

상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진

최혜윤[†] 정남운

가톨릭대학교 심리상담대학원

본 연구에서는 전국의 상담관련기관에 근무하는 상담자 237명을 대상으로 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진(burnout)의 상호 관계를 통해, 상담자의 심리적 소진에 미치는 개인적인 요인과 상황적인 요인의 영향력에 대해 알아보고자 하였다. 그 결과, 지지 대상으로는 동료와 가족 지지, 지지 유형으로는 정서적 지지와 평가적 지지가 심리적 소진과 관련이 있었다. 또 심리적 소진 경험과 완벽주의 성향 자체와는 관계가 없었으나, 완벽주의자 중 기능적인 완벽주의자가 역기능적인 완벽주의자보다 심리적 소진을 덜 경험하였다. 인구통계학적 특성, 경력과 사회적 지지를 통제 한 상태에서도 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과가 심리적 소진을 유의하게 설명해 주었다. 본 연구의 의의와 제한점, 그리고 추후 연구를 위한 제안들을 함께 제시하였다.

주요어: 상담자, 심리적 소진(burnout), 완벽주의, 기능적인 완벽주의, 역기능적인 완벽주의, 사회적 지지

상담자는 스트레스 관리에 도움이 되지 않는 행동들을 바꾸어 보다 적응적인 행동을 하도록 상담자들을 돕는 역할을 한다. 그러나 정작 많은 상담자들이 자신의 스트레스를 관리하는 것에서 어려움을 경험한다(Romano, 1984). 김정희(2001)는 상담자들이 겪는 스트레스의 요인을 내담자에 대한

[†] 교신저자(corresponding author): 최혜윤 (131-807) 서울 중랑구 망우동 524-30, 전화 02) 438-4109
E-mail: sohwa@catholic.or.kr

과도한 책임감, 승인욕구, 건강하지 못한 생활 방식 등의 개인적인 요인과 상담 근무 조건, 근무기관의 가치관과의 불일치, 동료들과의 관계, 심각한 문제를 가진 내담자 등의 환경적인 요인을 언급했다. 이런 스트레스 상황 속에서도 상담자들은 때때로 자신의 건강보다 내담자의 건강에 더 많은 관심을 두도록 훈련받는다. 이렇게 다른 사람들을 돌보도록 훈련받은 상담자들은 종종 개인적인 자기관리의 욕구를 간과하고, 내담자를 위해서 자신을 희생한다(O'Halloran, & Linton, 2000). 그러나 상담에서 가장 중요한 도구는 인간으로서의 상담자 자신이며, 가장 강력한 기법은 활기 있게 살아가고 현실을 직시하는 상담자 자신의 모습을 보여주는 것이라고 할 수 있다(Corey, 1991/1996). 그래서 상담자와 따뜻하고 신뢰로운 인간관계를 맺는 것은 모든 치료성공에서 중요한 요인이 된다(Hubble, Duncan, & Miller, 1999). 그럼에도 불구하고 상담자들이 자신의 스트레스와 건강관리에는 소홀한 채 내담자를 위해 자신을 희생하려고만 한다면 스트레스 상황을 극복하지 못하고 심리적 소진(burnout)을 경험하게 된다. 소진한 상담자는 내담자와의 관계 형성에 소홀해지고, 내담자들을 돌보는 것에서 무심해진다. 이런 과정을 거치면서 상담자는 자기 자신과도 거리감을 느끼게 된다(Maslach, 1982). 결국 상담자는 인간적이며 전문적인 상담자의 역할을 효과적으로 수행하지 못하게 되고, 그러한 자각은 상담자를 더욱 소진하게 만드는 악순환을 경험하게 한다.

심리적 소진이라는 용어의 대중적인 사용은, 건축가가 자신의 직장에서 정신적인 고통과 환멸을 느껴 아프리카 밀림으로 떠나게 된다는 Greene의 1961년의 소설이 전조가 된다. 심리적

소진은 극단적인 피로, 이 상주의와 자신의 일에 대한 열정을 잃는 것을 포함한다. 심리적 소진이 과학적인 연구자들에 의해 체계적으로 연구되기 전부터 사회적인 문제로서의 중요성이 개업의나 시사해설가에 의해 오랫동안 언급되어 왔다(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 그러다가 Freudenberger(1974)가 이러한 현상을 심리적 소진이라고 명명한 이후로 많은 학자들에 의해 심리적 소진 현상이 기술되었는데(Cherniss, 1980; Clark, 1980; Pines & Maslach, 1978), 이 중 가장 보편적으로 사용되는 개념은 기존의 연구들을 토대로 심리적 소진에 대한 연구를 체계화시킨 Maslach과 Jackson(1981b)의 개념이다. 그들은 심리적 소진에는 정신적으로 과부하 됨을 느끼고 자신의 일로 인해 지쳤다는 느낌을 갖는 정서적 소모(emotional exhaustion), 내담자를 비인격적으로 대하고 냉담해지는 비인간화(depersionalization) 그리고 내담자와의 작업에 대해서 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적인 성취에 대해 부적절함을 느끼는 개인적 성취감(sense of personal accomplishment) 감소의 세 가지 하위차원이 있다고 하였다.

최윤미, 양난미, 이지연(2002)의 질적 연구에서는 심리적 소진의 결과로 상담자가 피로와 부정적 정서, 의미상실, 회의, 자존감 저하, 정체감 혼란, 업무에 대한 부정적 태도와 내담자에 대한 집중력 저하 등의 여러 가지 부정적 경험을 하게 된다고 하였다. 심리적 소진이 가지고 있는 가장 큰 문제점은 그것이 점차로 심해지는 특성이 있다는 것이다. 상담자가 소진된 상태에 있을 때 스스로 고립되기 쉬우며 다른 사람의 도움을 받거나 지지체계를 활용하지 못하게 된다(김정희,

2001). 결국 소진된 상담자는 더욱 깊은 소진 상황에 빠질 가능성이 커지게 되고, 이를 극복하지 못하고 이직에까지 이를 수 있다. 따라서 스트레스를 극복하지 못하고 심리적 소진을 경험하는데 영향을 미치는 요인들을 파악하여, 심리적 소진을 효과적으로 예방하고 이에 대처하는 방안을 세우는 일은 상담자 자신의 정신적, 신체적 건강과 내담자의 안녕에 매우 중요하다고 할 수 있다.

지난 20여년간 심리학 관련 분야에서 심리적 소진을 연구하였다. 이 연구들을 통해 심리적 소진에 영향을 미치는 요인으로 인구통계학적 특징(나이, 성별, 결혼상태 등), 성격적 특징(통제소재, 자존감, A유형 행동, NEO 성격 검사 요인 등) 등의 개인적인 요인(Ackerley, Burnell, Holder & Kurdek, 1988; Arricale, 2001; Huberty & Huebner, 1988; Maslach & Jackson, 1985; McGee, 1989; Mills & Huebner, 1998; Rogers & Dodson, 1987; Ross, Randall, Altmaier & Russell, 1989; Shoptaw, Stein & Rawson, 2000)이 있음이 밝혀졌다. 또한 작업 부하량, 근무 세팅, 직무 스트레스, 사회적 지지 등을 포함하는 상황적인 요인(Ackerley et al., 1988; Arricale, 2001; Bird, 2001; Brown & Pranger, 1992; Boice & Myers, 1987; Dupree & Day, 1995; Friesen & Sarros, 1989; Hoeksma, Guy, Brown, & Brady, 1993; Huebner, 1992; Huebner & Mills, 1994; Justice, Gold, & Klein, 1981; Maslach et al., 1981b; Pazin, 2001; Shoptaw et al., 2000; Vredenburgh & Carlozzi, 1999)이 영향을 끼친다는 것이 밝혀졌다. 외국에서 이렇게 상담자의 심리적 소진 연구가 비교적 많이 이루어진 반면에 국내에서는 상담자의 심리적 소진 현상을 비롯한

상담자의 정신건강이나 복지에 대한 연구들이 미흡한 편이다. 국내에서는 교사(김민호, 1991; 손희권, 1992), 유치원 교사(심숙영, 1999; 황은경, 1996), 간호사(차미숙, 2001; 홍근표, 1985), 사회복지사(노성주, 1999; 윤혜미, 1990; 최복남, 1998; 최혜영, 1995; 한현미, 1993), 호텔종업원(최가영, 1999), 직장인(유재호, 이수정, 이훈구, 1998) 등에 대한 연구가 있었지만, 상담자의 심리적 소진 현상에 대한 연구는 아내학대 관련기관 상담원(윤부성, 2000), 아동상담자(고은하, 2001), 상담자(박성호, 2002; 최윤미 등, 2002) 등으로 아직은 시작 단계에 불과하다. 따라서 국내 상담자의 심리적 소진 연구의 필요성이 더욱 부각되고 있다.

앞에서 나열된 여러 상황적 요인 중에서 가장 많이 연구되었던 변인의 하나로 사회적 지지를 들 수 있다. 사회적 지지는 개인이 다양한 대인관계로부터 받을 수 있는 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 도움을 의미한다. House(1980)는 사회적 지지의 원천으로 직장동료, 가족, 전문가 등을 지적하였다. 이렇게 지지를 제공하는 원천에 따라 지지의 기능에 대해 알아보려는 연구가 많이 있었다(김원, 1988; 양진환, 1991; Karasek, Traiantis & Chaudhry, 1982; Pazin, 2001; Ross et al., 1989). 이들 중 상담자의 심리적 소진과 사회적 지지에 대한 연구를 살펴보면 Ross 등(1989)의 연구에서는 슈퍼바이저의 지지가 많을수록 정서적 소모, 비인간화, 성취감 감소를 덜 경험하며, Pazin(2001)의 연구에서도 사회적 지지가 많을수록 심리적 소진을 덜 경험한 것으로 나타났다. 국내 연구에서도 상담자가 지각한 동료와 가족의 지지가 심리적 소진을 감소시키는 것으로 밝혀졌다(박성호, 2002).

한편, Farber와 Heifetz(1982)의 연구에 의하면 상담자의 70% 이상이 가장 스트레스를 느끼는 원인으로 “상담이 성공적으로 끝난 경험이 적어서”를 들고 있다. 국내 연구(최윤미 등, 2002)도 상담자들, 특히 초심 상담자들은 개인의 상담능력 부족을 소진의 큰 원천으로 지각하고 있음을 보여주었다. 상담이라는 것 자체가 단시일에 즉각적인 효과를 볼 수 없는 특성을 가지고 있는데다가, 효과가 있다 하더라도 쉽게 관찰할 수 없는 인간의 내면적인 면을 다루는 것이기 때문에 상담의 성과를 정확하게 측정하는 것이 매우 어렵다. 따라서 만약 상담자가 완벽주의 성향을 가지고 있다면 상담 자체가 가지고 있는 이러한 특성으로 인해 심리적 소진을 경험 할 가능성이 더욱 커지게 될 것이다. 그러나 아직까지 상담자의 완벽주의 성향과 심리적 소진과의 관련성은 연구된 바가 없다. 따라서 상담자의 심리적 소진의 개인적 요인으로서 완벽주의 성향을 살펴보는 것은 이론과 실제의 양 측면에서 의의가 있을 것이다.

Hamachek(1978)은 완벽주의가 여러 심리적 장애와 관련되어 있을 뿐만 아니라 정상적이고 적응적인 기능을 담당하기도 한다고 주장하고, 정상적 완벽주의(normal perfectionist)와 신경증적 완벽주의(neurotic perfectionist)를 구분한 바 있다. 정상적 완벽주의자는 열심히 노력함으로써 기쁨을 얻고 최고를 추구하지만, 상황이 허용될 때는 이러한 완벽성에서 자유로워질 수도 있는 사람이다. 반면 신경증적 완벽주의자는 실패를 회피하려는 강한 욕구에 의해 추동되는 사람으로, 도달할 수 없는 높은 기준을 세워놓고 실수를 용납하지 않는다.

1980년대 이후 완벽주의 성향을 측정하려는

다양한 시도가 있었다. 그 중 Frost, Marten, Lahart와 Rosenblate(1990)와 Hewitt와 Flett(1991)의 연구가 가장 대표적인 것이다. Frost 등(1990)은 높은 기준을 설정하여 자기자신을 과도하게 비판적인 방식으로 평가하는 경향성을 완벽주의라고 보고 이를 실수에 대한 염려, 개인적 기준, 부모의 기대, 부모의 비난, 수행에 대한 의심, 조직화의 6차원으로 개념화하고 다차원 척도를 개발하였다. 반면 Hewitt와 Flett(1991)는 완벽주의 행동의 대상이 누구인가 또는 완벽주의 행동이 누구에게 귀인 되는가에 따라 자기지향적 완벽주의, 타인지향적 완벽주의, 사회적으로 부과된 완벽주의로 개념화하고 다차원 척도를 개발하였다. 그 이후 Rhéaume, Freeston과 Ladouceur(1995)는 이들의 다차원적인 접근에 이의를 제기하였다. 이들은 실수에 대한 염려에 치우치지 않으면서 발달적인 관점을 배제하는 새로운 접근이 필요하다고 주장하면서 완벽주의의 중심 특징 이상으로 완벽주의 구성개념을 확장하지 않고 완벽주의의 기능적 측면과 역기능적 측면을 구별하기 위한 도구로 완벽주의 질문지(Perfectionism Questionnaire: PQ)를 개발하였다.

완벽주의 질문지(PQ)는 완벽주의 성향(Perfectionism Tendency)과 완벽주의의 부정적인 결과(Negative Consequence)로 구성되어 있다. 완벽주의 성향은 특정한 대상이나 영역에 국한되지 않는 일반적인 완벽주의 성향, 즉 목표를 세우고 이를 이루고자 하며 완벽하고자 하는 성격 특질을 측정한다. 완벽주의의 부정적인 결과는 완벽주의로 인하여 인지적, 정서적, 행동적 측면에서 주관적 불편감과 부적응을 경험하는 상태를 측정한다. 완벽주의 성향이 높은 사람들을 완벽주의 집

단으로 보고, 그 중에서 완벽주의의 부정적 결과가 낮은 집단을 기능적 완벽주의 집단, 높은 집단을 역기능적 완벽주의 집단으로 구분할 수 있음이 밝혀졌다(박현주, 1999; Rhéaume et al., 2000)

완벽주의 질문지(PQ)를 이용하여 완벽주의 집단을 기능적 집단과 역기능적 집단으로 나누어 살펴본 박현주(1999)의 연구에 의하면, 역기능적 완벽주의 집단이 기능적 완벽주의 집단보다 우울, 불안, 강박증상을 더 많이 나타내었다. 반면에 기능적 완벽주의 집단은 역기능적 완벽주의 집단보다 더 높은 자존감과 자기 효능감을 보였다. 높은 경기(競技)불안과 낮은 자기 확신은 역기능적인 완벽주의 패턴과 관련이 있다는 연구도 있었다(Koivula, Hassmén, & Fellby, 2002). 즉, 완벽주의 성향은 긍정적인 면과 부정적인 면을 동시에 반영하며 그 자체로서 병리적이거나 역기능적인 성격특질은 아니다. 본 연구에서도 상담자의 완벽주의 성향이 기능적이냐 역기능적이냐에 따라 심리적 소진 양상에 차이를 보이는지에 대해서 살펴보고자 한다. 이를 위해 심리적 소진에 영향을 미칠 수 있는 연령, 성별, 경력, 학력, 결혼상태 등의 개인적 변인과, 중요한 상황적 요인으로서 사회적 지지의 영향력을 통제한 뒤에도 상담자의 완벽주의 성향이 심리적 소진에 영향을 미치는지 알아보려고 한다.

방 법

연구대상

현재 상담관련기관(공공상담기관, 대학부설상담소, 수용시설, 사설상담소, 복지관, 시민단체 및

종교단체, 병원 등)에서 주 8시간 이상 상담자로 근무하는 상담자 237명을 대상으로 하였다. 본 연구에서는 상담자를 심리 치료적 접근을 사용하여, 대면상담을 주로 하는 자로 정의하였다. 본 연구의 질문에 응답한 상담자의 성별은 남성이 28명(11.8%), 여성이 209명(88.2%), 연령은 평균 32.79세, 연령의 범위는 23세에서 55세였으며, 상담경력 은 기간이 평균 56.32개월(약 4년 7개월), 범위는 2개월에서 240개월(20년)이었고, 상담한 총 사례 수는 평균 423.61사례, 수퍼비전 받은 횟수는 평균 43.87회였다. 주당 근무시간은 평균 34시간이며, 범위는 8시간에서 63시간까지였다.

도구

심리적 소진 질문지(Maslach Burnout Inventory, MBI)

상담자의 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach과 Jackson(1981a)에 의해 개발된 MBI를 연구자가 빈안한 뒤 영어와 한국어를 능숙하게 구사하고 상담을 전공한 이중언어 사용자에게 검토 받았다. 이 척도는 정서적 소모, 내담자의 비인간화, 개인적 성취감 감소의 3개의 하위 차원으로 구성되어 있다. 연구자는 요인분석을 통하여 정서적 소모 9문항, 내담자의 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항의 총 22개 문항으로 척도를 구성하였다. 응답자들은 각각의 문항에 대해 자신에게 해당되는 정도를 7점 Likert 척도 상에 표시하게 된다(0= 전혀 없다, 6=매일). 긍정적인 진술 문항으로 되어있는 개인적 성취감 감소에 대한 문항은 역점수로 환산하였다. 따라서 점수가 높을수록 심리적 소진 정도가 높음을 의미한다. Maslach

등(1981a)의 연구에서 제시된 신뢰도(Cronbach α)는 정서적 소모가 .90, 비인간화가 .79, 개인적 성취감 감소가 .71, 총 심리적 소진이 .76이며, 본 연구에서의 신뢰도는 정서적 소모가 .85, 비인간화가 .71, 개인적 성취감 감소가 .87, 총 심리적 소진이 .84였다.

사회적 지지 지각 질문지

상담자의 사회적 지지를 측정하기 위해, 박지원(1985)의 질문지를 기초로 윤혜정(1993)이 수정 제작한 사회적 지지 지각 질문지를 사용하였다. 사회적 지지 지각 질문지는 정서적 지지 7문항, 평가적 지지 6문항, 정보적 지지 6문항, 도구적 지지 6문항의 4개 차원으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 도구적 지지를 제외한 19문항만을 사용하였다. 본 연구에서는 각 하위 차원별로 슈퍼바이저, 동료, 가족에 대한 상담자의 지지 지각 정도를 살펴보았다. 따라서 총 문항 수는 57문항이다. 사회적 지지 지각 질문지는 각각의 문항에 대해 자신에게 해당되는 정도에 응답하게 되어있는 5점 Likert 척도이다(1= 전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 점수가 높을수록 사회적 지지 지각 정도가 높음을 의미한다. 윤혜정(1993)의 연구에서 제시된 신뢰도(Cronbach α)는 정서적 지지가 .93, 평가적 지지가 .93, 정보적 지지가 .93이며, 본 연구에서의 신뢰도는 슈퍼바이저 지지가 .96, 동료 지지가 .96, 가족 지지가 .95였다.

완벽주의 질문지 (Perfectionism Questionnaire, PQ)

Rh eume 등(1995)이 기능적 완벽주의자와 역기능적 완벽주의자를 구별하기 위해 개발한 질문

지로, 박현주(1999)가 변안한 것을 사용하였다. PQ는 완벽주의 성향, 완벽주의 영역과 대상, 완벽주의의 부정적 결과의 3가지 차원으로 구성되어 있으나, 각 영역과 대상의 선정에 대한 경험적 근거가 부족하고, PQ를 사용했던 기존의 연구들(Rh eume et al., 1995; 박현주, 1999)에서 제외되었던 완벽주의 영역과 대상 하위척도를 제외한 총 34문항을 사용하였다. PQ는 각각의 문항에 대해 자신에게 해당되는 정도에 응답하게 되어있는 5점 Likert 척도이나, 박현주(1999)의 연구에서는 보다 정교한 평가를 위해 7점 Likert 척도로 바꾸어서 사용하였다. 본 연구에서도 선행 연구와의 비교를 위해 7점 Likert 척도로 바꾸어서 사용하였다(1= 전혀 그렇지 않다, 7=전적으로 그렇다). 점수가 높을수록 완벽주의 경향, 완벽주의의 부정적 결과의 정도가 높음을 의미한다. Rh eume 등(1995)의 연구에서 제시된 신뢰도(Cronbach α)는 완벽주의 성향이 .82, 완벽주의의 부정적 결과가 .96이며, 본 연구에서의 신뢰도는 완벽주의 성향이 .86, 완벽주의의 부정적 결과가 .97, PQ의 총 신뢰도는 .96이었다.

연구절차

전국의 상담관련기관 92곳에 방문 및 우편, 전자우편을 이용하여 주 8시간 이상 상담자로 근무하는 상담자 400명에게 설문지를 배포하였다. 400부 중 263부가 회수되어 회수율은 61%였으며, 그 중 미응답 문항이 있는 자료를 제외하고 연구에 적합한 설문지 237부를 분석대상으로 삼았다.

표 1. 인구통계학적 특성, 경력, 심리적 소진과의 상관관계

	성별	연령	결혼상태	학력	경력	정서적 소모	비인간화	개인적 성취감감소	심리적 소진
성별	-								
연령	-.16*	-							
결혼상태	-.18**	.49***	-						
학력	-.02	.16*	.15*	-					
경력	-.15*	.51***	.34***	.41***	-				
정서적 소모	.09	-.17**	-.14*	.06	.11	-			
비인간화	.05	-.05	-.02	.03	.10	.55***	-		
개인적 성취감감소	.04	-.29***	-.27***	-.08	-.33***	.06	.14*	-	
심리적 소진	.09	-.26***	-.22***	.00	-.06	.81***	.72***	.57***	-

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진(정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소)

분석방법

Pearson의 상관분석, t -검증, 동시적 중다회귀 분석(simultaneous multiple regression analysis), 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였으며, 분석은 SPSS 10.0을 통해 이루어졌다.

결 과

인구통계학적 특성, 경력과 심리적 소진과의 관계

상담자의 인구통계학적인 특성, 경력과 심리적 소진과의 관계에 대해 살펴보기 위해, 상관분석을 실시하였으며, 결과는 표 1과 같다. 연령이 많고, 결혼을 한 상담자들이 전반적으로 심리적 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다.

상담자의 인구통계학적 특성, 경력과 심리적

소진과의 관계를 좀더 자세히 살펴보기 위해, 심리적 소진, 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소 각각에 대해, 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 경력을 예인변인으로 하여, 동시적 중다회귀분석(simultaneous multiple regression analysis)을 실시하였으며, 분석결과는 표 2와 같다.

상담자의 인구통계학적 특성과 경력은 심리적 소진의 약 9%를 설명해주었으며($F_{(5, 230)}=4.63$, $p<.001$), 상담자의 연령이 높을수록 심리적 소진을 덜 경험하였다. 상담자의 인구통계학적 특성과 경력은 정서적 소모의 약 9%를 설명해 주는 것으로 나타났으며($F_{(5, 230)}=4.64$, $p<.001$), 상담자의 연령이 높을수록, 경력이 짧을수록 정서적 소모를 덜 경험하였다. 그러나 인구통계학적 특성과 경력이 비인간화는 유의미하게 설명해주지 못하는 것으로 나타났다($F_{(5, 230)}=1.35$). 개인적 성취감 감소의 경우에는 인구통계학적 특성과 경력이 약 15%를 설명해주는 것으로 나타났으며($F_{(5, 230)}=8.14$, $p<.001$), 상담자의 경력이 많을수록, 기혼일수록

표 2. 인구통계학적 특성, 경력과 심리적 소진과의 동시적 중다회귀분석 결과

	심리적 소진		정서적 소모		비인간화		개인적 성취감 감소	
	β	t	β	t	β	t	β	t
성 별	.04	.63	.07	1.15	.06	.83	-.05	-.74
연 령	-.25	-3.12**	-.25	-3.08**	-.14	-1.65	-.12	-1.48
결혼상태	-.13	-1.80	-.10	-1.36	-.00	-.01	-.15	-2.05*
학 력	.02	.24	.00	.03	-.03	-.46	.05	.79
경 력	.11	1.37	.28	3.47***	.19	2.32*	-.25	-3.21***

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진: 정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소

개인적 성취감 감소를 덜 경험하였다.

사회적 지지와 심리적 소진과의 관계

사회적 지지 대상별로 심리적 소진과의 관계에 대해 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 결과는 표 3과 같다. 즉, 수퍼바이저 지지가 많을수록, 동료 지지가 많을수록, 그리고 가족 지지가 많을수록 심리적 소진을 덜 경험하였다.

다음으로, 사회적 지지 유형별로 심리적 소진

과의 관계에 대해 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 결과는 표 4와 같다. 즉, 정서적 지지가 많을수록, 평가적 지지가 많을수록 심리적 소진을 덜 경험하였다.

상담자가 지각한 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계를 좀더 자세히 살펴보기 위해, 다음과 같이 동시적 중다회귀분석을 실시하였다.

첫 번째로, 심리적 소진, 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소 각각에 대해, 수퍼바이저, 동료, 가족의 지지에 따른 사회적 지지 정도를 예

표 3. 사회적 지지(대상별)와 심리적 소진과의 상관관계

	수퍼바이저 지 지	동료 지지	가족 지지	사회적 지 지	심리적 소 진	정서적 소 모	비인간화	개인적 성취감감소
수퍼바이저 지 지	-	.42***	.36***	.77***	-.26***	-.12	-.18**	-.27***
동료 지지		-	.33***	.50***	-.29***	-.19**	-.17**	-.24***
가족 지지			-	.47***	-.25***	-.15*	-.16*	-.23***
사 회 적 지 지				-	-.19**	-.09	-.13*	-.19**

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진(정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소)

사회적 지지(수퍼바이저 지지 + 동료 지지 + 가족 지지)

표 4. 사회적 지지(유형별)와 심리적 소진과의 상관관계

	정서적 지지	평가적 지지	정보적 지지	심리적 소진	정서적 소모	비인간화	개인적 성취감감소
정서적 지지	-	.86***	.83***	-.21***	-.12	-.13*	-.20**
평가적 지지		-	.89***	-.20**	-.10	-.14*	-.21***
정보적 지지			-	-.12	-.05	-.10	-.13*

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진(정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소)

표 5. 사회적 지지 대상별 심리적 소진과의 동시적 중다회귀분석 결과

	심리적 소진		정서적 소모		비인간화		개인적 성취감 감소	
	β	t	β	t	β	t	β	t
수퍼바이저	-.13	-1.71	-.01	-.18	-.12	-1.47	-.17	-2.27*
동료	-.18	-2.47*	-.16	-2.11*	-.07	-.90	-.13	-1.68
가족	-.15	-2.04*	-.10	-1.28	-.10	-1.28	-.12	-1.62

주. * $p < .05$, ** $p < .01$

심리적 소진: 정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소

표 6. 사회적 지지 유형별 심리적 소진과의 동시적 중다회귀분석 결과

	심리적 소진		정서적 소모		비인간화		개인적 성취감 감소	
	β	t	β	t	β	t	β	t
정서적	-.26	-2.68**	-.24	-2.32*	-.13	-1.20	-.16	-1.59
평가적	-.30	-2.51*	-.13	-1.02	-.16	-1.23	-.36	-2.95**
정보적	.18	1.59	.14	1.14	.05	.39	.17	1.49

주. * $p < .05$, ** $p < .01$

심리적 소진: 정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소

언변인으로 하여, 동시적 중다회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 표 5와 같다.

대상별로 상담자가 지각한 사회적 지지 정도는 심리적 소진의 약 12%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=9.41, p<.001$), 동료 지지와 가족 지지를 받지 못할수록 심리적 소진을 더 경험하였다. 하위차원 별로 보면, 사회적 지지 정도는 정서적 소모의

5%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=3.50, p<.05$), 동료 지지를 받지 못할수록 정서적 소모를 더 경험하였다. 사회적 지지 정도는 비인간화의 약 5%를 설명해주었다($F_{(3, 201)}=3.29, p<.05$). 사회적 지지 정도는 개인적 성취감 감소의 약 10%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=7.71, p<.001$), 수퍼바이저 지지를 받지 못할수록 개인적 성취감 감소를 더 경험하

표 7. 완벽주의 성향과 심리적 소진과의 상관관계

	완벽주의 성향	완벽주의의 부정적 결과	심리적 소진	정서적 소모	비인간화	개인적 성취감감소
완벽주의성향	-	.42***	.02	.18**	.13	-.27**
완벽주의의 부정적 결과		-	.39***	.34***	.33***	.11

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 심리적 소진(정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소)

였다.

두 번째로, 심리적 소진, 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소 각각에 대해, 정서, 평가, 정보적 지지에 따른 사회적 지지 정도를 예언변인으로 하여, 동시적 중다회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 표 6과 같다.

유형별로 상담자가 지각한 사회적 지지 정도는 심리적 소진의 약 16%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=12.50, p<.001$), 정서적 지지와 평가적 지지를 받지 못할수록 심리적 소진을 더 경험하였다. 하위차원별로 보면, 사회적 지지는 정서적 소모의 7%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=4.64, p<.01$), 정서적 지지를 받지 못할수록 정서적 소모를 더 경험하였다. 사회적 지지 정도는 비인간화의 약 5%를 설명해주었다($F_{(3, 201)}=3.66, p<.05$). 사회적 지지 정도는 개인적 성취감의 약 13%를 설명해주었으며($F_{(3, 201)}=10.21, p<.001$), 평가적 지지를 받지 못할수록 개인적 성취감 감소를 더 경험하였다.

완벽주의 성향과 심리적 소진과의 관계

상담자의 완벽주의 성향과 심리적 소진과의 관계에 대해 살펴보기 위해, 상관분석을 실시하였으며, 결과는 표 7과 같다. 완벽주의 성향 점수가 높은 상담자는 개인적 성취감 감소가 덜 하였으

나, 완벽주의의 부정적 결과의 점수가 높을수록 정서적 소모와 비인간화를 더 많이 경험하였다.

상담자의 완벽주의 성향과 심리적 소진과의 관계에 대해서 좀더 살펴보기 위해, 피험자들 중 완벽주의 질문지(PQ)에서 완벽주의 성향이 중간값(Mdn=42)을 기준으로 중간값 미만인 피험자를 비완벽주의 상담자, 중간값을 초과한 피험자를 완벽주의 상담자로 선정하였다. 완벽주의 상담자는 111명으로 남자가 13명(11.7%), 여자가 98명(88.3%)이었고, 연령 평균은 33.59세(SD=6.7), 완벽주의 성향의 평균은 48.86점(SD=5.12)이었다. 비완벽주의 상담자는 116명으로 남자가 12명(10.3%), 여자가 104명(89.7%)이었고, 연령 평균은 31.86세(SD=6.79), 완벽주의 성향의 평균은 34.37점(SD=5.56)이었다.

완벽주의 상담자와 비완벽주의 상담자의 심리적 소진 경험의 차이를 알아보기 위해 t -검증을 실시하였으며, 결과는 표 8과 같다.

완벽주의 상담자와 비완벽주의 상담자간에는 심리적 소진 경험의 차이가 없었다. 심리적 소진의 하위 차원별로 보면, 완벽주의 상담자가 비완벽주의 상담자보다 비인간화를 더 경험하였으나, 개인적 성취감 감소는 비완벽주의 상담자보다 덜 경험하였다.

다음으로, 완벽주의 성향이 기능적이나 역기능

표 8. 완벽주의 상담자와 비완벽주의 상담자의 심리적 소진 점수의 t-검증 결과

척 도	완벽주의 상담자	비완벽주의 상담자	t
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
심리적 소진	41.45(13.74)	41.44(11.37)	.01
정서적 소모	23.31(8.29)	21.64(7.10)	1.63
비인간화	6.61(4.44)	5.54(3.60)	1.99*
개인적 성취감 감소	11.53(6.19)	14.26(5.75)	-3.44***

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진 : 정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소

적이거나 따른 심리적 소진 경험의 차이를 알아보기 위하여, 완벽주의 상담자들 중, 완벽주의 질문지(PQ)에서 완벽주의의 부정적 결과가 중간값(Mdn=62)을 기준으로 중간값 미만인 피험자를 기능적인 완벽주의 상담자, 중간값을 초과한 피험자를 역기능적인 완벽주의 상담자로 선정하였다. 기능적인 완벽주의 상담자는 37명으로 남자가 4명(10.8%), 여자가 33명(89.2%)이었고, 연령 평균은 33.27세(SD=7.26), 완벽주의의 부정적 결과의 평균은 48점(SD=8.91)이었다. 역기능적인 완벽주의 상담자는 72명으로 남자가 8명(11.1%), 여자가 64명(88.9%)이었고, 연령 평균은 33.63세(SD=6.46), 완벽주의의 부정적 결과의 평균은 86.29점(SD=16.69)이었다.

기능적인 완벽주의 상담자와 역기능적인 완벽

주의 상담자의 심리적 소진 경험의 차이를 알아보기 위해 t-검증을 실시하였으며, 결과는 표 9와 같다.

기능적인 완벽주의 상담자가 역기능적인 완벽주의 상담자보다 심리적 소진 경험을 덜 하였다. 심리적 소진의 하 위 차원별로 보면, 기능적인 완벽주의 상담자가 역기능적인 완벽주의 상담자보다 정서적 소모를 덜 경험하였으며, 비인간화도 덜 경험하였다.

완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진의 관계

앞에서 살펴본 상담자의 인구통계학적 특성, 경력, 주당근무시간을 통제한 후에도 완벽주의 성

표 9. 기능적인 완벽주의 상담자와 역기능적인 완벽주의 상담자의 심리적 소진 점수의 t-검증 결과

척 도	기능적인 완벽주의 상담자	역기능적인 완벽주의 상담자	t
	평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
심리적 소진	35.68(13.03)	44.63(13.31)	3.35***
정서적 소모	19.92(7.95)	25.17(8.01)	3.25**
비인간화	5.38(4.83)	7.26(4.18)	2.12*
개인적 성취감 감소	10.38(6.63)	12.19(5.98)	1.45

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

심리적 소진 : 정서적 소모 + 비인간화 + 개인적 성취감 감소

향, 사회적 지지가 독립적으로 심리적 소진에 영향을 미치는가를 알아보기 위해, 위계적 중다회귀 분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

우선, 심리적 소진을 준거변인으로 하고, 첫 번째 단계에서는 연령, 결혼상태, 경력, 주당 근무시간을 투입하였고, 두 번째 단계에서는 수퍼바이저 지지, 동료 지지, 가족 지지를 투입하였고, 세 번째 단계에서는 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과를 투입하여 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 표 10과 같다.

연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간이 심리적 소진의 약 10%를 설명해주었으며($F_{change(4, 200)}=5.72, p<.001$), 사회적 지지가 첨가되어 추가로 약 10%를 설명해주었고($F_{change(7, 197)}=8.68, p<.001$), 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과가 첨가되어 추가로 약 9%를 설명해주었다($F_{change(9, 195)}=13.11, p<.001$). 즉, 연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간을 통제된 후에도 사회적 지지는 심리적 소진을 감소시키는 방향으로 유의미하게 영향을 미쳤으며, 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과는 사회적 지지의 영향을 통제된 후에도 심리적 소진에 유의미하게 영향을 미쳤다.

최종모델에서 심리적 소진에 유의미하게 영향을 미치는 요인은 연령($\beta=-.20, p<.01$), 동료 지지($\beta=-.17, p<.05$), 완벽주의의 부정적 결과($\beta=.36, p<.001$)였다. 즉, 연령이 높을수록, 동료 지지가 많을수록, 완벽주의의 부정적 결과가 적을수록 심리적 소진을 덜 경험한다고 볼 수 있다.

두 번째로, 정서적 소모를 준거변인으로 하고, 첫 번째 단계에서는 연령, 결혼상태, 경력, 주당 근무시간을 투입하였고, 두 번째 단계에서는 수퍼바이저 지지, 동료 지지, 가족 지지를 투입하였고, 세 번째 단계에서는 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과를 투입하여 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 표 11과 같다.

연령, 경력, 주당근무시간이 정서적 소모의 약 10%를 설명해주었으며($F_{change(4, 200)}=5.53, p<.001$), 사회적 지지가 첨가되어 추가로 약 4%를 설명해주었고($F_{change(7, 197)}=2.96, p<.05$), 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과가 첨가되어 추가로 약 11%를 설명해주었다($F_{change(9, 195)}=14.41, p<.001$). 즉, 연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간을 통제된 후에도 사회적 지지는 정서적 소모를 감소시키는 방향으로 유의미하게 영향을 미쳤으며, 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과는 사회적 지지의

표 10. 심리적 소진에 대한 위계적 중다회귀분석 결과

Model	예언변인	R ²	R ² _{change}	F _{change}	p
1	연령+결혼상태+경력+주당근무시간	.10	.10	5.72	.00***
2	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지	.21	.11	8.68	.00***
3	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지 +완벽주의 성향+완벽주의 부정적 결과	.30	.09	13.11	.00***

주. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$
 사회적 지지(수퍼바이저 지지 + 동료 지지 + 가족 지지)

표 11. 정서적 소모에 대한 위계적 중다회귀분석 결과

Model	예언변인	R ²	R ² _{change}	F _{change}	p
1	연령+결혼상태+경력+주당근무시간	.10	.10	5.53	.00***
2	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지	.14	.04	2.97	.03*
3	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지 +완벽주의 성향+완벽주의 부정적 결과	.25	.11	14.41	.00***

주. *p < .05, **p < .01, ***p < .001

사회적 지지(수퍼바이저 지지 + 동료 지지 + 가족 지지)

영향을 통제한 후에도 정서적 소모에 유의미하게 영향을 미쳤다. 최종모델에서 정서적 소모에 유의미하게 영향을 미치는 요인은 연령($\beta=-.24, p<.01$), 경력($\beta=.18, p<.01$), 동료 지지($\beta=-.15, p<.05$), 완벽주의의 부정적 결과($\beta=.31, p<.001$)였다. 즉, 연령이 높을수록, 경력이 짧을수록, 동료 지지가 많을수록, 완벽주의의 부정적 결과가 적을수록 정서적 소모를 덜 경험한다고 볼 수 있다.

세 번째로, 비인간화를 준거변인으로 하고, 첫 번째 단계에서는 연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간을 투입하였고, 두 번째 단계에서는 수퍼바이저 지지, 동료 지지, 가족 지지를 투입하였고, 세 번째 단계에서는 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과를 투입하여 위계적 중다회귀분석을 실

시하였다. 분석결과는 표 12와 같다.

연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간은 비인간화를 유의미하게 설명해주지 못하는 것으로 나타났다($F_{change(4, 200)}=1.49$), 사회적 지지가 첨가되어 추가로 4%를 설명해 주었고($F_{change(7, 197)}=2.81, p<.05$), 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과가 첨가되어 추가로 약 8%를 설명해주었다($F_{change(9, 195)}=9.37, p<.001$). 즉, 연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간을 통제한 후에도 사회적 지지는 비인간화를 감소시키는 방향으로 유의미하게 영향을 미쳤으며, 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과는 사회적 지지의 영향을 통제한 후에도 비인간화에 유의미하게 영향을 미쳤다. 최종모델에서 비인간화에 유의미하게 영향을 미치는 요인

표 12. 비인간화에 대한 위계적 중다회귀분석 결과

Model	예언변인	R ²	R ² _{change}	F _{change}	p
1	연령+결혼상태+경력+주당근무시간	.03	.03	1.49	.21
2	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지	.07	.04	2.81	.04*
3	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지 +완벽주의 성향+완벽주의 부정적 결과	.15	.08	9.37	.00***

주. *p < .05, **p < .01, ***p < .001

사회적 지지(수퍼바이저 지지 + 동료 지지 + 가족 지지)

표 13. 개인적 성취감 감소에 대한 위계적 중다회귀분석 결과

Model	예언변인	R ²	R ² change	F _{change}	p
1	연령+결혼상태+경력+주당근무시간	.12	.12	6.55	.00***
2	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지	.21	.10	8.07	.00***
3	연령+결혼상태+경력+주당근무시간 +사회적 지지 +완벽주의 성향+완벽주의 부정적 결과	.29	.07	9.97	.00***

주. *p < .05, **p < .01, ***p < .001

사회적 지지(수퍼바이저 지지 + 동료 지지 + 가족 지지)

은 완벽주의의 부정적 결과($\beta=.28, p<.001$)였다. 즉, 완벽주의의 부정적 결과가 많을수록 비인간화를 더 경험한다고 볼 수 있다.

마지막으로, 개인적 성취감 감소를 준거변인으로 하고, 첫 번째 단계에서는 연령, 결혼상태, 경력, 주당 근무시간을 투입하였고, 두 번째 단계에서는 수퍼바이저 지지, 동료 지지, 가족 지지를 투입하였고, 세 번째 단계에서는 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과를 투입하여 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 표 13과 같다.

연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간이 개인적 성취감 감소의 약 12%를 설명해주었으며($F_{change(4, 200)}=6.55, p<.001$), 사회적 지지가 첨가되어 추가로 약 10%를 설명해주었고($F_{change(7, 197)}=8.07, p<.001$), 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과가 첨가되어 추가로 약 7%를 설명해주었다($F_{change(9, 195)}=9.97, p<.001$). 즉, 연령, 결혼상태, 경력, 주당근무시간을 통제한 후에도 사회적 지지는 개인적 성취감의 감소를 약화시키는 방향으로 유의미하게 영향을 미쳤으며, 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과는 사회적 지지의 영향을 통제한 후에도 개인적 성취감 감소에 유의미하게 영향을 미쳤다. 최종모델에서 개인적 성취감 감소

에 유의미하게 영향을 미치는 요인은 경력($\beta=-.21, p<.01$), 수퍼바이저 지지($\beta=-.16, p<.05$), 동료 지지($\beta=-.15, p<.05$), 완벽주의 성향($\beta=-.31, p<.001$), 완벽주의의 부정적 결과($\beta=.16, p<.05$)였다. 즉, 경력이 길수록, 수퍼바이저 지지가 많을수록, 동료 지지가 많을수록, 완벽주의 성향이 높을수록, 완벽주의의 부정적 결과가 적을수록 개인적 성취감 감소를 덜 경험한다고 볼 수 있다.

논 의

본 연구는 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진의 관계를 통해, 상담자들이 스트레스 상황을 극복하지 못하고 심리적 소진을 경험하는데 영향을 미치는 개인적 요인과 상황적 요인의 영향력에 대해 알아보려고 한 것이다. 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째로, 인구통계학적 특성, 경력과 심리적 소진의 관계를 살펴본 결과, 연령, 경력, 결혼상태가 심리적 소진과 관련이 있었고 이들 변인의 설명력은 전반적으로 약 9% 정도인 것으로 나타났다. 따라서 인구통계학적 특성과 경력이 심리적 소진에 영향을 미치지만 이것만으로는 상담자의 심리

적 소진 현상을 충분히 이해할 수 없다는 것이 드러났다. 이러한 결과는 상담자의 다른 개인적인 요인이나 상황적인 요인들의 맥락 안에서 심리적 소진을 이해하여야 된다는 것을 보여준다고 하겠다.

둘째로, 사회적 지지 대상 중 전체 심리적 소진에 영향을 미치는 것은 동료와 가족 지지였으며, 개인적 성취감 감소에 영향을 미치는 것은 수퍼바이저 지지였다. 사회적 지지의 유형별로 심리적 소진에 영향을 미치는 요인은 정서적 지지와 평가적 지지였으며, 정서적 소모에 영향을 미치는 요인은 정서적 지지였고, 개인적 성취감 감소에 영향을 미치는 요인은 평가적 지지였다. 이는 사회적 지지가 심리적 소진을 감소시킨다는 선행 연구들(박성호, 2002; Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan & Schwartz, 2002; Pazin, 2001; Cohen & Wills, 1985)과 일치하는 결과이나, Ross 등(1989)과 Shoptaw 등(2000), Sorensen, Costantini와 London(1989)의 연구와는 다르게, 수퍼바이저 지지는 개인적 성취감 감소와만 관련이 있었다. 이는 심리적 소진이 수퍼바이저 지지와는 관련이 없다는 Baruch-Feldman 등(2002)의 결과와 가족과 동료 지지가 심리적 소진과 관련이 있다는 박성호(2002)의 결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 또 본 연구의 결과는 직장에서의 의미 있는 타자 군이 직무와 관련된 스트레스를 완화하는 중요한 역할을 한다는 Kahn 등(1980)의 주장을 지지해 주었다. 국내 연구에서는 해외 연구에 비해 상담자의 심리적 소진에 미치는 수퍼바이저 지지의 영향력이 상대적으로 약한 것으로 나타나고 있는데, 이는 국내 상담자들이 체계적인 수퍼비전을 받는 경우가 적기 때문이며, 가족 중심 문

화인 우리 나라의 특성으로 인해 그 원인이 직무로 인한 것일지라도 수퍼바이저에 비해 가족의 영향력이 더 컸던 것으로 보인다. 사회적 지지의 유형별로 심리적 소진에 미치는 영향력을 살펴본 결과에서 정보적 지지는 심리적 소진의 어떤 차원에도 영향을 미치지 않았다. 즉, 상담자에게는 문제에 대처하는 데 필요한 정보를 얻는 것보다는 주변인과의 정서적인 친밀함이나 중요한 타인의 인정과 존중이 심리적 소진을 예방하는데 더 중요하다고 하겠다.

셋째로, 완벽주의 상담자와 비완벽주의 상담자 간에는 심리적 소진 경험의 차이가 없었으나, 완벽주의 상담자 중 역기능적인 완벽주의 상담자가 기능적인 완벽주의 상담자보다 심리적 소진을 더 경험하였다. 이는 완벽주의 성향이 전적으로 부정적인 측면만을 지니고 있지는 않다는 선행연구(Flett et al., 1991; Frost et al., 1991)의 결과 및 완벽주의 성향을 기능적/역기능적으로 나눌 수 있다는 선행연구(박현주, 1999; Koivula et al., 2002)의 결과와도 일치하는 것이다. 개인적 성취감 감소 경험에서는 기능적인 완벽주의 상담자와 역기능적인 완벽주의 상담자의 차이가 없었으나, 이는 박현주(1999)의 연구에서 기능적인 완벽주의자와 역기능적인 완벽주의자가 모두 완벽주의의 긍정적인 경험으로 성취 경험을 보고한 것과 같은 맥락에서 이해된다고 하겠다. 결국, 개인적 성취감 감소는 완벽주의의 기능적, 역기능적인 측면보다는 완벽주의 성향과 더 많이 관련되어있다고 하겠다.

넷째로, 상담자의 인구통계학적 특성, 경력과 사회적 지지를 통제한 후에도 완벽주의 성향과 완벽주의의 부정적 결과는 독립적으로 심리적 소

진에 영향을 미쳤다. 전체 심리적 소진에 영향을 미치는 요인은 연령, 동료 지지, 완벽주의의 부정적 결과였으며, 정서적 소모에 영향을 미치는 요인은 연령, 경력, 동료 지지, 완벽주의의 부정적 결과였고, 비인간화에 영향을 미치는 요인은 완벽주의의 부정적 결과였으며, 개인적 성취감 감소에 영향을 미치는 요인은 경력, 슈퍼바이저 지지, 동료 지지, 완벽주의의 성향, 완벽주의의 부정적 결과였다. 따라서 상담자의 심리적 소진은 상황적인 요인과 개인적인 요인의 영향을 함께 받지만, 그 중에서도 개인적인 요인이 보다 큰 영향력을 미친다는 것을 다시 한 번 확인할 수 있었다. 이는 Arricale(2001), Mills 등(1998)의 연구 결과와 일치한다. 특히, Arricale(2001)의 연구에서는 심리적 소진이 근무시간이나 내담자 수 같은 객관적인 상황의 영향이 아닌, 그 상황을 어떻게 지각하는지 주관적인 상황의 영향을 받는다고 하였다. 결국, 상담자로서 자신의 정신건강관리를 위해서는 주변에 지지체계를 만들고, 직무환경을 개선하는 일도 중요하지만, 그에 앞서 개인적인 특성들을 잘 이해하고 관리하는 것이 중요함을 알 수 있었다. 따라서 상담자의 인간적인 성숙이나 교육 분석의 중요성이 단순히 상담자의 전문성을 향상시키는 데에만 중요할 뿐만 아니라, 상담자의 정신건강을 위해서도 중요하다고 말할 수 있다. 실제로 Feldstein(2000)의 연구에서는 치료적 슈퍼비전(clinical supervision)을 받은 학교 상담자가 비치료적 슈퍼비전(non clinical supervision)을 받은 상담자보다 정서적 소모를 덜 경험하였고, 고은하(2001)의 연구에서는 교육분석을 받은 경험이 있는 상담자가 정서적 소모를 덜 경험하였다.

본 연구의 의의로, 상담자에 대한 연구가 주로

상담자의 전문성과 관련하여 이루어지고 있는 상황에서 상담자의 정신건강 관리의 중요성을 언급하였다는 점을 들 수 있다. 또한 본 연구는 상담자가 스트레스를 극복하지 못하고 심리적 소진을 경험하는데 영향을 미치는 개인적 요인과 상황적 요인의 영향력을 함께 고려하여 살펴보았으며, 완벽주의 성향이 부적응적인 측면만 있는 것이 아니라는 것을 상담자 집단을 대상으로 보여주었다. 박현주(1999)가 대학생을 대상으로 완벽주의 성향의 기능적인 측면과 역기능적인 측면을 살펴보았다면, 본 연구에서는 상담자를 대상으로 연구함으로써 완벽주의의 기능, 역기능 문제를 보다 일반화하는데 기여했다고 할 수 있다.

그러나 본 연구는 각 상담자들의 근무형태에 따르는 변수들을 통제하지 못하였으며, 본 연구에서 사용한 '심리치료적 접근을 사용하여 대면상담을 주로 하는 자'라는 상담자의 정의는 상담장면의 현실을 충분히 포괄하지 못한 것이었다. 따라서 추후 연구에서는 상담자에 대한 정의를 좀 더 현실적으로 설정하고, 최근 많은 상담자들이 활동하고 있는 영역(전화상담, PC 상담, 집단상담, 집단 프로그램 등)에서 전문적으로 일하고 있는 상담자들을 대상으로 그들의 심리적 소진에 대한 연구가 실시되어야 할 것이다. 본 연구에서는 상담자들이 어떤 상황에서 스트레스를 받고, 심리적인 소진의 위험을 느끼는지, 어떤 요인들이 상담자들의 스트레스를 완충시켜 심리적 소진의 위험을 감소시킬 수 있는지가 고려되지 않았다. 그러나 해외에서는 상담자들의 직무로 인한 스트레스를 측정하는 도구들이 개발되어 있으므로, 국내에서도 상담자들이 겪고 있는 스트레스가 무엇인지 정확한 실태를 파악하여, 이를 바탕으로 개발된

상담자 스트레스 척도를 사용하여 보다 엄밀한 연구가 이루어지기를 기대한다. 그리고, 본 연구에서 심리적 소진을 측정하기 위해 사용된 MBI 질문지는 80년대 후반에 국내에 처음 소개되어 교육계, 의료계, 사회복지계 등에서 심리적 소진 현상을 이해하기 위한 도구로 사용되어 왔다. 그러나 타당화 연구들(김병섭, 1990; 김민호, 1991; 유재호 등, 1998)에도 불구하고, 아직도 많은 혼선이 빚어지고 있으며 특히, MBI 질문지가 상담자 등의 인간 서비스계통(MBI-HSS), 교육계통(MBI-ES), 일반 직종(MBI-GS) 종사자의 3가지로 개발되었음에도 불구하고, 국내에서는 아직까지 상담자를 대상으로 하는 MBI 질문지의 타당화 연구가 되어있지 않은 실정이다. 따라서 보다 정확히 상담자의 심리적 소진 현상을 이해하기 위해서는 이를 측정하는 질문지인 MBI 도구의 타당화 연구가 시급하다고 하겠다. 마지막으로, 본 연구에서 시도한 개인적 요인과 상황적 요인이 심리적 소진에 미치는 영향력 연구를 좀더 구체화하고 체계화할 필요가 있으며, 기존의 연구 결과들을 기반으로 국내 상담자들의 심리적 소진 경로 등의 모형을 개발하는 연구도 필요하다고 본다.

참 고 문 헌

- 고은하 (2001). 아동상담자의 의욕상실 경험과 대처유형에 관한 연구. 숙명여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김민호 (1991). 교사 스트레스와 탈진. 연세대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김병섭 (1990). 심리적 탈진감: 척도와 구성적 타당도. 한국행정학보, 24(3), 1455-1473.
- 김원 (1988). 성격유형과 사회적 지원이 역할 스트레스 요인과 직무만족 또는 직무 몰입과 관계에 미치는 조절효과. 계명대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 김정희 (2001). 상담자의 자기관리. 제 11회 상담심리사 수련과정, pp. 3-18. 6월 26일. 서울: 한양대학교사범대학.
- 노성주 (1999). 사회복지사의 Burnout에 관한 연구: 대전 충청지역 사회복지시설을 중심으로. 한남대학교 지역개발대학원 석사학위 청구논문.
- 박성호 (2002). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박지원 (1985). 사회적 지지 척도 개발을 위한 일 연구. 연세대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 박현주 (1999). 기능적인 완벽주의 집단과 역기능적인 완벽주의 집단의 구분 및 특성 연구. 서울대학교 석사학위 청구논문.
- 손희권 (1992). 교사의 소진경험과 학교구조지각과의 관계. 고려대 대학원 석사학위 청구논문.
- 심숙영 (1999). 근무여건과 개인적인 특징에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향. 兒童學會誌, 20(3), 339-349.
- 양진환 (1991). 사회적 지원과 성격특성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위 청구논문.

- 유재호, 이수정, 이훈구 (1998). 근로자들의 정서관련 특성이 직무로 인한 탈진감에 미치는 영향: 탈진감에 대한 저항기제로서의 정서지능. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 11(1), 23-53.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 윤혜미 (1990). 사회사업종사자의 Burnout과 그들의 직업환경에 관한 연구. *한국사회복지학*, 16, 47-73.
- 윤혜정 (1993). 청소년의 일상적 스트레스와 사회관계망 지지 지각. 서울대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 차미숙 (2001). 대학병원 간호사의 직무만족도와 소진 경험정도의 상관관계 연구. 조선대학교 경영대학원 석사학위 청구논문.
- 최가영 (1999). 소진의 매개 역할에 관한 연구: 역할 스트레스, 사회적 지원과 조직몰입, 이직의도의 관계 -호텔종업원을 대상으로. 세종대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 최복남 (1998). 사회복지전문요원의 소진과 대응방안에 관한 연구. 대구대학교 사회개발대학원 석사학위 청구논문.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 581-509.
- 최혜영 (1995). 사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구. 연세대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 한현미 (1993). 의료기관에 종사하는 사회복지사의 Burnout에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 홍근표 (1985). 간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구: 개인적 특성, 업무와 관련된 스트레스, 사회적 지지와의 관계. 연세대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 황은경 (1996). 유치원 교사의 소진 경험의 성격에 관한 연구: 교사 배경 및 유치원 상황변인을 중심으로. 대구대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., & Kurdek, L. A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology. Research and Practice*, 19, 624-631.
- Arricale, Frank (2001). *A study of burnout of counselors in college counseling centers*. Doctoral Dissertation. The State University of New Jersey.
- Baruch-Feldman, Caren, Brondolo, Elizabeth, Ben-Dayan, Dena, & Schwartz, Joseph (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93.
- Bird, Douglas J (2001). *The influences and impact of burnout on occupational therapists*. Doctoral Dissertation. University of Capella.
- Boice, R., & Myers, P. E. (1987). Which setting is healthier and happier, academe or private practice? *Professional Psychology. Research and Practice*, 18,

- 526-529.
- Brown, G. T., & Pranger, T. (1992). Predictors of burnout for psychiatric occupational therapy personnel. *Canadian Journal of Occupational Therapy, 59*, 258-267.
- Chemiss, B. C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organization*. New York: Praeger Publishers.
- Clark, C. C. (1980). *Burnout: assessment and intervention*. *A. J. N.*, 80(9).
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*, 310-357.
- Corey, G. (1996). 심리상담과 치료의 이론과 실제 (조현춘, 조현재 역). 서울: 시그마프레스. (원전은 1991에 출판)
- Dupree, P., & Day, H. D. (1995). Psychotherapist' job satisfaction and job burnout as a function of work setting and percentage of managed care clients. *Psychotherapy in Private Practice, 14*, 77-93.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology, 13*(2), 293-301.
- Feldstein, Sherry B. (2000). *The relationship between supervision and burnout in school counselors*. Doctoral Dissertation. University of Duquesne.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Environmental Issues, 30*, 159-165.
- Friesen, P., & Sarros, J. C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior, 10*, 179-188.
- Frost, R. O., Marten, P., Lahart, C., & Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research, 14*, 449-468.
- Hamachek, D. E. (1978). Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism. *Psychology, 15*, 27-33.
- Hewitt, P. L., & Flett, G. L. (1991). Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychopathology. *Journal of Personality of Social Psychology, 60*, 456-470.
- Hoeksma, J. H., Guy, J. D., Brown, C. K., & Brady, J. L. (1993). The relationship between psychotherapist burnout and satisfaction with leisure activities. *Psychotherapy in Private Practice, 12*(4), 51-57.
- House, J. S. (1980). *Occupation stress and the mental and physical health of factory workers*. Ann Arbor: University of Michigan Institute for Social Research.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (1999). *The heart and Soul of Change*. American Psychological Association, Washington, DC.
- Huberty, T. J., & Huebner, E. S. (1988). A

- national survey of burnout among school psychologists. *Psychology in the Schools*, 25, 54-61.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologists: An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7, 129-136.
- Huebner, E. S., & Mills, L. B. (1994). Burnout in school psychology: The contribution of personality characteristics and role expectations. *Special Services in the Schools*, 8, 53-67.
- Justice, B., Gold, R. S., & Klein, J. P. (1981). Life events and burnout. *Journal of Psychology*, 108, 219-226.
- Karasek, R. A., Traiantis, K. P., & Chaudhry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 181-200.
- Koivula, Natalie, Hassmén, Peter, & Fellby, Johan (2002). Self-esteem and perfectionism in elite athletes: effects on competitive anxiety and self-confidence. *Personality and Individual Differences*, 32, 865-875.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood, Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach & Jackson (1981a). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach & Jackson (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach & Jackson (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Role*, 12, 837-851.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B., & Leiter, Michael P. (2001). JOB BURNOUT. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422
- McGee, R. A. (1989). Burnout and professional decision making: An analogue study. *Journal of Counseling Psychologist*, 35, 345-351.
- Mills, Lane B., & Huebner, E. Scott (1998). A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout Among School Psychology Practitioners. *Journal of School Psychology*, 36(1), 103-120.
- O'Halloran, Theresa M., & Linton, Jeremy M. (2000). Stress on the Job: Self-care resources for Counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 22, 354-364.
- Pazin, Jordana Shain (2001). The effects of burnout on doctoral counseling students in CACREP-accredited universities. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities & Social Sciences*, 61(9-A), 3476.

- Pines, A. M., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital and Community Psychiatry, 29*.
- Rh eume, J., Freeston, M. H., & Ladouceur, R. (1995). Functional and dysfunctional perfectionism: construct validity of a new instrument. *paper presented at the 1st annual World Congress of Behavioral Cognitive Therapy, Copenhagen, July*.
- Rogers, J. C., & Dodson, S. C. (1987). Burnout in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy, 42*, 787-792.
- Romano, J. L., (1984). Stress management and wellness: Reaching beyond the office. *Personnel and Guidance Journal, 62*, 533-537.
- Ross, Randall R., Altmaier, Elizabeth M., & Russell, Daniel W. (1989). Job stress, Social Support, and Burnout Among Counseling Center Staff. *Journal of Counseling Psychology, 36*(3), 345-351.
- Shoptaw, Steven, Stein, Judith A., & Rawson, Richard A. (2000). Burnout in substance abuse counselors impact of environment, attitudes, and clients with HIV. *Journal of substance abuse treatment, 19*, 117-126
- Sorensen, J. L., Costantini, M. F., & London, J. A. (1989). Coping with AIDS: strategist for patients and staff in drug abuse treatment programs. *Journal of Psychoactive Drugs, 21*, 435-440
- Vredenburgh, Larry Dale, & Carlozzi, Alfred F. (1999). burnout in counseling psychologists: type of practice setting and pertinent demographics. *Counseling Psychology Quarterly, 12*, 293-302.

원고 접수: 2003 6월 28일

수정원고 접수: 2003년 7월 28일

게재 결정: 2003년 8월 9일

Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout Among Counselors

Hye-Yoon Choi Nam-Woon Chung

The Catholic University of Korea

This study was to investigate the influence of situational factor and individual factor on a burnout among counselors through a relation between perfectionism tendency, social support and burnout among counselors. A subjects of this study were counseling center counselors(N=237) in Korea. As the result, A factor which had effect on a burnout significantly in subject was a support of family and companion, and was an emotional support and a estimative support in type. A perfectionism tendency was not different from an experience of a burnout, but dysfunctional perfectionism counselors among perfectionism counselors was more experienced a burnout than functional perfectionism counselors. After controlling the demographic characteristics, years of counseling experience and social support, independently perfectionism tendency had effect on the burnout. Finally this study showed a significance and suggested a limit of study and the further study.

Keywords : *counselor, burnout, perfectionism, functional perfectionism, dysfunctional perfectionism, social support*