저 독립변수인 상사 및 조직의 지지와 통제변수들만을 대상으로 분석한 <모형 1>에서는 상사의 지지가 직무소진 완화에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 상사의 지지 수준에 따라 직무소진을 완화한다는 기존 결과를 뒷받침한다(남희은 외남희은 진혜민·백정원, 2015; 박응열, 2010). 즉, 개발도상국에 파견되어 낯선 업무를 수행하는 코디네이터는 상사가 전문적인 업무를 지원하고, 자신이 겪는 업무상의 어려움을 얼마나 살피는지를 중요하게 인식한다. 코디네이터를 포함해 소수의 직원이 사무소에 파견되어 함께 근무하는 상황에서 이와 같은 상사의 지지를 기반으로 심리적 안정감을 느끼고, 업무에 적극 참여하게 되며(Kottke & Sharafinski, 1988), 조직과의 유대감을 강화함으로써 업무 성과 창출에 영향을 미치게 되는 긍정적 직무 경험을 하는 것이다. 통제변수 중에서는 고졸자 이상의 교육수준, 개인-직무적합성이 높고, 코디네이터에 반복 참여하거나, 참여 전 코디네이터 직무이해 수준이 낮을수록 직무소진에 완화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 도전적 스트레스와 방해적 스트레스 수준이 높을수록, 근속연수가 길수록 직무소진 완화에 부정적인 영향을 미쳤다. 표준화계수(β)를 고려할 때, 상사의 지지가 갖는 영향력은 상대적으로 낮았으며, 교육수준 등 통제변수들의 영향력이 주요한 것으로 확인되었다.

<표 7> 분석 결과

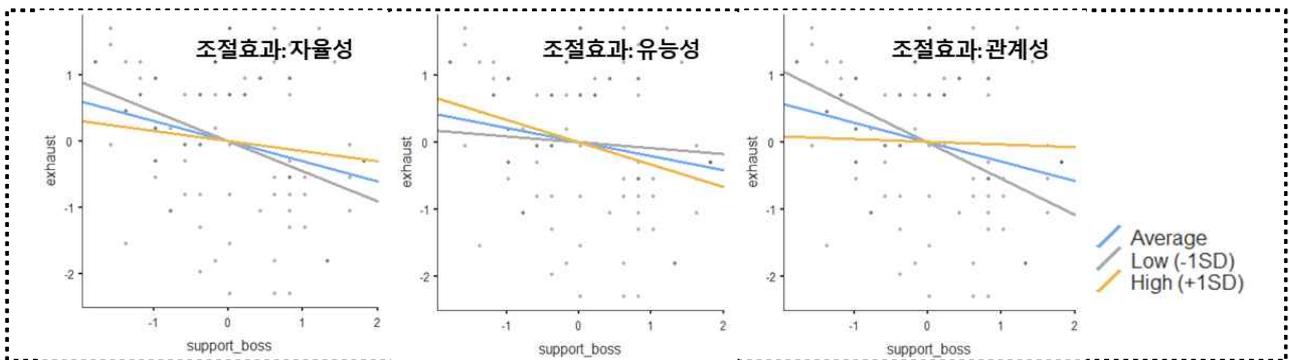
구분			통제모형		모형 1		모형 2		모형 3		
			Coef.	β	Coef.	β	Coef.	β	Coef.	β	
독립 변수	사회적 지지	상사의 지지	-	-	-0.192*	-0.169	-0.058*	-0.051	-2.014*	-1.772	
		조직지원인식	-	-	-0.102	-0.084	-0.220	-0.181	0.474	0.391	
조절 변수	자기결정 요인	자율성	-	-	-	-	0.273	0.168	-0.094	-0.058	
		유능성	-	-	-	-	-0.424**	-0.332	-0.023	-0.018	
		관계성	-	-	-	-	-0.267	-0.154	-1.150	-0.663	
상호 작용 항	상사의 지지*자율성		-	-	-	-	-	-	0.500**	2.158	
	조직지원인식*자율성		-	-	-	-	-	-	-0.483**	-2.374	
	상사의 지지*유능성		-	-	-	-	-	-	0.447*	2.258	
	조직지원인식*유능성		-	-	-	-	-	-	-0.370	-1.422	
	상사의 지지*관계성		-	-	-	-	-	-	0.348**	1.459	
조직지원인식*관계성		-	-	-	-	-	-	-0.144	-0.569		
통제 변수	인구 통계학적 요인	성별	0.278	-0.164	-0.313	-0.123	-0.170	-0.067	-0.136	-0.053	
		연령	0.187	0.031	-0.058	-0.031	-0.249	-0.133	-0.107	-0.057	
		교육 수준	전문대졸	0.701***	-0.386	-2.342**	-0.329	-1.814**	-0.255	-1.839**	-0.258
			대졸	0.351***	-0.720	-1.449***	-0.638	-1.307**	-0.575	-1.275**	-0.561
			석사	0.384***	-0.708	-1.477***	-0.609	-1.311**	-0.541	-1.363**	-0.562
			박사 이상	0.593***	-0.393	-1.775**	-0.303	-1.210**	-0.207	-1.465**	-0.250
	스트레스 요인	스트레스(도전)	0.144**	0.245	0.411**	0.290	0.380**	0.268	0.391**	0.275	
		스트레스(방해)	0.134**	0.279	0.350**	0.263	0.447**	0.336	0.405**	0.305	
	개인 근무환경 요인	개인-직무 적합성	0.141**	-0.243	-0.330**	-0.210	-0.144	-0.092	-0.069	-0.044	
		근속연수	0.104**	0.275	0.229**	0.241	0.248**	0.260	0.248**	0.261	
		재참여 여부	0.268**	-0.346	-0.599**	-0.298	-0.546**	-0.272	-0.513**	-0.255	
중도 퇴사 여부		0.200	0.037	0.055	0.028	-0.053	-0.027	0.038	0.019		
	직무이해도	0.136**	-0.285	-0.368**	-0.269	-0.313**	-0.229	-0.308**	-0.225		
_cons			1.103***	.	5.630***	.	6.594***	.	9.376**	.	
N			86		86		86		86		
R2			0.4447		0.4837		0.5493		0.6044		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

조절변수인 자기결정성 하위요인들을 포함한 <모형 2>에서는 상사의 지지 요인이 갖는 영향이 유지되는 한편, 자기결정성 요인 중 유능성이 높은 수준에서 직무소진을 완화하는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이같은 결과는 코디네이터가 근무하는 낮은 환경에 기인한다. 코디네이터는 1단계 일자리를 포함한 다양한 참여 경험에도 불구하고, 파견된 국가에서 실무를 수행하는 과정에서 언어, 문화, 업무 등 다양한 도전에 직면하며 업무상 어려움을 느끼게 된다. 이때 상사의 지지 인식이 중요한 역할을 한다. 코디네이터들은 특정 직무만을 담당하는 경우가 일반적이며, 정규직 근로자가 아닌 탓에 공식 회의에 참여하거나 다양한 정보를 취득할 수 있는 기회가 부족하다. 따라서, 상사가 다양한 정보를 제공하려는 노력만으로도 나의 가치를 존중하려는 태도로 이해될 수 있으며, 이러한 점이 곧 직무소진의 완화에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 유능성은 스스로에게 느끼는 효능감이라는 측면에서 코디네이터들이 업무 수행과정에서 성취감을 느끼고, 자신의 의견을 존중받는다라는 인식을 갖게 한다(Greenglass & Burke, 1988). 이들은 다수 해외봉사자를 밀착 지원해야 하는 직무상의 어려움을 갖기 때문에 근원적으로 직무소진 가능성이 높다. 따라서, 스스로 사무소와 서비스 수혜자들로부터 존중받고 있음을 느끼고, 계약직 근로자이지만 자신이 기획한 내용이 업무에 적용되며, 제도를 수립하는 기회를 얻거나 의견이 업무에 반영되는 경험은 일자리 자체가 갖는 직무소진의 가능성을 낮추는 것으로 해석할 수 있다. 한편 통제변수 중에서는 교육수준과 스트레스 요인, 근속연수, 재참여 여부, 직무이해도 등이 이전 모형에서와 동일하게 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다.

독립·조절변수 간 상호작용항을 추가한 <모형 3>에서는 상사의 지지가 직무소진에 유의미한 영향을 미침과 동시에 자기결정성 하위요인들과의 상호작용항 역시 두루 유의미한 정(+)의 영향을 갖는 것으로 나타났다. 이로써 자율성, 유능성, 관계성은 각각 코디네이터들의 직무소진을 완화하는 상사의 지지 요인의 영향을 증폭시키는 결과를 불러온다는 점을 확인하였다. 구체적으로, 개인이 인지하는 자율성이 높은 상황에서 상사의 지지가 직무소진을 완화하는 영향력이 크게 증가하였으며, 개인이 높은 수준의 유능성을 인지할수록 상사의 지지가 직무소진을 완화하는 데 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 상사의 지지가 직무소진에 미치는 영향에 대한 자율성, 유능성, 관계성의 조절효과를 각각 그래프로 표시하면 <그림 3>과 같다.

<그림 3> 상사의 지지-직무소진 간 관계에 대한 자기결정성 요인의 조절효과



이와 같은 결과는 자율성이 높을수록 직무소진을 증가시킨다는 기존 논의(Diefendorff, Croyle & Gosserandl, 2005)를 고려하여 다음과 같이 해석할 수 있다. 직무-자원모형에 따르면, 자율성은 직무자원에 해당하며, 자율성과 적절한 조직지원이 제공되는 경우 직무소진에 영향을 미친다. 코디네이터들은 감사와 평가, 엄격한 기한 준수, 상사 민원이나 계획되지 않은 업무 등 현장에서의 다양한 직무요구에 빈번하게 노출된다. 본부에서의 근무과정을 거친 파견 정규직원들은 이와 같은 직무요구에 익숙한 데 비해, 코디네이터 대부분은 처음 겪는 낮은 업무인 경우가 많다. 이러한 직무요구에 대응하는 과정에서 상사가 자신의 목표를 스스로 설정하고, 자신의 행동을 조절할 수 있는 자율성을 부여하는 경우, 그러한 상사에 대한 지지가 직무소진을 완화하는

효과를 증폭시키는 방향으로 작용하는 것이다.

유능성은 독립적으로 직무소진을 완화하기도 하지만, 상사의 지지를 인식하는 수준과 상호작용하여 직무소진을 완화하는 효과가 더욱 증폭되는 것으로 나타났다. 유능감이 낮은 경우 직무소진이 높아지는데(Greenglass & Burke, 1988), 상사의 지지를 경험하면서 유능감을 높게 인식하게 되는 경우 직무소진의 완화 효과가 증가하게 되는 것이다. 다양한 직무요구 상황에서 직원의 능력을 초과하지 않는 수준에서 업무를 부여하는 것은 직원의 유능성 향상과 직무소진 완화에 도움이 된다(Bakker & Demerouti, 2007). 실제로, 코디네이터들은 현장에서 경험을 토대로 국제기구나 개발협력 전문기관 등으로의 진출을 희망하는 경우가 많다. 따라서, 이들은 현지에서 단순 업무를 수행하기보다는 다소 복잡하고 난이도가 높더라도 자신의 경력개발에 도움이 되는 업무를 수행하려는 동기가 존재한다. 따라서, 새로운 업무를 수행하는 데 있어 상사로부터 적절한 정보를 제공받고, 전문적인 지식과 견해를 공유하려는 노력이 이들에게 긍정적인 사회적 지지 인식을 형성한다. 이 과정에서 코디네이터가 제시한 의견이 업무에 반영되고, 스스로 효능감을 높일 수 있는 업무 환경이 조성된 경우 직무소진을 완화하게 되는 것으로 해석할 수 있다. 이상의 맥락하에서 상사와의 관계성 역시 상사에 대한 지지를 더욱 증폭시키는 효과를 갖게 된다.

한편 조직지원인식과 자율성 간에도 부(-)의 상호작용 효과가 나타났지만, 조직지원인식 요인이 모든 모형에서 통계적으로 유의미하지 않음에 따라 조절효과로는 간주하지 않으며, 이 외의 통제변수들은 대부분 <모형 2>와 유사한 결과를 보여주었다. 이상의 결과를 종합하여 가설 검증 결과를 정리하면 <표 8>과 같다.

<표 8> 가설 검증 결과표

구분	설문문항	검증결과
가설 1	상사의 지지 인식 수준이 높을수록 직무소진 정도는 감소할 것이다.	채택
가설 2	조직지원 인식 수준이 높을수록 직무소진 정도는 감소할 것이다.	기각
가설 3-1	자율성이 증가할수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	기각
가설 3-2	자율성이 증가할수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	채택
가설 3-3	자율성이 증가할수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	기각
가설 4-1	유능성이 증가할수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	채택
가설 4-2	유능성이 증가할수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	채택
가설 4-3	유능성이 증가할수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	기각
가설 5-1	관계성이 증가할수록 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	기각
가설 5-2	관계성이 증가할수록 상사의 지지가 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	채택
가설 5-3	관계성이 증가할수록 조직지원인식이 직무소진에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다.	기각

VI. 결론

본 연구는 정부의 '경과적일자리'에 주목하며, 국제개발협력 분야에서 중요한 역할을 하는 KOICA 코디네이터 참여자들을 대상으로 직무소진에 영향을 미치는 다양한 요인들을 분석하였다. 특히, 경과적일자리의 특성상 개발도상국에 파견되어 낯선 환경에서 업무를 수행하는 코디네이터들에게 상사의 지지와 조직지원인식이 이들의 직무소진에 어떤 영향을 미치는지에 대한 이해를 심화시키고자 하였다. 이와 더불어, 자기결정성 하위요인인 자율성, 유능성, 관계성이 개인의 행동에 미치는 영향과 이들 요인이 직무소진에 미치는 조절 효과를 검증하는 것이 본 연구의 주요 목적이었다. 분석 결과에 따르면, 상사의 지지는 직무소진 완화에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 조직지원인식은 통계적으로 유의미한 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 자기결정성 요인 중 유능성은 상사의 지지에 대한 인식을 강화시켜 직무소진 완화에 직접적인 효과를 높이는 것으로 확인되

었다. 본 연구의 주요 관심사인 조절효과 분석에서는 상사의 지지의 독립적 효과와 더불어 상사의 지지와 자기결정성 하위요인들 간의 상호작용이 직무소진에 유의미한 영향을 증폭시키는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 경과적일자리 참여자들의 직무소진 관리에 있어 상사의 지지와 자기결정성 요인들의 중요성을 강조하며, 이들 요인의 상호작용을 고려한 종합적인 접근이 필요함을 시사한다. 첫째, 상사의 지지와 조직지원 인식이 직무소진에 미치는 영향이 단독으로는 제한적일 수 있으며, 자율성과 유능성과 같은 다른 변수들과의 상호작용을 통해 나타날 수 있다는 점이다. 이는 조직에서 직무소진을 관리하는 데 있어, 단순히 상사의 지지나 조직지원인식을 강화하는 것만으로는 충분하지 않으며, 개인의 자율성이나 유능성과 어떻게 상호작용하는지를 이해하고, 상호작용을 강화하려는 노력이 필요함을 시사한다. 둘째, 소통의 중요성이다. 상사의 지지와 자율성, 상사의 지지와 유능성 간의 상호작용이 유의미하게 나타나는 것은 이러한 상사와의 관계와 개인적 변수들이 독립적으로 작용할 때보다 결합될 때 직무소진에 더 큰 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

이상의 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 중요한 한계점을 가지고 있다. 특히 단년도 분석과 적은 표본 수로 인해 분석 결과의 신뢰성에 문제가 있을 수 있다는 근원적 한계가 있다. 이는 한 해 평균 근무자가 170여 명에 불과하며, 이 중 1년 이상의 근무 경험을 가진 경우가 전체의 절반 수준에 불과한 상황을 반영한다. 파견 국가의 특성이나 직무 성격, 사회적 지지의 다른 유형을 고려하지 못한 한계도 존재한다. 그러나 스트레스 수준과 직무 여건, 개인-직무적합성, 근속 연수, 재참여 여부, 참여 전 직무이해도 등 가급적 다양한 통제변수를 적용하여 분석을 실시함으로써 분석 결과의 타당성을 높이고자 노력하였다.

경과적일자리 근로자들의 조직 내 모호한 지위로 인해 별도 조사 대상이 되지 못하는 상황에서의 연구라는 점을 감안할 때, 국제개발협력 분야 경과적일자리 근로자들에 관한 본 연구는 다음과 같은 학술적, 정책적 함의를 갖는다. 첫째, 경과적일자리 참여자를 대상으로 한 연구가 드문 상황에서 이들의 직무소진에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 조직행태 연구의 외연 확장에 기여한다. 둘째, 국제개발협력 분야 대표적인 경과적일자리 참여자인 코디네이터의 직무소진에 관심을 두고, 이들의 특성을 고려한 직무소진 요인 규명을 통해 코디네이터 인력관리 전략 수립을 위한 단초를 제공하고자 하였으며, 이러한 노력이 한국 정부의 ODA 전문가 양성 확대 정책에 기여할 수 있을 것이다. 본 연구는 코디네이터만을 연구대상으로 하였지만, 현지 직원, 인턴, 전문가 등 생태계 내의 다양한 직군이 처한 직무환경을 반영한 조직행태 연구의 확대를 후속 연구 방향으로 제시한다.

참고문헌

- 강정원·김수정(2020). 어린이집의 팀티칭 학급에서 초임교사가 인식한 자기결정성과 경력교사의 사회적 지지가 초임교사의 전문성 인식에 미치는 영향. **한국보육학회지**. 20(3), 57-71.
- 고길근·탁현우·김대중(2014). 재정지원 일자리사업의 복지함정 존재여부와 그 원인에 대한 분석. **한국정책학회보**. 23(1), 99~125.
- 국제개발협력위원회(2023). '24년 국제개발협력 종합시행계획(안)'. Retrieved (검색일자 2023.11.21) from https://www.odakorea.go.kr/kor/bbs/PlanAndResulList?bbs_id=kor_001, 국제개발협력위원회.
- 김아영(2010). 자기결정성이론과 현장 적용 연구. **교육심리연구**. 24(3), 583-609.
- 김윤영·김용준·김유나(2021). 「새로운 경기 징검다리 일자리 사업」 개선 방안 연구(정책연구 2021-52). 수원: 경기연구원.
- 김은주·이도석(2019). ODA 생태계 구축을 통한 고용창출방안 연구(연구보고서 2019-22). 서울: 한국행정연구원.
- 김은주·한인수(2015). 여성관리자의 일-가정 상호관계와 조직성과: 가족친화적 조직문화의 조절효과 분석. **한국콘텐츠학회논문지**. 15(10), 436-446.
- 김효선·차운아(2009). 직장-가정 간 상호작용과 가족친화적 조직지원이 근로자의 조직몰입과 이직의도에 미치는 효과. **한국심리학회지**. 22(4): 515-540.
- 김혜원·이지연(2016). 초등교사가 지각한 부정적 동료관계, 좌절된 대인관계육구, 부적응적 인지적 정서조절, 소진의 구조적 관계분석. **아시아교육연구**. 17(4), 37-62.
- 김혜진·김비아·이재석(2012). 조직구성원의 문화성향에 따른 조직시민행동의 차이 : 조직지원인식의 조절효과와 매개효과. **한국심리학회지**. 25(2), 265-297.
- 남희은·진혜민·백정원(2015). 사회복지사 소진 요인에 관한 메타분석. **한국산학기술학회 논문지**. 16(2), 1045-1053.
- 노동부(2009). **경과적일자리 운영지침**. Retrieved (검색일자 2023. 10. 23) from <https://www.moel.go.kr/local/skin/doc.html?fn=20090508104154e281a85dc7f94203ae1512089e088b70.hwp&rs=/local/viewer/BBS/2009//>, 노동부.
- 박원우·김미숙·정상명·허규만(2007). 동일방법편의(Coomon Method Bais)의 원인과 해결방안. **인사·조직연구**. 15(1), 89-133.
- 박종남·박경량·이은정(2021). ODA 일자리 특성 분석(연구자료 사혁 2021-03-221). 성남: 한국국제협력단.
- 박주원·조윤석(2016). 공공봉사동기가 조직구성원의 태도와 성과에 미치는 영향 : 자기결정성 요인들의 조절효과를 중심으로. **정부학연구**. 22(2). 195-233.
- 박지원(1985). **사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구**. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 배점모(2015). 사회적 지지의 효과에 대한 이론적 고찰. **한국자치행정학보**. 29(4), 49-70.
- 서재현(2002). 개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀 몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. **조직과인사관리연구**. 26(2), 61-87.
- 서은혜·이효주·박성민(2018). 대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구: 자기결정성이론을 중심으로. **한국사회와 행정연구**. 29(1), 145-185.
- 성주섭(2017). **사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향: 가족기능 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로**. 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 신동면·허남덕(2013). 한국 재정지원 일자리사업의 특성과 발전 방향. **한국정책학회보**. 22(4), 115-141.
- 오아라·김성환(2016). 직무요구-자원과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과에 관한 연구. **경영컨설팅연구**. 16(4), 1-17.
- 오영민·문만석·장근탁·김윤호·김태영(2012). **일경험지원 프로그램의 효율화 방안**. 세종: 고용노동부
- 왕립교·정수진(2017). 직장-가정갈등, 직무소진, 조직지원의 구조적 관계사이 상 학력소유자를 중심으로. **경영교육연구**. 32(5), 21-44.
- 우이슬·김지연(2023). 보육교사의 직장 내 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향: 대인관계 유능성의 매개효과. **한국보육지원학회지**. 19(5), 45-63.
- 이미경·김은하(2021). 조직구성원의 성장 마인드셋과 직무소진의 관계에서 리더의 코칭행동의 조절효과. **한국진로창업경영학회지**. 5(3), 61-83.

- 이민희·정태연(2007). 청소년용 학습동기척도의 개발 및 타당화. **한국청소년연구**. 18(3), 295-321.
- 이웅·신은경(2019). 지체장애인근로자의 직무만족 영향요인 연구: 자기결정이론의 적용 및 검증. **한국장애인복지학**. 46, 93-116.
- 주무현·전용석·김두순·정재현·정한나·홍현균(2013). **재정지원 일자리 고용효과성 성과 평가**. 세종: 고용노동부.
- 차완규(2023). 대학생의 직무체험과정이 구직효능감에 미치는 영향에 관한 연구. **한국진로창업경영학회지**. 7(3), 79-92.
- 최병권(2013). 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과경력성장기회의 조절효과. **조직과 인사관리연구**. 37(4), 145-170.
- 한미현·유안진(1996). 아동의 스트레스 및 사회적 지지 지각의 행동문제. **아동학회지**. 17(1), 173-188.
- Armingeon, K.(2007). Active labour market policy, international organizations and domestic politics. **Journal of European Public Policy**. 14(6), 905-932.
- Au, K. Y., & Fukuda, J.(2002). Boundary spanning behaviors of expatriates. **Journal of World Business**. 37(4), 285-296.
- Adams, D. M., Overholser, J. C., & Lehnert, K. L.(1994). Perceived family functioning and adolescent suicidal behavior. **Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry**. 33(4), 498-507.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007). The job demands-resources model: State of the art. **Journal of managerial psychology**. 22(3), 309-328.
- _____ & Sanz-Vergel, A.(2023). Job demands-resources theory: Ten years later. **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**. 10, 25-53.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F.(2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. **Human Resource Development Quarterly**. 13(2), 169-186.
- Cavanaugh, M, A., Boswell, W, R., Roehling, M, V., Boudreau, J, W.(2000). An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress Among U.S. Managers. **Journal of Applied Psychology**. 85(1), 65-74.
- Cerniss, C.(1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Service*. CA: Sage Publications.
- Choi, H.Y.(2010). Concept Analysis of Burnout. **Nursing science**. 22(2), 27-38.
- Cobb, S.(1976). Social support as a moderator of life stress. **Psychosomatic Medicine**. 38(5), 300-314.
- Cohen, S., & Wills, T. A.(1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. **Psychological Bulletin**. 98(2), 310-357.
- Cropanzano, R. (Ed.). (1993). **Justice in the workplace**(Vol. 2). L. Erlbaum Associates.
- Dawley, D., Andrews, M., & Bucklew, N.(2008). Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: What matters most?. **Leadership & Organization Development Journal**. 29(3), 235-247.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M.(1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. **Journal of research in personality**. 19(2), 109-134.
- _____ (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual review of psychology**. 52(1), 141-166.
- de Sousa Figueira, A., Reis Costa, S. R., Ferraz, F. T., Rampasso, I. S., & Resende, D. N.(2023). An analysis of teleworking management practices. **Work**. 74(3), 1135-1148.
- Devine, P. G.(1995). *Prejudice and Out-Group Perception*. Abraham Tesser(ed.). **Advanced Social Psychology**. 467-524.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H.(2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. **Journal of vocational behavior**. 66(2), 339-357.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D.(1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**. 71(3), 500-507.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn-out, **Journal of Social Issues**. 30(1), 159-165.
- Greenglass, E. R., & Burke, R. J.(1988). Work and family precursors of burnout in teachers: Sex differences. **Sex roles**. 18, 215-229.
- Hackman, J. R., & Oldman, G. R.(1975). Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. 60(2), 845-855.

- Harrison, W. D.(1980). Role Strain and Burnout in Child-protective service Workers. **Social Service Review**. 54, 31-44
- Hobfoll, S. E.(1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. **American Psychologists**. 44, 513-524.
- _____ & Vaux, A.(1993). *Social support: social resources and social context*. In L. Goldberger & S. Breznitz(eds.), **Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects**. 685-705. New York: Free press.
- arasek Jr, R. A.(1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**. 24(2), 285-308.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B.(1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. **Journal of occupational health psychology**. 3(4), 322.
- Kawi, N & Mohr, A.(2014) The contingent effects of role ambiguity and role novelty on expatriate work-related outcomes. **British Journal of management**. 26(2), 163-181.
- Kottke, J. L. & Sharafinski, C. E.(1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. **Educational and Psychological Measurement**. 48(4), 1075-1079.
- London, M.(1993). Relationships between career motivation, empowerment and support for career development. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 66, 55-69.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Organizational Behavior**. 2(2), 99-113.
- _____ & Leiter, M. P.(1996). **Maslach Burnout Inventory: Manual**(3rd ed.). CA: Consulting Psychologists Press.
- OECD(2013). *Coverage and Classification of OECD Data for Public Expenditure and Participants in Labour Market Programmes*. Paris: OECD.
- Pierce, J. L., & Rodgers, L.(2004). The psychology of ownership and worker-owner productivity. **Group & Organization Management**. 29(5), 588-613.
- Pines, A. & Maslach, C.(1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. **Hospital and Community Psychiatry**. 29(4), 233-237.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A.(2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**. 92(2), 438-454.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R.(2002). Perceived organizational support: a review of the literature. **Journal of applied psychology**. 87(4), 698.
- Schmitt, N.(1994). Method bias: The importance of theory and measurement. **Journal of Organizational Behavior**. 15, 393-398.
- Siegrist, J.(1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**. 1(1), 27-41.
- Sommer, J., & Rosenthal, P.(2012). Active labour market policy and direct job creation in Germany: Achievements, challenges, and pitfalls. **Local Economy**. 27(5-6), 494-501.
- Wright, B. E. (2004). The role of work context in work motivation: A public sector application of goal and social cognitive theories. **Journal of public administrationresearchand theory**. 14(1), 59-78.
- Zunz, O.(1989). Donald Finlay Davis, *Conspicuous Production: Automobiles and Elites in Detroit, 1899-1933*"(Book Review). **Business History Review**. 63(1), 201.
- 한국고용정보원 홈페이지 : <https://www.keis.or.kr/>
- KOICA 홈페이지 : <https://www.koica.go.kr/>
- ODA Korea 홈페이지 : <https://www.odakorea.go.kr/>

[abstract]

The Influence of Social Support on Job Burnout of Transitional Workers in International Development Cooperation: Focusing on Moderating Effects of Subfactors of Self-Determination

Jieun Oh*, Giyeong Beon**, SeongHoon Yoo***

The purpose of this study is to examine the influence on job burnout of KOICA Program Coordinators, one of transitional jobs generated by South Korea's Official Development Assistance(ODA) program. Transitional jobs, one of the direct job creation projects, are expected to have stepping-stone effects, facilitating the transition to better jobs with more work experience and capacity. However, there have been less interest and analysis on work condition and positive organizational behavior of transitional workers, especially in the field of international development cooperation, in spite of their contribution toward aid effectiveness and their potential as key human resources in the future. In this respect, this study analyzed the influence of perceived support from Coordinators' supervisor and organization on their job burnout, and how subfactors of self-determination--autonomy, competence, and relatedness-- moderate these effects. Specifically, the analysis used 86 valid responses from a survey conducted on Coordinators who worked for more than one year between 2011 and 2020, and a OLS Regression was performed. The findings indicate that perceived support from superiors has a direct and significant effect on alleviating job burnout, and all self-determination subfactors also have positive moderating effects that amplified this alleviation. These insights deepen the understanding of the work environment and burnout among workers in transitional positions, underscoring the significance of perceived supervisor support and self-determination factors in managing their job burnout. This study extends the research domain of organizational behavior toward transitional jobs in international development cooperation and offers implications for the necessary to establish organizational management strategy promoting their positive work experiences.

KeyWord: Transitional jobs, Stepping stone jobs, KOICA Program Coordinator, Subactors of Self-Determination, Job Burnout, Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support

* The main author, Yonsei University, Department of Public Administration, Ph.D. Candidate, oje@yonsei.ac.kr

** Co-author, Yonsei University, Department of Public Administration, Ph.D. Candidate, jybyun@yonsei.ac.kr,

*** Corresponding author, Korea Information Society Development Institute(KISDI), Associate Research Fellow, shyoo@kisdi.re.kr