

소상공인 창업자의 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업운영 불안에 따른 상담요구 분석

박수경 (서울벤처대학원대학교 박사수료)*

변상해 (서울벤처대학원 대학교 교수)**

국 문 요 약

본 연구는 소상공인 창업자가 겪고 있는 심리적 탈진감, 일-가정 갈등, 사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향을 분석하기 위해 수행되었다. 연구 목적을 달성하기 위해 2016년 1월 1일부터 1월 30일까지 5주간 충남지역에서 소상공업(도·소매업, 음식·숙박업, 서비스업, 제조업)에 종사하는 소상공인을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문지는 총 100부를 배포하고 전량을 회수하여 최종 분석에 사용하였다. 분석에는 SPSS v22를 사용하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 소상공인 창업자의 대부분은 상담을 받은 경험이 없는 것으로 나타났다. 둘째, 연구 대상의 일반적 특성은 심리적 탈진에서 집단 간 차이를 보이지 않았다. 셋째, 사업 기간이 짧을수록 상담요구가 증가하는 것으로 나타났다. 넷째, 소상공인 창업자의 지원을 위한 상담 서비스에 대해 적극적인 홍보 노력이 필요하다는 분석이 나왔다. 다섯째, 소상공인 창업자들을 지원하기 위해서는 정서와 같은 심리 내적 요인에 대한 상담과 함께 배우자와 자녀 관련 갈등에 대한 상담 지원이 필요한 것으로 분석되었다. 이러한 연구 결과는 소상공인들이 가정의 건강은 물론 지속적인 사업 성장을 위해 상담 서비스가 유용한 도구가 될 수 있을 것이라는 결론에 도달하도록 해준다.

* 핵심주제어: 소상공인 창업자, 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업운영 불안, 상담요구

1. 서론

1997년의 외환위기는 장기적인 경기침체와 함께 한국경제에 구조적으로 많은 변화를 초래하였다. 특히 기업의 구조조정이 조기 퇴직자들을 양산하고, 많은 사람들이 창업을 통해 소상공인이라는 새로운 직업을 갖게 되었다(국무총리실, 2013). 소상공인은 개인 사업체나 비법인 형태의 영세한 규모로 재화와 서비스를 사회에 제공하는 기관으로 1997년에 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」이 제정되면서 보편화되었다(Park, et, al. 2006; Lee, 2013). 그리고 현재에 이르러서는 국가 성장의 기반을 제공하고 국민의 삶과 직결되는 재화와 서비스를 제공하고 있다는 점에서 모든 국가들이 소상공인의 경제적 가치에 대해 공통적으로 인식하고 있다.

2015년 소상공인진흥원 통계에 따르면 소상공인 사업체수는 270여만 개로 전체 사업체대비 87.9%를 차지했으며, 종사자는 530여만 명으로 전체 종사자 대비 37.7%를 차지하여 국민경제의 모세혈관으로 자리 잡고 있다. 소상공인 창업자의 대표적인 업종인 숙박 및 음식점이 차지하고 있는 비율은 전체 사업체수의 20.3%, 종사자수는 전체의 12.4%에 이르고 있다. 또한 지속적인 고용부진과 경기침체로 소상공인의 창업이 꾸준히 증가하고 있으나 대부분이 영업 난으로 폐업하거나 대기업의 시장 진입으로 많은

어려움을 겪고 있다(Small & Medium Business Administration, 2015).

소상공인은 창업을 위해 전 재산을 투자하는 것으로 가족의 생계가 달린 문제이다. 따라서 사업에 성공하면 다행이지만, 실패하면 창업자 개인의 재정적인 위기와 가정의 붕괴는 물론 가까운 지인이나 친인척에게 영향을 미치며, 심한 경우 가정의 해체나 자살과 같은 사회적 이슈가 되기도 한다(Lee & Park 2014)

이에 정부는 소상공인이 경험할 수 있는 문제의 해결을 돕기 위해 중소기업청 산하 소상공인시장진흥공단을 통해 정책적으로 다양한 지원 활동을 전개하고 있다. 이들 지원 활동에는 창업 컨설팅, 점포 지도, 법률자문, 공동마케팅 지원, 융자, 협동조합 활성화 방안 등이 포함되어 있다.

그럼에도 불구하고 소상공인의 성공과 생존 가능성은 매우 낮은 편이다. 2016년 1월 24일에 중소기업연구원이 발표한 자료에 따르면 전국 창업기업의 40.2%가 1년 내에 폐업하는 것으로 나타났다. 이러한 통계는 현재 이루어지고 있는 소상공인 지원 활동을 강화 또는 보완해야할 필요성이 있음을 시사한다(Lee et, al. 2015)

소상공인과 관련하여 수행된 기존의 선행연구를 살펴보면 주로 창업자 리더십, Yoo(2015), 마케팅 애로요인, Chae & Lee(2013), 창업자 및 정보기술 특성, Lee(2015)와 같이 회사 생존 전략에 관한 연구와, 창업자의 경영마인드, Sung & Park(2015), 소상공인의 성격특성, Park(2010)과 같은 심리적 요인에 대한 연구가 주를 이

*제1저자, 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 박사수료, pak3840@hanmail.net

**교신저자, 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 교수, jm9004@svu.ac.kr

· 투고일: 2016-04-14 · 수정일: 2016-04-25 · 게재확정일: 2016-05-29

룬다. 그러나 창업이나 생존을 지원하기 위한 상담 서비스 제공과 관련된 연구는 매우 미비한 실정이다.

이에 본 논문은 소상공인 창업자들의 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업운영 불안이 상담요구에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고, 이를 통해 현재 5백만 명이 넘는 소상공인들의 성공과 생존을 지원하기 위한 상담 서비스의 방향성을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 심리적 탈진

심리적 탈진(Psychological Burnout)이란 “신체적, 정서적, 심리적 고갈상태”, Skovholt(2010) 또는 “신체적, 정서적, 정신적인 피로와 고갈 상태, 대상자와의 관계상 어려움 혹은 거리감, 개인성취감의 감소를 포함하는 개념”, Yoo(2011)으로 정의되고 있다. 심리적 탈진은 주로 의사나 간호사, 교사 등과 같이 사람들을 도와주는 일을 전문으로 하는 직업(People-Work)에서 나타나는 특수한 형태의 심리 현상, Maslach & Jackson(1981)으로 시작되었다. 하지만 지금은 오랫동안 계속된 과도한 스트레스와 그로 인한 부정적 경험을 피하기 위해 자기보호 방어를 하는 과정에서 나타나는 현상이라는 것이 다양한 학자의 지배적인 견해이다(Cherniss, 1980).

Maslach & Leiter(2008)는 개인이 감당할 업무 부하량이 한계를 넘어서고 재충전할 기회가 거의 없을 때, 개인에게 부여된 것 이상의 과도한 책임감을 경험할 때, 일한 것에 대한 외적 혹은 내적 보상의 불일치를 느낄 때, 집단 내 다른 사람들과 연대감을 잃고 갈등을 만들어내는 등 공동체 불일치를 느낄 때, 그리고 자신이 추구하는 가치관과 조직이 추구하는 가치의 불일치를 느낄 때 탈진을 경험하게 된다고 하였다(Kim & Kang, 2014; Sun et al. 2012).

심리적 탈진은 일정 단계를 거쳐 악화되는 경향을 가지고 있다(Skovholt, 2003). 첫 번째 단계는 과민 단계로, 크고 작은 사건에 대한 걱정, 욕구 좌절, 지나치게 예민한 반응이나 행동으로 표출된다. 두 번째 단계는 피로, 냉소주의, 자기효능감에 대한 우려, 변화무쌍한 기분으로 이러한 증상은 장기간 동안 지속적인 특성을 보이며 극복하기가 어려워 심리적, 신체적 문제 전반에 걸쳐 표출된다. 특히 스트레스 요인이 가중되는 상황에서 적절한 보상 체계가 없거나 지원 요인이 전혀 없는 경우 대인관계 능력은 물론 업무 능력을 저하시킨다(You, et al. 1998; Park, 2001). 따라서 심리적 탈진을 예방, 대처하는 일이 무엇보다 중요한 일이라 할 수 있다.

심리적 탈진으로 인한 문제를 해결하지 못하면 자신이 수행하고 있는 일에 대하여 긍정적으로 평가를 하지 못하게 되며, 그로 인해 발생하는 불만족은 고객에 대한 불친절, 냉소적 대응으로 이어져 소상공인의 창업 성과에도 영향을 미치게 된다. 그러므로 소상공인의 창업 성과를 향상시키기 위해서는 심리적 탈진을 감소시킬 수 있는 관리 및 지원 방안이 필요하다.

본 논문에서는 심리적 탈진을 측정하기 위해 Shin(2003)이 일반적 종사자의 심리적 탈진 정도를 측정하기 위해 변안하고 타당화한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 사용하

였다. MBI-GS는 소진, 냉소, 직무 효능감 3개 하위요인으로 구성되었지만 본 논문에서는 예비조사를 실시하여 소진감과 냉소주의 2개의 하위요인에 대한 요인분석을 바탕으로 정서적 요인, 신체적 요인, 업무적 요인과 자신감 4가지 하위요인으로 재구성하였다. 정서적 요인이란 성공에 대한 중압감으로 인한 탈진 요인을 말하며, 신체적 요인이란 업무를 수행하면서 경험하는 스트레스로 인한 탈진 요인, 업무적 요인이란 업무에 대한 난도나 속도도 결여로 인한 탈진 요인, 그리고 자신감은 개인의 심리적 자원의 결여로 인한 탈진 요인을 말한다.

2.2 일-가정 갈등

일-가정 갈등(Work-Family Conflict)은 직장 영역과 가정 영역의 역할 압력이 상호 비양립(非兩立)시 발생하는 갈등을 일컫는다(Greenhaus & Beutell, 1985; Choi et al. 2012; Park, 2014).

Greenhaus & Beutell(1985)은 일-가정 갈등을 시간에 기반 한 갈등(Time-Based Conflict), 긴장에 기반 한 갈등(Strain-Based Conflict), 그리고 행동에 기반 한 갈등(Behavior-Based Conflict)으로 구분하였다. 시간에 기반 한 갈등은 근로 시간이나 가사 노동 시간과 같이 한 영역에 배분되는 시간이나 관심으로 인해 다른 영역의 역할이 저해될 때 발생하는 갈등을 뜻한다. 긴장에 기반 한 갈등은 역할이 모호하거나 역할이 과중함으로 인해 한 영역에서 발생한 스트레스나 긴장이 다른 영역에 부정적인 영향을 미칠 때 발생하며, 행동에 기반 한 갈등은 한 영역에서 역할을 수행하기 위해 사용하던 습관이나 역할 기대가 다른 영역의 역할 수행과 갈등을 빚을 때 발생한다(Edwards & Rothbard, 2000).

일-가정 갈등은 일과 개인의 시간을 놓고 경쟁하는 관계(Greenhaus & Powell, 2006)라는 점에서 사업의 성장과 가정의 행복을 성공적으로 추구하고자 하는 대부분의 소상공인들에게 매우 중요한 요소라 할 수 있다.

본 연구에서는 Caplan & Pinneau(1980)가 개발하고 Han(2011)이 사용한 척도를 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 이 척도는 가족관계 갈등, 자녀관계 갈등, 배우자 갈등, 가족기대 갈등으로 구성되어 있으며 각각의 하위요인은 다음과 같은 의미를 나타낸다. 첫째, 가족관계 갈등은 가정에서 담당해줄 것으로 기대되는 것과 관련된 갈등을 말하며, 둘째 자녀관계 갈등은 업무로 인해 자녀들과 소통이 부족해짐으로써 인해 초래되는 갈등을, 셋째 배우자 갈등은 배우자가 가지고 있는 요구를 충족시켜주지 못함으로써 생기는 갈등을, 넷째 가족기대 갈등은 가족 구성원들에게 함께 할 수 있는 시간을 내주지 못함으로써 생기는 갈등을 말한다.

2.3 사업운영 불안

불안은 인간이 생명을 유지하는데 필요한 매우 중요한 반응 양식으로서 인간의 성격이나 적응력을 발전시키는 근본적인 요인이자 기본적인 자기보호 반응이기도 하다. 하지만 불안은 매우 불쾌하고도 피하고 싶은 감정으로 불안을 느끼게 되면 그 대상이나 상황을 극복하려 시도하기도 하고, 또는 회피하기도 한다(Freud, 1955)

Spielberger(1976)에 따르면 불안은 개인이 환경을 지각하고 그것에 대응하는데 비교적 일관성을 띤 성격적 특성을 지칭하는 특성불안(Trait-Anxiety)과, 긴박한 상황에 대한 일시적인 반응으로서의 불안으로서 어떤 환경을 위협적인 것으로 지각하면 상태불안(State-Anxiety)으로 나눌 수 있다. 그러나 어떤 형태가 됐든 불안은 현재의 상황을 유지하는데 심각한 위협을 초래하고, 무력감(Powerlessness)으로 이어진다(Greenhalgh & Rosenblatt, 1984).

불안은 또한 직무 환경에 있는 개개인에게는 초조, 사기저하와 같은 정신적인 고통을 안겨주며(Park & Lee, 2004), 업무에 대한 몰입과 신뢰를 떨어뜨리게 만든다(Ashford et al. 1989; Park & Lee, 2004). 불안과 관련된 문제는 소규모의 업체를 창업, 운영하기 위해 강력한 집중력을 발휘해야 소상공인에게 자신감의 상실을 포함하여 사업체의 운영에 치명적인 결과를 초래할 수 있다고 예측할 수 있다. 따라서 소상공인의 불안을 예방하거나 해소하는 문제는 소상공인의 성공을 지원할 수 있는 유용한 도구로 작용할 수 있다.

본 논문에서는 Spielberger(1976)가 특성불안과 상태불안으로 구분하여 개발한 척도를 본 논문의 목적에 맞게 재구성하여 하위요인을 내적 불안과 외적 불안으로 구분하여 사용하였다. 내적 불안이란 개인의 심리적 특성으로 인한 불안을 뜻하며, 외적 불안이란 사업의 운영과 관련하여 발생하는 불안을 뜻한다.

2.4 상담

상담(相談)의 사전적 의미는 문제를 해결하거나 궁금증을 풀기 위하여 서로 의논하는 것을 의미한다. Park(2000)은 상담이란 “내담자와 상담자가 1:1의 개인적이고 전문적인 인관계를 맺음으로써 내담자가 자신의 문제를 해결한다든지 환경에 보다 유능하게 대처할 수 있는 새로운 행동을 익히는 체계적인 활동”이라 하였으며, Lee(2007)는 상담을 “도움을 필요로 하는 사람이 전문적 훈련을 받은 사람의 대면 관계에서 생활과제의 해결과 사고, 행동, 감정 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습과정”이라 하였다.

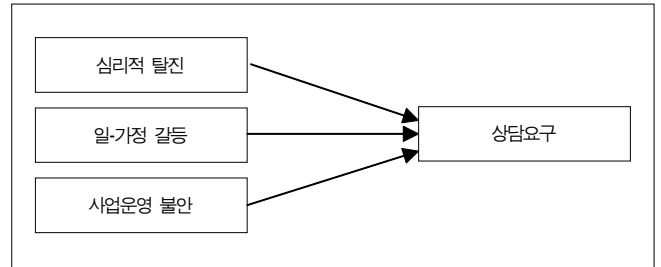
Egan(1997)은 상담의 기본 목표를 두 가지로 보았다. 하나는 내담자로 하여금 자신이 경험하는 문제에 보다 효율적으로 대처하게 하는 것이고, 또 하나는 미래에도 이와 비슷한 문제에 잘 대처하도록 일반적인 능력을 발달시키는 것이다. 따라서 소규모 창업과 열악한 사업 환경에서 생존을 위해 노력하는 소상공인에게 문제를 해결하고 어려움에 적극적으로 대처 하도록 하기 위해서는 상담 서비스를 제공하는 노력이 절실히 필요하다 할 수 있다.

본 논문에서는 소상공인의 상담요구를 측정하기 위해 Kim(2006)이 KTF 직원을 대상으로 기업 내 상담 인식에 관한 연구를 위해 사용한 설문지를 수정·보완하여 사용하였다. 설문지는 선행연구 자료의 탐색과 상담전문가의 조언을 통해 재구성하였으며 예비 조사를 통한 요인분석을 바탕으로 업무 관련 상담, 사업장 운영 관련 상담, 복리후생제도 상담, 개인문제 상담, 가족관계 상담 5 가지 하위요인으로 나누었다.

III. 연구 방법

3.1 연구모형

본 연구는 소상공인 창업자의 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업 운영 불안에 따른 상담요구를 분석하기 위해 수행되었으며. 연구 목적을 달성하기 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 수립하였다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구문제

위의 연구모형을 바탕으로 설정한 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 소상공인의 일반적 특성에 따라 주요 변인의 집단 간 차이는 존재하는가?
- 연구문제 2. 소상공인의 심리적 탈진이 상담요구에 미치는 영향은 어떠한가?
- 연구문제 3. 소상공인의 일-가정 갈등이 상담요구에 미치는 영향은 어떠한가?
- 연구문제 3. 소상공인의 사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향은 어떠한가?

3.3 연구가설

위의 연구문제와 관련한 연구가설은 다음과 같다.

- 가설 1. 소상공인의 일반적 특성에 따라 집단 간의 차이가 있을 것이다.
 - 1-1. 소상공인의 일반적 특성에 따른 심리적 탈진은 집단 간 차이가 있을 것이다.
 - 1-2. 소상공인의 일반적 특성에 따른 일-가정 갈등은 집단 간 차이가 있을 것이다.
 - 1-3. 소상공인의 일반적 특성에 따른 사업운영 불안은 집단 간 차이가 있을 것이다.
 - 1-4. 소상공인의 일반적 특성에 따른 상담요구는 집단 간 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 소상공인의 심리적 탈진은 상담요구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 소상공인의 일-가정 갈등은 상담요구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 소상공인의 사업운영 불안은 상담요구에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.4 측정 도구

3.4.1 심리적 탈진 척도(MBI-GS)

심리적 탈진을 측정하기 위해 Schaufeli et al. (1996)이 개발하고 Shin(2003)이 번안하고 타당화한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 사용하였다. MBI-GS는 일반직 종사자를 대상으로 한국에서 유일하게 타당화 된 척도로서, 본 논문에서는 소진과 냉소 두 가지 하위요인에 대한 요인분석을 바탕으로 척도를 재구성하였다.

척도는 총 12문항으로 구성되어 있으며, 하위요인별 구성은 정서적 요인이 3문항(예: 나는 업무로 인해 정서적으로 메마른 느낌이다), 신체적 요인이 3문항(예: 나는 일이 끝날 때쯤 되면 완전히 지쳐있다), 업무적 요인이 3문항(예: 나는 사업장에서 효과적으로 일할 수 있다), 자신감이 3문항(예: 나는 일과 관련된 문제를 해결할 수 있다)으로 구성되어 있다.

설문은 신뢰도 제고를 위해 역산 항목을 포함시켰으며, 채점 방식은 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 심리적 소진을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. Shin(2003)의 연구에서 나타난 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .81~.90으로 나타났으며, 본 논문의 전체 신뢰도는 Cronbach's α =.836로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 타당도는 <표 1> 과 같다.

3.4.1 일-가정 갈등 척도

일-가정 갈등을 측정하기 위해 Capian & Pinneau(1980)가 개발하고, Han(2011)이 사용한 것을 본 논문의 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다.

척도는 총 12문항으로 구성되어 있으며, 하위요인별 구성은 가족관계 갈등이 3문항(예: 가정에서 해야 할 일을 잘 하지 못하는 편이다), 자녀관계 갈등이 3문항(예: 나는 사업장에서 자녀들과 사적인 전화를 하거나 받을 수 있다), 배우자 갈등이 3문항(예: 나는 사업장의 일로 바빠서 배우자의 요구를 잘 들어 주지 못하고 있다), 가족기대 갈등이 3문항(예: 나는 사업장의 일 때문에 가족과 함께 여가시간을 가지지 못하는 편이다)으로 구성되어 있다. 설문은 신뢰도 제고를 위해 역산 항목을 포함시켰으며, 채점 방식은 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 갈등을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. Han(2011)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α = .724로 나타났으며, 본 논문의 전체 신뢰도는 Cronbach's α = .837로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 타당도는 <표 1>과 같다.

3.4.2 사업운영 불안 척도

사업운영 불안을 측정하기 위해 Spielberger, et, al.(1970)가 개발하고, Kim(2015)이 사용한 척도를 재구성하여 예비조사를 실시한 후 요인분석을 거쳐 사용하였다.

척도는 총 16문항으로 구성되어 있으며, 하위요인별 구성은 내적 불안이 8문항(예: 나는 능력을 발휘할 수 없을지 몰라 불안하다)와 외적 불안이 8문항(예: 나는 목표한 바를 이룰지 몰라 불안하다)로 구성되어 있다. 설문은 신뢰도 제고를 위해 역산 항목을 포함시켰으며, 채점 방식은 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 갈등을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. Kim(2015)의 연구에서

나타난 전체 신뢰도는 Cronbach's α = .850으로 나타났으며, 본 논문의 전체 신뢰도는 Cronbach's α = .841로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 타당도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 주요 변인의 신뢰도 및 타당도

변수	하위요인	문항수	Cronbach's Alpha	타당도
심리적 탈진	정서적 요인	3	.725	KMO=.803, Bartlett=520.07
	신체적 요인	3	.701	
	업무적 요인	3	.550	
	자신감	3	.858	
	전체	12	.836	
일-가정 갈등	가족관계 갈등	3	.715	KMO=.810, Bartlett=461.65
	자녀관계 갈등	3	.574	
	배우자 갈등	3	.828	
	가족기대 갈등	3	.754	
	전체	12	.837	
사업운영 불안	내적 불안	8	.870	KMO=.766, Bartlett=859.48
	외적 불안	8	.866	
	전체	16	.841	
상담요구	업무 관련 상담	5	.897	KMO=.887, Bartlett=1709.88
	사업운영 관련 상담	5	.851	
	복리후생제도 상담	4	.855	
	개인문제 상담	5	.902	
	가족관계 상담	4	.807	
	전체	23	.942	

3.4.3. 상담요구 척도

소상공인 창업자의 상담요구를 측정하기 위해 Kim(2006)이 KTF 직원을 대상으로 기업 내 상담 인식에 관한 연구를 위해 사용한 설문지를 토대로 수정·보완하여 사용하였다.

척도는 총 23문항으로 구성되어 있으며, 하위요인별로는 업무관련 상담이 5문항(예: 나는 사업장 운영에 관한 상담을 원한다), 사업운영 관련 상담이 5문항(예: 나는 사업장 업무 능력 향상을 위한 능력개발 상담을 한다), 복리후생제도 상담이 4문항(예: 나는 창업자의 복리후생 지원 제도에 대해 상담을 원한다), 개인문제 상담이 5문항(예: 나는 성격문제에 대해 상담을 원한다), 가족관계 상담이 4문항(예: 나는 자녀 양육에 관해 상담을 원한다)으로 구성되어 있다.

설문지는 신뢰도 제고를 위해 역산 항목을 포함시켰으며, 채점 방식은 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 상담요구가 높다는 것을 의미한다. 예비조사에서 나타난 전체 신뢰도는 Cronbach's α = .900으로 나타났으며, 본 논문의 전체 신뢰도는 Cronbach's α = .942로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 타당도는 <표 1>과 같다.

3.5 자료 수집 및 분석 도구

연구 목적을 달성하기 위해 2016년 1월 1일부터 1월 30일까지 5주간 충남지역에서 소상공업(도·소매업, 음식·숙박업, 서비스업, 제조업)에 종사하는 소상공인을 대상으로 설문조사를 실시하였

다. 설문지는 총 100부를 배포하고 전량을 회수하여 SPSS v22를 활용하여 독립표본 t-검정(Independent Sample T-Test)과 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA), 다중회귀분석(Multiple Regression Test) 등을 실시하였다.

IV. 분석 결과

4.1 연구대상의 일반적 특성

연구대상의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였으며, 연구대상의 구성은 다음과 같다. 먼저 응답자들의 성별은 여성이 47명(47%), 남성이 53명(53%)으로 나타났다. 연령은 20-29세가 20명(20%), 30-39세가 30명(30%), 40-49세가 33명(33%), 50-59세가 14명(14%), 60세 이상이 3명(3%)으로 나타났다. 학력은 고졸 이하가 35명(35%), 전문대졸이 26명(26%), 대졸이 35명(35%), 대학원 이상이 4명(4%)으로 나타났다. 결혼여부는 미혼이 31명(31%), 기혼이 69명(69%)으로 나타났다. 업종은 제조업이 6명(6%), 도·소매업이 16명(16%), 음식업이 21명(21%), 서비스업이 44명(44%), 기타가 13명(13%)으로 나타났다. 사업기간은 5년 이하가 56명(56%), 6-10년은 23명(23%), 11-20년은 18명(18%), 21년 이상은 3명(3%)으로 나타났다. 사업운영 형태는 독립점이 54명(54%), 프랜차이즈 가맹사업이 18명(18%), 공동브랜드 사업이 5명(5%), 대리점이 10명(10%), 직접 입력 방식으로 구멍가게, 떡볶이집이나 옷 수선점 등으로 답변한 기타가 13명(13%)으로 나타났다. 종업원 수는 1명이 31명(31%), 2명이 11명(11%), 3명이 14명(14%), 4명이 15명(15%), 5명 이상이 29명(29%)으로 나타났다. 최근 1년간 경영성과는 매우 나쁨이 3명(3%), 나쁨이 9명(9%), 보통이 56명(56%), 좋음이 26명(26%), 매우 좋음이 6명(6%)으로 나타났으며, 최근 1년간 투자 수익률은 10% 이내가 19명(19%), 20% 이내가 21명(21%), 30% 이내가 44명(44%), 40% 이내가 10명(10%), 50% 이상이 6명(6%)으로 조사되었다. 분석 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 연구 대상자의 일반적 특성(N=100)

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	여성	47	47.0
	남성	53	53.0
연령	20-29세	20	20.0
	30-39세	30	30.0
	40-49세	33	33.0
	50-59세	14	14.0
	60세 이상	3	3.0
학력	고졸 이하	35	35.0
	전문대졸	26	26.0
	대졸	35	35.0
	대학원 이상	4	4.0
결혼여부	미혼	31	31.0
	기혼	69	69.0
업종	제조업	6	6.0
	도·소매업	16	16.0
	음식업	21	21.0
	서비스업	44	44.0

사업 기간	기타	13	13.0
	5년 이하	56	56.0
	6-10년	23	23.0
	11-20년	18	18.0
사업운영 형태	21년 이상	3	3.0
	독립점	54	54.0
	프랜차이즈가맹점	18	18.0
	공동브랜드 사업	5	5.0
	대리점	10	10.0
종업원 수	기타(구멍가게, 떡볶이 집, 옷 수선점 등)	13	13.0
	1명	31	31.0
	2명	11	11.0
	3명	14	14.0
	4명	15	15.0
	5명 이상	29	29.0
최근 1년간 경영성과	매우 나쁨	3	3.0
	나쁨	9	9.0
	보통	56	56.0
	좋음	26	26.0
	매우 좋음	6	6.0
최근 1년간 투자 수익률	10% 이내	19	19.0
	20% 이내	21	21.0
	30% 이내	44	44.0
	40% 이내	10	10.0
	50% 이상	6	6.0
전체		100	100.0

4.2 연구대상의 상담 관련 특성

연구대상의 상담 관련 특성은 다음과 같다. 먼저 상담 경험은 있음이 14명(14%), 없음이 86명(86%)로 상담 경험이 없는 경우가 대부분이었다. 사업장에서 정서적 어려움이 생길 경우의 상담 의사(intention)와 관련된 질문에 대해서는 ‘매우 많이 있다’가 7명(7%), 많이 있는 편이다’가 12명(12%), ‘보통이다’가 37명(37%), ‘없는 편이다’가 24명(24%), ‘전혀 없는 편이다’가 20명(20%)으로 나타났다. 상담의 필요성과 관련한 질문에 대해서는 있음이 46명(46%), 없음이 54명(54%)으로 나타났다.

상담 희망 분야는 사업운영 상담이 39명(39%)으로 가장 많았으며, 다음으로 개인 심리적 문제 관련 상담 33명(33%), 업무능력 상담 13명(13%), 복리후생제도 상담 9명(9%), 가족 관계 관련 상담 6명(6%) 순으로 나타났다. 선호하는 상담 방법은 사업장 지역 내 전문상담기관 지정 운영이 42명(42%)으로 가장 많았으며, 다음으로 사업장 지역 내 전문상담기관과 협약하여 지속 관리가 31명(31%), 사업장 지역 내 구청에 상담실 설치 운영이 17명(17%), 사업장 지역 내 협회에 상담실 설치 운영이 10명(10%) 순으로 나타났다. 선호하는 상담 방식은 개인 상담(1:1)이 76명(76%)으로 가장 많았으며, 다음으로 전화 상담이 11명(11%), 사이버 상담이 6명(6%), 방문 상담이 5명(5%), 집단 상담(1:다수)이 2명(2%) 순으로 나타났다. 희망 상담프로그램의 내용은 자기개발(경력개발 우선)이 33명(33%)으로 가장 많았으며, 다음으로 통합 상담(창업자 능력 향상, 가족, 일)이 25명(25%), 사업운영(사업 성공과 사업운영 불안 상담)이 25명(25%), 정서(대인관계를 포함한 개인 상담)가 17명(17%) 순으로 나타났다. 상담 효과 인식정도는 매우 높음

이 10명(10%), 높음이 39명(39%), 보통이 48명(48%), 낮음이 2명(2%), 매우 낮음이 1명(1%)으로 나타났고, 상담 시 우려 사항은 기대 미 충족이 48명(48%)으로 가장 많았으며, 다음으로 개인 비밀 유출 34명(34%), 시간 낭비적 요소 18명(18%) 순으로 나타났다. 결과는 <표 3>과 같다

<표 3> 연구대상의 상담 관련 특성

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
상담 경험	있음	14	14.0
	없음	86	86.0
상담 의사	매우 많이 있다	7	7.0
	많이 있는 편이다	12	12.0
	보통이다	37	37.0
	없는 편이다	24	24.0
	전혀 없는 편이다	20	20.0
상담 필요	있음	46	46.0
	없음	54	54.0
상담 희망 분야	업무능력 상담	13	13.0
	사업체 운영 상담	39	39.0
	복리후생제도 상담	9	9.0
	개인 심리적 문제 관련 상담	33	33.0
	가족 관계 관련 상담	6	6.0
선호 상담 방법	사업장 지역 내 전문상담기관 지정 운영	42	42.0
	사업장 지역 내 전문상담기관과 협약하여 지속 관리	31	31.0
	사업장 지역 내 협회에 상담실 설치 운영	10	10.0
	사업장 지역 내 구청에 상담실 설치 운영	17	17.0
선호 상담 방식	개인 상담 (1:1)	76	76.0
	집단 상담 (1:다수)	2	2.0
	사이버 상담	6	6.0
	전화 상담	11	11.0
	방문 상담	5	5.0
희망상담 프로그램	자기개발(경력개발 우선)	33	33.0
	통합 상담 (창업자 능력 향상, 가족, 일)	25	25.0
	사업운영 (사업 성공 및 사업운영 불안)	25	25.0
	정서 (대인관계를 포함한 개인 상담)	17	17.0
상담 효과 인식	매우 높다	10	10.0
	높다	39	39.0
	보통	48	48.0
	낮다	2	2.0
	매우 낮다	1	1.0
상담 우려 사항	개인 비밀 유출	34	34.0
	기대 미 충족	48	48.0
	시간 낭비적 요소	18	18.0
전체		100	100.0

4.3 일반적 특성에 따른 집단 간 차이(가설 1)

소상공인의 일반적 특성에 따라 집단 간의 차이를 분석하기 위해 빈도분석(Frequency analysis)을 실시하였다. 각각의 가설에 대한 분석 결과는 <표 4>, <표 5>, <표 6>, <표 7>과 같이 나타났다.

4.3.1 심리적 탈진의 차이(가설 1-1)

연구대상의 일반적 특성에 따른 심리적 탈진의 집단 간 차이를 분석한 결과, 사업운영 형태(F=2.554, p<.05)와 종업원 수(F=4.031, p<.05)에서 집단 간 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 사업운영 형태는 공동브랜드 사업이 독립점과 프랜차이즈 가맹점보다 심리적 탈진이 더 높았고, 종업원 수는 5명 이상이 1-2명보다 심리적 탈진이 더 높았다. 그러나 성별, 연령, 업종, 사업기간, 투자 수익률에 따른 심리적 탈진의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(p>.05). 따라서 가설 1-1은 부분 채택되었다. 분석 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 일반적 특성에 따른 심리적 탈진의 차이

항목	구분	N	M±SD	t/F	p (Duncan)
성별	여성	47	2.64±0.57	1.237	.219
	남성	53	2.49±0.63		
연령	20-29세	20	2.65±0.71	.744	.528
	30-39세	30	2.43±0.58		
	40-49세	33	2.63±0.60		
	50세 이상	17	2.53±0.51		
업종	제조업	6	2.72±0.61	.118	.976
	도 소매업	16	2.56±0.61		
	음식업	21	2.55±0.67		
	서비스업	44	2.54±0.64		
	기타	13	2.55±0.40		
사업기간	5년 이하	56	2.55±0.57	.243	.785
	6-10년	23	2.62±0.75		
	11년 이상	21	2.50±0.54		
사업운영형태	독립점(a)	54	2.44±0.60	2.554	.044 (a,b<c)
	프랜차이즈가맹점(b)	18	2.48±0.67		
	공동브랜드 사업(c)	5	3.08±0.46		
	대리점(d)	10	2.83±0.63		
	기타(e)	13	2.76±0.32		
종업원 수	1-2명(a)	42	2.54±0.62	4.031	.021 (b<c)
	3-4명(b)	29	2.36±0.60		
	5명 이상(c)	29	2.79±0.52		
	투자 수익률				
20% 이내	40	2.63±0.62			
30% 이내	44	2.58±0.55			
	40% 이상	16	2.32±0.68		

* p<.05

4.3.2 일-가정 갈등의 차이(가설 1-2)

연구 대상의 일반적 특성에 따른 일-가정갈등의 집단 간 차이를 분석한 결과, 성별, 연령, 업종, 사업기간, 사업운영 형태, 종업원 수, 투자수익률 모두에 따른 일-가정 갈등의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(p>.05). 따라서 가설 1-2는 기각되었다. 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5>일반적 특성에 따른 일-가정 갈등의 차이

항목	구분	N	M±SD	t/F	p (Duncan)
성별	여성	47	2.58±0.58	-.216	.830
	남성	53	2.61±0.71		
연령	20-29세	20	2.25±0.51	2.446	.069
	30-39세	30	2.68±0.59		
	40-49세	33	2.67±0.74		
	50세 이상	17	2.72±0.63		
업종	제조업	6	2.99±0.76	.918	.457
	도·소매업	16	2.58±0.76		
	음식업	21	2.68±0.65		
	서비스업	44	2.57±0.63		
	기타	13	2.40±0.52		
사업기간	5년 이하	56	2.51±0.60	1.330	.269
	6-10년	23	2.77±0.65		
	11년 이상	21	2.63±0.78		
사업운영형태	독립점	54	2.60±0.66	.574	.682
	프랜차이즈가맹점	18	2.50±0.71		
	공동브랜드 사업	5	2.68±0.75		
	대리점	10	2.46±0.68		
	기타	13	2.81±0.48		
종업원 수	1-2명	42	2.63±0.73	.177	.838
	3-4명	29	2.54±0.63		
	5명 이상	29	2.62±0.56		
투자 수익률	20% 이내	40	2.69±0.74	2.189	.118
	30% 이내	44	2.63±0.58		
	40% 이상	16	2.30±0.53		

4.3.3 사업운영 불안의 차이(가설 1-3)

연구대상의 일반적 특성에 따른 사업운영 불안의 집단 간 차이를 분석한 결과, 성별, 연령, 업종, 사업기간, 사업운영 형태, 종업원 수, 투자수익률 모두 집단 간 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다(p>.05). 따라서 가설 1-3은 기각되었다. 분석 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6>일반적 특성에 따른 불안의 차이

항목	구분	N	M±SD	t/F	p (Duncan)
성별	여성	47	2.69±0.52	-1.247	.215
	남성	53	2.83±0.55		
연령	20-29세	20	2.69±0.57	.307	.820
	30-39세	30	2.83±0.40		
	40-49세	33	2.75±0.60		
	50세 이상	17	2.74±0.62		
업종	제조업	6	3.05±0.44	.585	.674
	도·소매업	16	2.66±0.62		
	음식업	21	2.74±0.59		
	서비스업	44	2.77±0.55		
	기타	13	2.76±0.30		

사업기간	5년 이하	56	2.78±0.50	.090	.914
	6-10년	23	2.74±0.49		
	11년 이상	21	2.73±0.68		
사업운영형태	독립점	54	2.72±0.60	1.472	.217
	프랜차이즈가맹점	18	2.59±0.57		
	공동브랜드 사업	5	2.86±0.31		
	대리점	10	2.95±0.37		
종업원 수	1-2명	42	2.67±0.56	2.039	.136
	3-4명	29	2.74±0.61		
	5명 이상	29	2.92±0.38		
	기타	13	2.99±0.30		
투자 수익률	20% 이내	40	2.84±0.48	.800	.452
	30% 이내	44	2.74±0.51		
	40% 이상	16	2.65±0.73		

4.3.4 상담요구의 차이(가설 1-4)

연구 대상의 일반적 특성에 따른 상담요구의 집단 간 차이를 분석한 결과, 성별(t=-3.032, p<.01)과 사업기간(F=3.452, p<.05)에 따른 상담요구는 집단 간 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 성별은 남성이 여성보다 상담 요구 및 기대가 더 높았고, 사업기간은 5년 이하와 6-10년이 11년 이상보다 상담 요구 및 기대가 더 높았다. 그러나 연령, 업종, 사업운영형태, 종업원 수, 투자수익률에 따른 상담요구는 집단 간 통계적으로 유의하지 않았다(p>.05). 따라서 가설 1-4는 부분적으로 채택되었다. 분석 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 일반적 특성에 따른 상담 요구 차이

항목	구분	N	M±SD	t/F	p (Duncan)
성별	여성	47	2.59±0.72	-3.032**	.003
	남성	53	3.02±0.68		
연령	20-29세	20	2.78±0.57	.776	.510
	30-39세	30	2.98±0.72		
	40-49세	33	2.74±0.80		
	50세 이상	17	2.70±0.78		
업종	제조업	6	3.40±0.42	1.486	.212
	도·소매업	16	2.74±0.82		
	음식업	21	2.61±0.69		
	서비스업	44	2.83±0.78		
	기타	13	2.91±0.50		
사업기간	5년 이하(a)	56	2.92±0.59	3.452*	.036 (c<a,b)
	6-10년(b)	23	2.88±0.76		
	11년 이상(c)	21	2.46±0.93		
사업운영형태	독립점	54	2.78±0.82	.126	.973
	프랜차이즈가맹	18	2.86±0.74		
	공동브랜드 사업	5	2.74±0.64		
	대리점	10	2.87±0.52		
	기타	13	2.91±0.48		
종업원 수	1-2명	42	2.77±0.97	.618	.541
	3-4명	29	2.75±0.52		
	5명 이상	29	2.94±0.46		
투자 수익률	20% 이내	40	2.82±0.77	.200	.998
	30% 이내	44	2.81±0.71		
	40% 이상	16	2.82±0.74		

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

4.4 심리적 탈진이 상담요구에 미치는 영향(가설 2)

연구 대상의 심리적 탈진이 상담요구에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 분석 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 심리적 탈진이 상담요구에 미치는 영향

독립변수	B	S.E	β	t	p	VIF
(상수)	2.344	.317		7.387	.000	
정서적 요인	-.019	.116	-.023	-.168	.867	1.958
신체적 요인	.125	.126	.139	.990	.325	1.989
업무 관련 요인	.177	.148	.168	1.195	.235	2.008
자신감	-.130	.099	-.149	-1.316	.191	1.297
F=1.478(p>.05), R-Square=.058, Adjusted R-Square=.019						

회귀모형을 검증한 결과, F=1.478(p>.05)로 회귀식이 적합하지 않았으며, 하위요인 분석에서도 상담요구에 유의한 영향을 미치는 요인은 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 기각되었다.

4.5 일-가정 갈등이 상담요구에 미치는 영향(가설 3)

연구 대상의 일-가정 갈등이 상담요구에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형을 검증한 결과, F=5.221(p<.01)로 회귀식이 적합한 것으로 나타났으며 R²=0.180으로 18%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 공차한계는 모두 0.1 이상, VIF는 10 이하, Durbin-Watson값이 1.881로 기준 값인 2에 매우 근접하고, 0 또는 4에 근접하지 않기 때문에 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 자녀관계 갈등과 배우자 갈등은 상담요구에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 자녀관계 갈등과 배우자 갈등이 높아질수록 상담요구가 높아지는 것을 뜻한다. 또한 배우자 갈등(β =.299, p<.05)과 자녀관계 갈등(β =.281, p<.01) 순으로 상담요구에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 가족관계 갈등은 상담요구에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 3은 부분 채택되었다. 분석 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 일-가정 갈등이 상담요구에 미치는 영향

독립변수	B	S.E	β	t	p	VIF
(상수)	1.834	.301		6.102	.000	
가족관계 갈등	-.091	.090	-.110	-1.007	.316	1.393
자녀관계 갈등	.259	.090	.281	2.873**	.005	1.108
배우자 갈등	.232	.107	.299	2.170*	.033	2.200
가족기대 갈등	-.003	.113	-.003	-.025	.980	2.202
F=5.221(p<.01), R-Square=.180, Adjusted R-Square=.146						

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

4.6 사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향(가설 4)

사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

회귀모형을 검증한 결과, F=11.677(p<.001)로 회귀식이 적합한 것으로 나타났으며, 모형의 R²=0.194로 19.4%의 설명력을 보였다. 또한, 회귀모형의 공차한계는 모두 0.1 이상, VIF는 10 이하, Durbin-Watson값이 1.822로 기준 값인 2에 매우 근접하고, 0 또는 4에 근접하지 않기 때문에 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 확인되었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과, 심리적 불안은 상담 요구 및 기대에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(β =.426, p<.001). 즉 내적 불안 요인이 높아질수록 상담요구는 높아진다고 볼 수 있다. 그러나 외적 요인은 상담요구에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 4는 부분적으로 채택되었다. 분석 결과는 <표 11>과 같다.

<표 11> 사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향

독립변수	B	S.E	β	t	p	VIF
(상수)	1.798	.518		3.470	.001	
내적 요인	.398	.086	.426	4.631***	.000	1.019
외적 요인	-.077	.104	-.068	-.734	.465	1.019
F=11.677(p<.001), R-Square=.194, Adjusted R-Square=.177						

*** p<.001

V. 논의

본 논문은 소상공인 창업자의 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업 운영 불안이 상담요구에 미치는 영향을 분석함으로써 소상공인 창업자의 성공 및 생존을 위한 지원 도구로서 상담 서비스의 방향성을 제시하기 위해 수행되었다. 연구에서 나타난 분석 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 소상공인 창업자의 상담 관련 특성에 대한 분석에서 대부분의 소상공인 창업자(86%)가 상담 경험이 없다고 응답하였다. 이는 소상공인 창업자가 자발적인 상담 의지를 발휘하지 못하거나, 상담 서비스에 대한 소상공인 창업자의 기대감이나 접근성이 높지 않다고 해석할 수 있다. 그러나 상담 기회가 있다면 상담을 활용하기를 원하는 응답이 절반 정도(46%)를 차지했다는 점을 고려할 때 많은 소상공인 창업자들이 상담 서비스가 필요하다고 인식하고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 또한 상담을 희망하는 분야는 자기개발과 사업체 운영, 개인 심리적 문제가 비교적 고르게 분포하였다. 이는 소상공인 창업자는 모든 분야에서 상담이 필요하다는 것을 뜻하는 것이다. 따라서 소상공인 창업자의 지원 정책에 상담 서비스를 적극적으로 반영함으로써 소상공인의 생존과 성공에 이바지 할 수 있을 것으로 판단된다.

둘째, 연구대상의 일반적 특성에 따른 분석에서 심리적 탈진은 사업운영 행태와 종업원 수에서 집단 간 차이를 보였으며 특히 다른 사람들과 함께 동일한 브랜드를 추구하는 공동브랜드 사업이 독립점이나 프랜차이즈 가맹점보다 더 큰 심리적 탈진을 경

협하고 있는 것으로 나타났다. 또한 종업원 수가 많으면 그렇지 않은 경우보다 심리적 탈진이 많이 생기는 것으로 나타났다. 이는 공동브랜드 사업이나 종업원 수가 많은 사업의 경우 업무 이외에도 대인관계에 필요한 에너지를 소모해야 하는 노력이 필요함으로써 생기는 결과일 수 있다. 따라서 대인관계 소요가 많은 사업의 경우, 상담요구도 그만큼 더 많다 할 수 있다. 그러나 이러한 결과는 경찰공무원 특성에 따른 직무스트레스 대처방안을 연구한 Na(2008)의 연구와 KTF 직원들의 심리적 탈진을 주제로 한 Kim(2006)의 연구에서 나타난 결과와는 차이가 나는 것이어서 향후 추가적인 연구를 통해 검증이 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 연구대상의 일반적 특성에 따른 분석에서 일-가정 갈등은 집단 간 차이를 보이지 않았으며 평균값도 중앙값(3)을 밑돌았다. 이러한 분석 결과는 소상공인 창업자들이 가정에서 담당하는 역할과 사업장에서 하는 역할을 신축적으로 수행할 수 있는 재량에 기인한 것이라고 해석할 수 있다. 이러한 해석은 연령이 많을수록 대체적으로 일-가정 갈등의 평균값이 높아지는 것은 나이와 비례해서 가정과 업무에서 담당해야 할 역할이 커질 수 있는 해석과 연동시켜볼 수 있을 것이다.

넷째, 연구대상의 일반적 특성에 따른 분석에서 사업운영 불안은 모든 범주에서 집단 간 차이는 나타나지 않았다. 또한 대부분의 범주에서 평균값이 중앙값(3)에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 소상공인 창업자들이 사업운영 불안을 많이 느끼지 않는다는 사업의 규모가 크지 않거나(5년 이하가 52%) 사업기간이 짧아(종업원 수 1-2명이 42%) 사업운영 불안에 대해 상대적으로 덜 민감하다고 해석할 수 있을 것이다.

다섯째, 연구대상의 일반적 특성에 따른 분석에서 상담요구는 남성이 여성보다 큰 것으로 나타났다. 이는 여성 소상공인 창업자가 종사하는 분야가 남성 소상공인 창업자가 종사하는 분야보다 상대적으로 안정적인 직종이어서 상담요구의 차이가 생기는 요인으로 작용할 가능성이 있는 것으로 해석할 수 있다. 또한 사업기간이 짧을수록 상담요구가 크게 나타났다. 이는 창업 초기에 지원을 필요로 하는 일이 많을 것이라는 통념과 일치하는 결과라 할 수 있다.

여섯째, 심리적 탈진이 상담요구에 미치는 영향 분석에서 심리적 탈진이 상담요구에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 심리적 탈진은 상담을 통해 개선 또는 해소될 수 있다는 통념과는 다른 결과이다. 그러나 소상공인 창업자들의 상담 관련 특성에서 나타난 것처럼 소상공인 창업자들은 상담 경험이 부족(14%)한 반면 절반 정도(46%)가 상담을 원한다는 응답 결과를 고려할 때, 이러한 결과는 소상공인 창업자들이 상담을 적극 활용하지 않음으로 인해 발생한 결과라고 해석할 수 있을 것이다. 이는 소상공인 창업자들을 지원하는 정책 및 활동에 소상공인 창업자를 위한 상담 서비스를 강화하거나 서비스에 대한 홍보 노력이 필요하다는 점을 시사하는 것이다.

일곱째, 일-가정 갈등이 상담요구에 미치는 영향 분석에서 자녀 관계 갈등과 배우자 갈등이 상담요구에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 소상공인 창업자가 자녀 문제나 배우자 문제로 상담을 필요로 할 가능성이 크다는 것으로, 소상공인 창업자의

상담 지원 활동에 가족 상담이 필요함을 시사하는 것이다.

여덟째, 사업운영 불안이 미치는 영향 분석에서는 업무 내적 요인이 상담요구에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무 측면보다 자기개발을 포함한 심리적 측면에 대한 상담요구가 크다는 것을 의미하는 것으로 해석할 수 있다.

VI. 결론

6.1 요약 및 제언

현재 국내에는 5백만 명을 상회하는 소상공인 창업자들이 활동하고 있다. 전체 사업체의 80% 이상을 차지하는 것으로 소상공인 창업자들이 국가 경제에서 차지하는 비중이 매우 높다는 것을 뜻한다. 그러나 많은 소상공인 창업자들이 창업 후 4년 이내에 문을 닫는다는 통계를 고려할 때 소상공인 창업자들의 성공과 생존을 위한 지원 정책이 절실히 필요하다는 것을 뜻한다.

본 연구는 심리적 탈진, 일-가정 갈등, 사업운영 불안이 상담요구에 미치는 영향을 분석함으로써 소상공인 창업자를 지원하는 위한 도구로서 상담 서비스의 필요성을 검증하기 위해 수행된 것이다. 연구 결과, 소상공인 창업자들은 상담 서비스를 받은 경험이 많지 않은 것으로 나타났다. 이는 소상공인 창업자를 위한 상담 서비스가 많지 않거나 기대감이 그리 많지 않다는 것을 뜻한다 할 수 있다. 그러나 소상공인 창업자의 절반가량이 사업운영 뿐만 아니라 개인적인 측면의 상담 서비스를 필요로 한다는 결과가 확인되었다. 특히 사업운영과 관련하여 업무와 관련된 상담보다 오히려 자기개발이나 개인적 정서, 가족 문제에 대해 상담을 더 원하는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 소상공인 창업자는 대부분 상담 서비스를 경험하지 못하고 있으므로 소상공인 창업자 지원 정책에 상담 서비스를 보충·강화하는 한편 가능한 많은 사람들에게 접근이 용이하도록 적극적인 홍보 노력이 필요할 것으로 사료된다.

둘째, 소상공인 창업자는 창업 초기에 상담소요가 많이 발생하므로 소상공인 창업자를 위한 상담 서비스는 창업 시점부터 집중적으로 지원되어야 할 것으로 사료된다.

셋째, 소상공인 창업자들의 사업은 특히 자녀나 배우자의 갈등이 중요한 영향을 미치는 요인이므로 사업적 측면의 상담 서비스뿐만 아니라 가족 관계와 관련된 상담 서비스가 궁극적으로 소상공인 창업자의 성공으로 이어질 것으로 사료된다.

6.2 연구의 한계 및 후속 연구를 위한 제언

본 논문은 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 본 논문의 연구대상은 충남 천안시에서 활동하는 소상공인 창업자 100명을 대상으로 하였으므로 지역적인 측면이나 수적인 측면에서 모든 소상공인 창업자에게 일반화 하는데 무리가 있다. 따라서 차후 연구에서는 전국을 대표할 수 있는 표집을 통한 연구가 필요하리라 사료된다.

둘째, 본 논문은 독창적인 시도에도 불구하고 유사한 주제를 다

른 연구가 미비하여 심층적인 논의가 이루어지지 못했다. 따라서 향후 후속 연구를 통해 소상공인 창업자의 지원을 위한 상담 분야의 지식을 축적해야 할 필요가 있는 것으로 사료된다.

셋째, 향후 소상공인 창업자들의 지원을 위한 상담 지원과 관련하여 다양한 변인을 추가한 후속 연구가 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCE

- Ashford, S. J., Lee, C. & Bobko, P.(1989), Content, causes and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test. *Academy of Management Journal*. 32(4), 803-824.
- Caplan & Pinneau.(1980), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Thousand Oak, CA: Sage.
- Chae, G. S. & Lee, W. J.(2013), An Exploratory Study on Marketing Obstacles in Small Business Marketing - Focused on Case Study, *CJU Journal of Business and Economics*, 36(1), 7-28.
- Cherniss, C.(1980), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Thousand Oak, CA: Coleman,
- Choi, E. Y., Jang, J. H. & Chang, S. J.(2012), The effect on the Performance of Women Workers' Work-Family Relationship-Focused on Moderate Effects of Non-Occupational Supporting Systems. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(1), 233-244.
- Edwards, J. R. & Rothbard, N. P.(2000), Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), 178-199.
- Egan.(1997). *Comment on Egan and Krieger*, PAIN, 69(3), 213-218.
- Freud S.(1955), *Studies on Hysteria. The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud*. vol. 2. Translated from the German and edited by James Strachey, London: The Hogarth Press and the Institute of Psychoanalysis.
- Greenhaus, J. H. & Powell, G. N.(2006), When work and family are allies, A Theory of work-family enrichment. *The Academy of Management Review*. 31(1), 72-92.
- Greenhaus, Jeffrey H. B. & Nicholas J.(1985), Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1). 76-88.
- Greenhalgh, L. & Rosenblatt, Z.(1984), Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Han, D. Y.(2011), *A study on effects of female care worker's job stress on family and work conflicts*. Master dissertation. Department of social Welfare The Graduate school Pusan national university. Workers in Chungnam, Chung-Ang University.
- James C.(1984), *Intimate Relationships, Marriage, and Family*, Bobbs-Merrill Educational Pub, 21-29.
- Kim, H. Y.(2015), *A Study on the Trait Anxiety of Pianists*. Master dissertation. Department of Food and Nutrition, The Graduate School Sookmyung Women's University.
- Kim, K. N.(2006), *A study on counsel: recognition at the Workplace Especially with KTF*, Master dissertation Hanyang University.
- Kim, Y. H. & Kang, S. H.(2014), An Exploration Study of Entrepreneurial Experiences and Ensuing Burnouts: Focus-Group Interviews among Professional Counselors, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 1(26), 1-26.
- Lee, J. H.(2007), Basic task of psychology education an aging society. *The Korean Psychological Association*. 2007(1), 1-13.
- Lee, J. W.(2013), *Analysis Efficiency of Financial Support Programs for Small Businesses and Development of Improvement Plan Using DEA*, Master dissertation. Konkuk University.
- Lee, S. H.(2015), *A Study on the Effect of Business Achievement of the Start-ups by Entrepreneurs and Information Technology Characteristics*, Master dissertation. Konkuk University.
- Lee, Y. H, Hong. K. P. & Park. S. H.(2015), Analysis of Research Trends in the Successful Establishment of Venture Companies: with Priority Given to Domestic Articles Between 1998 and 2014. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(6), 15-26.
- Lee, Y. H. & Park. S. H.(2014), A Study on the Success Factors of Venture Entrepreneurs and Entrepreneurship Education. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 9(6), 231-244.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981), *The Maslach Burnout Inventory: Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P.(2008), Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Na, G. Y.(2008), *A Study on the Countermeasure against Job Stress in terms the Character of Police Duties: focused on analyzing a difference in an individual character, Majoring in Police Administration*. Master dissertation. Graduate School of Public Administration Yeungnam University.
- Park, D. S., Ku, E. H. & Kim, S. J.(2006), Occupational capacity Development for Self-Employed Microbusiness. *The journal of and management*, 14(0), 149-167.
- Park, S. N.(2014), *The Effects of Organizational Family Resources on Work-Family Conflict: Focusing on the Difference of Women Worker's occupational status*, Master dissertation. Seoul National University.
- Park, S. E. & Lee, Y. M.(2004), An Empirical Study on the Relationships among the Job Insecurity, Trust and Job Performance of Survivors after the implementation of Organizational Downsizing. *Korea*

- Business Review*, 33(2), 503-529.
- Park, Y. I.(2010), *A Study on the Effects of Small Business Entrepreneurial Characteristics on the Organizational Performance*. Master dissertation. Department of Entrepreneurial Management Graduate School Hanbat National University.
- Park, S. H.(2000), A study on the characteristics of counseling relationship which brings counseling effects, *The Journal of Elementary Education*, 14(1), 167-180.
- Park, C. O.(2001), *A Study on the Potential Productivity of Female Public Servants in Korea*. Policy Implication for Korean Pension Reform Revitalization of Small Business Owners for Promotion of Civilian-Sector Economy(2013).
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E.(1996), *The Maslach Burnout Inventory-Text Manual (3rd edn)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Shin, K. H.(2003), The Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS): An Application In South Korea. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- Skovholt, T. M.(2003), *The Resilient Practitioner*, Boston: Allyn & Bacon, Snyder, B, A., & Daly, T. P. Restructuring guidance and counseling programs, *School Counselor*, 41(1), 36-43.
- Skovholt, T. M. & Michelle T. M.(2010), *The Resilient Practitioner*, NY London: Routledge Press.
- Small & Medium Business Administration.(2015). *Study on Policies for G20 Small Business Owners*, retrieved on April 20, 2015, <http://www.smba.go.kr/kr/index.do?jsessionid>
- Spielberger, C. D.(1976), *Anxiety and Behavior*. NY : Academic Press.
- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L. & Lushene, R. E. (1970), *Manual for the state-trait anxiety inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Sung, O S. & Park. S. L.(2015), Management Mind Improvement and Capacity Heighten and Performance Influence by Small Business Founder Specialty. *DAEHAN Association of Business Administration. Korea*. 28(2), 581-599.
- Sun, S. K., Lim, H. S. & Kng, S. O.(2012), The impact of social support and job-related tension on burnout of social workers in public sector. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(1), 135-144.
- Yoo, B. H.(2015), The Effect of Achievement Needs and Entrepreneurship on the Start-up Intention : Focus on Mediation Role of Start-up Motivation. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 10(3), 51-60.
- Yoo, Y. H.(2011), A Study on the Determinants of Job Satisfaction for the Maritime Police Officer, *Institute of the Social Science*, 18(3), 181-204.
- You, J. H., Lee, S. J. & Lee, H. K.(1998), The individual's emotional characteristics on work-related burnout experience: The emotional intelligence as a mediator to experience burnout feeling. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 11(1), 23-53.
- PMO(2016), *Independents of South Korea* retrieved on April 20, 2016 from <http://www.pmo.go.kr/index.jsp>

Analysis of Psychological Counseling Requirement of Small Business Owners according to Psychological Exhaustion, Work - Family Conflicts, and Business-Related Anxiety

Park, Su kyung*
Byun, Sang hae**

Abstract

This study was carried out to analyze the effect of psychological burnout, work-family conflict, business-related anxiety on counseling requirement for small business owners. To achieve the research purpose, a survey was executed on small 100 business owners doing business in Chung-nam Province including whole and retail sellers, food and lodging establishments, service providers and manufacturers for five weeks from Jan. 1, 2016 through Jan. 31, 2016. All the questionnaires distributed were used for final analysis using SPSS V22. Study findings are as follows: first, most small business owners were found to have had counseling experience; second, no difference was shown in psychological burnout in terms of general characteristics of survey respondents; third, it is found that small business owners with shorter operation career want more counseling opportunity; fourth, it was analyzed that for any counseling service for small business owners, publicity efforts on the availability of counseling service must be preceded; fifth, it was also analyzed that to support small business owners counseling service should be provided in various areas including inter-psychological elements like emotion, conflict with spouse and children. Such findings may lead to a possible conclusion that counseling service can contribute to the success and survival of small business owners both at home and work place.

**Keywords: Small Business Owners, Psychological Exhaustion, Work-Family Conflicts, Business Related Anxiety, Psychological Counseling*

* Under a doctorate program with Social Welfare Counselling at Seoul Venture University

** Professor, Division of Social Welfare Counselling at Seoul Venture University