

상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향*

유 성 경[†] 박 성 호

이화여자대학교

상담의 효과는 상담자 자신의 건강한 심리적 상태가 유지될 때 최적의 효과를 나타낼 수 있다. 본 연구는 한국의 상담 실무자들이(N=115) 경험하는 심리적 소진의 정도가 어느 정도이며, 심리적 소진을 유발하는데 기여하는 요인과 줄이는데 기여하는 요인들이 무엇인지에 대하여 알아보았다. 한국 상담자들이 주로 경험하는 심리적 소진의 유형은 정서적 고갈이었으며, 반면 개인적인 성취수준이 떨어지지 않는 것으로 보고되었다. 심리적 소진에 영향을 미치는 요인들로 상담환경의 위험요소들과 사회적 지지의 영향력을 위계적 중다회귀분석으로 분석하였다. 분석결과에 따르면 상담환경에서 상담자들이 역할갈등과 도전감의 상실을 경험할 때 심리적 소진의 정도가 의미있게 높아지는 것으로 나타났으며, 반면 동료 및 가족들로부터 사회적 지지를 받는다고 지각할 때 소진은 의미있게 감소되었다. 서구연구 결과와 달리 슈퍼바이저의 지지가 상담자 소진의 문제를 해결하는데 의미있는 영향을 주지 못하는 점들이 지적되었으며, 상담자들의 심리적 소진을 예방하기 위해 상담자들의 자기관리를 도울 수 있는 방안들이 논의되었다.

주요어 : 상담자, 심리적 소진, 상담환경, 사회적 지지

유성경은 이화여자대학교 심리학과에 근무하고 있음.

* 본 연구는 이화여자대학교 신입교원을 위한 교내연구비에 의해 지원됨.

본 연구의 결과는 110회 미국 심리학회 연차대회(2002년 8월, Chicago)에서 발표될 예정이다.

† 교신저자 : 유 성 경, (120-750) 서울시 서대문구 대현동 11-1, 이화여자대학교 심리학과,
전화 : 02-3277-3911 E-mail: skyoo@mm.ewha.ac.kr

야구선수에게는 선수의 팔이, 가수에게는 가수의 목소리가, 무용가에게는 무용가의 다리가 그 분야의 성패를 좌우하듯이 상담영역에서는 상담자의 자아가 상담 활동의 성패를 좌우한다(Skovholt, 2001). 상담성과와 관련된 수많은 메타분석에 의하면, 상담은 한 전문영역으로 인간이 긍정적으로 변화하는데 의미있는 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있으며, 상담의 효과성을 좌우하는 것은 상담자가 사용하는 특정 기법이나 이론이 아니라 상담자와 내담자간의 상담관계라는 사실이 누누이 지적되어오고 있다(Wampold, 2000). 이렇듯 상담은 상담자 자신이 변화의 중요한 도구로 사용되어 내담자와 의미있는 조력관계를 형성함으로써 내담자의 변화를 촉진하는 전문 활동으로서 상담자 자신이 최적의 심리상태를 유지하는 것이 상담성패를 좌우하는 주요 관건이 된다.

상담과정에서 상담자는 내담자를 공감적으로 이해하기 위하여 타인에 대한 높은 조망능력, 애매한 상황에 대한 인내심, 그리고 각별한 감수성을 지녀야 하며, 대부분의 경우 일방적으로 배려하고 보살핌을 제공해야 한다(Skovholt & Ronnestad, 1992). 이같이 상호적 관계의 맥락 속에서 일방적으로 배려하고 이해해야 하는 상담 관계의 특수성으로 인해 상담자는 심리적으로 소진할 위험이 매우 크다. 상담과 유사한 관계적 특성을 기반으로 하는 조력적 직업종사자들(helping professionals)이 심리적으로 소진할 확률이 높다는 몇몇 경험 연구들(Delia & Patrick, 1996; Maslach & Jackson, 1981; Raquepaw & Miller, 1989)의 보고는 상담들이 소진할 가능성이 높을 수 있음을 시사해 준다.

여기서 심리적 소진(burnout)이란 사람들과 직접적으로 일하는 개인들 사이에서 빈번히 일어나는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인간화(depersonalization), 그리고 개인적 성취감의 결여(lack of personal accomplishment)를 주된 증상으로

수반하여 나타나는 심리적 증후군으로 개념화된다(Maslach & Jackson, 1981). 상담자들이 심리적으로 소진되면 이상(理想)이나 에너지, 일에 대한 목적이 상실되며 의욕이 낮아지고 직업수행의 수준이 저하되며, 내담자에 대한 긍정적인 느낌이나 관심이 상실되어 내담자에게 제공하는 서비스의 질이 떨어지게 되고, 상담자 자신에 대해서도 별 불일 없으며 중요하지 않은 존재로 느끼게 된다(Corey, 1998; Raquepaw & Miller, 1989).

심리적 소진이 가지고 있는 가장 큰 문제점은 심리적 소진이 일단 생기면 점차로 그 정도가 심하게 된다는 점이다. 상담자들이 심리적 소진을 조금씩 경험하다가 그 정도가 점진적으로 발전하게 되면 긴장, 초조, 피로를 경험하게 되고 결국은 상담자가 심리적으로 상담업무에서 분리되거나 내담자에게 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다(Cherniss, 1980). Edelwich와 Brodsky(1983)은 상담자의 심리적 소진을 단계화 하여, 열정(enthusiasm)의 단계, 침체(stagnation)의 단계, 좌절(frustration)의 단계, 무관심(aphy)의 단계로 발전하게 된다고 하였다. 상담자가 이렇게 상담에 대한 의미와 열정을 잃어버리고 침체단계에 빠져 결국 상담관계에서 무관심하고 냉소적인 자아 상태에서 상담자 역할을 하게 될 때 그러한 상담자와의 관계에서 내담자가 의미있는 변화를 이룰 것을 기대하기는 어렵다. 왜냐하면 상담자 자신이 바로 상담성과를 이루는 핵심매체이기 때문이다.

이제까지 상담자의 심리적 소진과 관련된 연구들은 주로 어떠한 환경적 여건에서 혹은 상담활동의 어떠한 특성이 상담자들을 소진하도록 하는가에 초점이 맞추어져 왔다. 그런데 여기서 한가지 주목할 사실은 동일한 상담환경 여건에서 일하는 상담자라도 환경, 업무로 인한 부정적인 영향을 동일하게 받지 않는다는 사실이다. 어떤 상담자들은 스트레스를 유발하기에 충분히 열악한

업무환경에도 불구하고 상담 및 상담자로서의 역할 의미를 잃지 않고 적응유연한(resilient) 특성을 보이는 반면 어떠한 상담자들은 쉽게 소진되어 자신과 내담자들에게 부정적인 영향을 미친다는 사실이다. 환경의 위험요소(risk factor)가 각 개인들에게 동일하게 부정적인 영향을 미치는 것이 아니라 보호요소(protective factor)에 의해 위험요소의 부정적인 영향력이 매개되거나 완충된다는 적응유연성 모델은 상담자 소진을 이해하는 매우 유용한 모델이다.

상담자의 심리적 소진에 대해서 위험요소와 보호요소와의 관계를 구체적으로 연구한 Cohen과 Wills(1985)는 상담자들이 직무환경에서 경험하는 심리적 소진의 개인적 차이는 심리적 소진을 일으키는 위험요소의 영향을 완충하는 요인들에 의해 좌우된다고 한다. 이들이 발견한 위험요소의 부정적 역할을 완충하는 작용을 하는 보호요소로는 상담자들이 경험하는 사회적 지지정도였다. 사회적 지지가 상담자들의 심리적 소진의 정도를 완충해 준다는 사실은 이외의 경험연구들(Delia & Patrick, 1996; Kruger, Botman & Goodenow, 1991; Ross, Altmaier & Russell, 1989)에 의해서도 밝혀진 바 있다.

한국사회에서 전문적인 상담활동의 역사는 약 반세기가 되어가면서(김계현, 2001), 상담자들의 급속한 양적 팽창을 이루어 왔다. 이러한 상담자들의 양적인 팽창과 더불어 상담분야의 전문성에 대한 지속적인 요구는 상담분야의 질적인 발전을 위해 매우 중요한 논제라 할 수 있다. 책무성있는 상담 서비스를 제공하기 위하여 상담과 관련된 여러 가지 여건들이 개선되어야 하지만 그 중에서 가장 중요한 요건은 앞서서도 논의하였듯이 상담자의 자질 관리라고 할 수 있다. 현재 한국사회에서 일하고 있는 상담실무자들이 어느 정도의 심리적 소진을 경험하고 있으며, 어떤 요인에

의해 심리적 소진의 정도가 높아지는지, 낮아지는지에 대한 체계적인 분석은 상담자 자질관리를 위한 중요한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구는 한국의 상담실무자들이 현재 경험하고 있는 심리적 소진이 상담환경의 위험요소와 상담자들이 지각하고 있는 사회적 지지의 정도에 의해 어떤 영향을 받고 있는지를 알아보고자 하는 것이다.

방 법

연구대상

본 연구의 대상은 전국의 학생상담센터, 문화관광부 산하 청소년 상담실과 시설상담기관에서 전담 혹은 시간제로 상담을 하고 있는 115명의 상담자들이었다. 본 연구 참여자들의 평균 연령은 33세이며 연령의 범위는 23세에서 66세였다. 성별 분포는 여자가 97명(84.3%), 남자는 18명(15.7%)이었고, 이들 가운데 기혼자는 72명(63%), 미혼자는 40명(35%), 기타는 2(2%)로 나타났다. 이들의 학력은 박사학위자가 10명(8.7%), 석사학위자가 84명(73.1%)이었고, 대졸자가 16명(13.9%)의 분포를 보였다. 상담경력은 평균 5년, 경력의 범위는 1년에서 30년, 주당 근무시간은 평균 37시간으로 최소 4시간에서 최대 60시간의 범위를 보였고, 주당 과외근무시간은 평균 5시간으로 최소 0시간에서 최대 30시간의 범위를 보였다. 응답자들이 근무하는 상담실의 상담원수는 평균 12명으로 최소 인원 1명에서 최대 인원 50명의 범위를 보였고, 행정직원수는 평균 6명으로 최소 인원 0명에서 최대 인원 42명의 범위를 보였다.

측정도구

심리적 소진에 관한 질문지

심리적 소진에 관한 질문지는 Maslach와 Jackson(1996)이 개발한 Maslach Burnout Inventory (이하 MBI)를 연구자가 번안하여 사용하였다. MBI는 상담자들이 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈(emotional exhaustion), 내담자에 대한 비인간화(depersonalization), 개인적 성취감(personal accomplishment)저하의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. 여기서 '정서적 고갈'이란 일에 대해 정서적으로 부담감과 고갈된 감정을 갖는 것을 의미하고, '비인간화'란 내담자에게 무감정과 비인간적인 반응을 보이는 것을 의미한다. 그리고 '개인적 성취감의 저하'이란 사람들과 일을 할 때 유능감과 성취감이 떨어짐을 의미한다. MBI는 총 22개의 문항으로 정서적 고갈은 9개의 문항(예: 나는 일 때문에 정서적으로 매마른 느낌이다, 나는 하루 일과를 마칠 때 진이 다 빠졌다는 느낌이 든다), 비인간화는 5개의 문항(예: 나는 어떤 내담자들을 마치 생명이 없는 물건처럼 대한다는 느낌이다, 나는 이 일을 시작한 이래 점점 사람들에 대해 무감각해져간다), 개인적 성취감은 8개의 문항(예: 나는 내담자들이 상황들에 대해 어떻게 느끼는지를 쉽게 이해할 수 있다, 나는 내담자들의 문제를 매우 효과적으로 다룬다)으로 측정된다.

MBI는 7점 Likert 척도로서 상담자들은 각각의 문항을 읽고 자신이 문항에 제시된 바와 같이 느낀 정도를 0에서 6중 하나에 응답하게 되어있다 (0=전혀 없음, 6=매일). 심리적 소진의 총점 범위는 0점~132점이며, 하위요인별로는 정서적 고갈 0점~54점, 비인간화 0점~30점, 개인적 성취감 0점~48점으로 되어있고, 개인적 성취감을 묻는 8개의 긍정적 진술문항은 역점수로 환산하였다. 따

라서 최종분석에 사용된 각 하위요인들의 점수가 높을수록 소진이 더 많이 되어 있음을 의미한다.

본 연구의 참여자들을 대상으로 하여 MBI의 신뢰도(Cronbach α)를 산출한 결과, 전체 척도의 신뢰도는 .88, 하위척도인 정서적 고갈은 .89, 비인간화는 .77, 개인적 성취감은 .85를 보여 한국의 상담자들을 대상으로 할 때도 비교적 신뢰로운 척도임을 보여주었다.

직무환경의 위험요소에 관한 질문지

직무환경특성에 관한 질문지는 상담자들이 근무하고 있는 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위하여 개발된 Jayaratne과 Chess(1981)의 질문지를 윤부성(2000)이 번안한 질문지를 사용하였다. 본 질문지는 총 19개의 문항으로 도전, 역할갈등, 역할 모호성, 업무과다 4개의 하위요인으로 구성되어 있다. 여기에서 '도전'이란 업무에 대한 자율성과 능력개발의 기회를 의미하는 것으로 상담과 관련 업무가 상담자에게 얼마나 도전이 되고 적절한 자극을 주고 있는지를 측정하는 요인이다. '역할갈등'이란 조직 내 직무수행상의 각종 요구가 개인적인 기준 또는 직무요건들과 불일치하고 상반된 둘 이상의 역할수행의 갈등을 의미한다. '역할모호성'이란 개인이 역할을 어떻게 수행해야 하는가에 대하여 충분한 정보가 주어지지 않을 때 나타나는 역할수행의 불확실성을 의미하고, '업무과다'란 개인에게 주어진 시간과 능력을 초과하는 업무량을 의미한다. 각 하위요인별로 도전이 6문항(예: 나의 잠재능력을 개발시킬 기회가 있다, 일이 재미있다), 역할갈등은 5문항(예: 업무수행에 필요한 자원이 충분하지 않다, 내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다), 역할 모호성은 3문항(예: 직장에서 나에게 기대하는 역할을 분명히 알고 있다, 담당업무 가운데 나의 책임부분이 분명하다), 업무과다는 5문항(예: 때때로 감당하기

어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다, 맡은 일은 아주 신속하게 처리해야 한다)으로 구성되어 있다.

본 질문지는 5점 Likert 척도로서 상담자들은 각각의 문항에 대해서 자신의 직무상황을 잘 나타내는 정도를 1에서 5중 하나에 응답하게 되어 있다(1=매우 그렇다, 5=전혀 그렇지 않다). 상담자가 경험하는 직무환경의 위험요소의 수준을 나타내는 총점의 범위는 19점~95점이고 각 하위요인별로 도전은 역점수로 환산하여 채점되어 6점~30점, 역할갈등은 5점~25점, 역할 모호성은 3점~15점, 업무과다는 5점~25점이며 각 하위요인들의 점수가 높을수록 직무환경의 위험요소 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구 참여자들을 대상으로 산출한 척도의 전체 신뢰도(Cronbach α)는 .83, 하위척도별 신뢰도는 도전은 .61, 역할갈등은 .77, 역할모호성은 .79, 업무과다는 .80이었다

사회적 지지에 관한 질문지

사회적 지지에 관한 질문지는 Caplan, Cobb, French, Harrison 그리고 Pinneau(1980)가 개발한 질문지를 연구자가 번안하여 사용하였다. 본 질문지는 3개(슈퍼바이저의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지)의 하위요인들을 측정하기 위해 총 16개의 문항으로 구성되어 있고 슈퍼바이저에게서 받는 지지에 관한 6가지 문항, 동료에게서 받는 지지에 관한 6가지 문항, 가족에게서 받는 지지에 관한 4가지 문항(예: 나의 슈퍼바이저 직장동료 가족들은 내가 더 쉬운 삶을 살아갈 수 있도록 도와준다, 내가 하는 일을 인정해준다)으로 측정된다.

본 질문지는 5점 Likert 척도로서 상담자들은 각각의 문항에서 자신의 경우를 잘 나타내는 정도를 1에서 5중 하나에 응답하기로 되어있다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 본 질문지의 총점의 범위는 16점~80점이고 각 하위요인별로

는 슈퍼바이저에게서 받는 지지 6점~30점, 동료에게서 받는 지지 6점~30점, 가족에게서 받는 지지 4점~20점이다. 각 하위요인의 점수가 높을수록 사회적 지지를 받고 있는 정도가 높음을 의미한다. 이 연구의 참여자들을 대상으로 이 척도의 신뢰도(Cronbach α)를 산출한 결과, 전체 척도의 신뢰도는 .86, 각 하위척도인 슈퍼바이저의 지지는 .89, 동료의 지지는 .92, 가족의 지지는 .83이었다.

자료수집

전국의 상담기관에서 전담 또는 시간제로 근무하는 상담자들에게 대면, 또는 우편으로 질문지를 보내어 회수하는 방법을 사용하였다. 전국 16개의 상담기관에 131부의 질문지를 우편 발송하여 13개의 상담기관에서 93부의 질문지가 회수되어 회수율은 70.9%였다. 그리고 연구자가 응답자와 대면하여 작성된 질문지 22부를 합하여 총 115부를 분석대상으로 삼았다.

분석방법

상담환경의 위험요소(도전, 역할갈등, 역할모호, 업무과다)와 상담자들이 지각하는 사회적 지지(슈퍼바이저, 동료, 가족)가 상담자들이 경험하는 심리적 소진에 미치는 상대적인 영향력을 분석하기 위해 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

결 과

기술통계결과

상담자들의 심리적 소진의 정도

본 연구에 참여한 상담자들의 보고에 기초하여

표 1. 심리적 소진 하위점수별 상담자의 해당분포

소진의 하위변인	낮은 수준		중간 수준		높은 수준	
	n	%	n	%	n	%
정서적 고갈	29	25.2	51	44.3	35	30.4
비인간화	49	42.6	45	39.1	21	18.3
개인적 성취저하	115	100	0	0	0	0

주. 정서적 고갈(낮은 수준≤16, 높은 수준≥27), 비인간화(낮은 수준≤6, 높은 수준≥13), 개인적 성취의 저하(낮은 수준≤31, 높은 수준≥39)

심리적 소진의 3가지 하위점수별로 소진의 정도를 세 수준으로 나누고 각 수준에 몇 명의 상담자가 해당하는지를 분석한 결과는 표 1에 제시된 바와 같다. 각 하위점수의 소진 정도를 구분하는 기준은 MBI를 제작하고 조력적 전문활동 종사자들을 대상으로 각 하위점수별 상, 중, 하 수준의 절단 점수기준을 제시한 Maslach, Jackson과 Leiter (1981)의 기준을 따랐다.

표 1에 제시된 바에 따르면 본 연구에 참여한 상담자들이 표현하는 심리적 소진의 주된 형태는 정서적 고갈로 나타났으며, 반면 개인적 성취가 저하되는 경우는 거의 없는 것으로 나타났다. 다시 말하면 한국의 상담자들은 상담에 대한 의미, 관심 및 긍정적인 감정을 상실하는 경우는 많으나 실제 업무수행과 관련된 효능감이 떨어진다고 지각하고 있지는 않는 것으로 나타났다. 그리고 상담자가 소진을 경험하는 경우 내담자에 대해 무감각해지고 비인간적으로 대하는 경향성도 어느 정도 나타나는 것으로 나타났다.

상담자들의 학력, 경력, 결혼여부에 따라 소진의 정도에 차이가 있는지를 살펴본 결과 결혼여부 이외의 다른 변인에 따라서는 소진에 의미 있는 차이가 나타나지 않았다. 결혼여부의 경우 미혼의 상담실무자들이 기혼상담실무자들보다 통계적으로 유의있게 높은 소진 점수를 보였다($F(2,$

$111)=6.83, p<.005$).

연구 변인들간의 상관관계

상담자들의 심리적 소진에 각 변수들간의 전반적인 관계양상을 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였고 결과는 표 2에 제시된 바와 같다.

상관분석 결과에 의하면 직무환경의 위험요소들의 전체점수, 그리고 4개의 하위변인 점수들과 심리적 소진 점수와 통계적으로 유의하게 정적으로 상관되어 있으며, 사회적 지지와 심리적 소진과의 상관관계를 보면 전반적으로 부적상관을 보이고 있다. 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지, 가족의 지지와 심리적 소진의 전체점수와도 유의미한 부적상관이 나타나고 있으나 슈퍼바이저의 지지와 심리적 소진과는 통계적으로 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 심리적 소진과 세 하위요인들과 모두 유의한 상관을 보인 사회적 지지의 하위요인은 동료의 지지였고, 동료의 지지가 높을수록 심리적 소진의 정도는 낮아진다고 볼 수 있다.

변인들간의 총 상관관계 결과를 요약하면, 직무환경의 위험요소는 정적인 방향으로, 사회적 지지는 부적인 방향으로 심리적 소진과 유의한 관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

표 2. 연구변인들간의 전체상관관계 (N=115)

	심리적 소진	슈퍼바이저의 지지	동료의 지지	가족의 지지	도전 ^a	역할갈등	역할모호성	업무과다
심리적 소진								
슈퍼바이저의 지지	-.063							
동료의 지지	-.375**	.200*						
가족의 지지	-.226*	-.091	.088					
도전	.402**	-.024	-.123	-.172				
역할갈등	.419**	-.065	-.420**	.169	.366**			
역할 모호성	.204*	-.133	-.220*	-.056	.348**	.263**		
업무과다	.370**	-.036	-.259**	.049	.252**	.604**	.028	

주. 도전^a점수는 역산점수로 계산되어 점수가 높아질수록 직무환경에서의 자율성, 능력개발의 기회가 줄어들어 드는 것을 의미한다.

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

상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향력

상담환경의 위험요소와 상담자가 지각하는 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향력을 알아보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression)을 위한 첫 번째 단계에서 직무환경의 4 가지 위험요소와 심리적 소진과의 단계적 중다회귀분석(stepwise multiple regression)을 실시하였고, 두 번째 단계에서는 상담자가 지각한 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계를 단계적 중다회귀분석을 실시하였다.

분석결과 첫 번째 분석단계에서 투입된 4가지 위험요소들 가운데 통계적으로 유의있게 심리적 소진에 영향을 미치는 요인으로는 역할갈등($\beta = .28, p < .01$)과 도전($\beta = .24, p < .01$) 요인으로 나타났다. 첫 번째 단계에서 직무환경의 위험요소가 심리적 소진에 미치는 영향을 통제한 후 두 번째 단계에서 지각된 사회적 지지의 3 변인들을

표 3. 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향력에 대한 위계적 회귀분석 결과

예언변인	심리적 소진	
	β	ΔR^2
상담환경의 위험요소		
역할갈등	.28**	.18
도전	.24**	.07
R^2	.25	
F(2,114)	10.64***	
사회적지지		
가족의 지지	-.21**	.06
동료의 지지	-.21*	.03
R^2	.34	
F(4,114)	5.83*	

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

입력한 결과, 가족의 지지($\beta = -.21, p < .01$)와 동료

의 지지 ($\beta = -.21, p < .05$)가 심리적 소진에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위계적 중다회귀분석의 결과는 표 3에 제시된 바와 같다. 표 3에 의하면 직무환경의 위험요소가 심리적 소진을 설명하는 설명량은 역할갈등이 18%로 가장 많았으며, 그 다음으로 도전이 7%로 이 두 변인이 심리적 소진에 미치는 총 설명량은 25%였다. 2단계에서 가족의 지지와 동료의 지지가 첨가되어 추가적으로 설명된 양은 각각 6% ($\beta = -.21, p < .01$)와 3% ($\beta = -.21, p < .05$)으로 상담자가 지각하는 사회적 지지가 심리적 소진을 설명하는 설명량은 총 9% 이었다. 여기서 상담자가 지각한 사회적 지지의 설명량은 상담환경 위험요소의 설명량을 통제한 후의 설명량으로서 상담자들은 상담환경에서 역할갈등을 느끼고, 도전감을 상실해갈 때 심리적 소진을 경험하게 되지만 동료들, 가족들로부터 지지를 받을 때 심리적 소진의 정도가 상쇄됨을 알 수 있다.

논 의

본 연구는 상담자 자신이 상담의 성패를 결정짓는 가장 중요한 관건이 됨을 전제로 하고, 상담자의 심리적 소진이 어떤 요인들에 의해 증진하며, 어떤 요인들에 의해 감소하는지를 분석하기 위해 진행되었다. 분석 모델로 적용된 것은 적응유연성(resilience)모델로서 이 모델을 상담자 소진에 적용하면 다음과 같은 예측을 할 수 있게 된다. 상담 환경이 여러 가지 위험요소를 지니고 있을 때, 구체적으로 역할갈등이 많고, 업무가 과다하거나 모호하고, 도전감이 없어질 때 상담자는 심리적 소진을 보다 많이 경험할 것이다. 그러나 상담자들이 슈퍼바이저, 동료, 가족들로부터 사회적 지지를 받으면 상담환경의 위험요소의 부

정적 영향에도 불구하고 상담자의 심리적 소진은 줄어들 것이라는 것이다.

본 연구에서는 상담자의 심리적 소진을 종속변인으로 하고, 상담환경의 위험요소의 4가지 변인(역할갈등, 역할모호, 업무과다, 도전상실)들의 영향력과 상담자가 지각하는 사회적 지지(슈퍼바이저, 동료, 가족들로부터의 지지)가 미치는 영향력을 분석하기 위해 2단계의 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 1단계에서는 상담환경 위험요소의 영향력, 2단계에서는 위험요소의 영향력을 통제한 후의 사회적 지지가 미치는 영향력을 분석하였다. 분석 결과 상담자 소진에 의미있는 영향을 미치는 위험요소는 역할갈등과 도전상실로 나타났다. 이들의 설명량은 총 25%였다. 사회적 지지의 경우, 동료와 가족들에게 받는 사회적 지지가 상담환경의 위험요소에도 불구하고 심리적 소진을 낮추는데 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 이들이 상담자 소진을 설명하는 설명량은 총 9%였다.

상담환경의 위험요소의 경우, 역할갈등이 상담자 소진을 유발하는 가장 주된 요인으로 나타난 이유는 한국의 상담자들이 상담 업무이외에 다양한 행정업무를 동시에 수행하는 데서 오는 갈등과 관련된 것으로 해석할 수 있다. 본 연구참여자들이 보고한 바에 따르면 이들이 근무하는 상담실에 행정직원이 전혀 없거나 한 명뿐인 상담실이 전체 응답자의 55.2%인 것으로 나타나 상담자들에 대한 행정 지원이 매우 열악하며 이로 인해 상담자들이 상담 본연의 업무 이외의 업무를 과다하게 수행해야할 경우가 많은 것으로 나타났다. 전문 상담자들이 상담 고유업무와 더불어 과다한 행정업무를 수행하게 될 때, 본인이 고유업무가 무엇인지에 대해 회의하게 되고 이러한 회의감이 상담자들을 소진시키는 주요한 원인이 되는 것으로 볼 수 있다.

두 번째 상담자 소진에 의미있는 영향을 미치는 요인으로 나타난 것은 상담자들이 상담 환경에서의 도전감 상실로 나타났다. 이러한 결과는 상담자들이 지니는 고유한 심리적인 특성 및 요구와 관련된다고 보여진다. 본 연구에서 측정된 도전 변인은 업무수행에 있어서의 자율성 및 능력개발의 가능성 정도를 측정하는 것으로서 상담자들이 상담환경에서 얼마나 자신이 의미 있다고 생각하는 바를 선택하고 이를 실현할 수 있는가를 반영하는 변인이다. 상담자들이 상담을 자신의 직업으로 선택하는 경우 타인을 도와주는데서 의미를 찾고, 자기 자신을 보다 나은 인간으로 성숙시키는데 높은 관심을 지닌 집단이라고 할 때, 상담환경에서 이와 같은 의미추구를 상실하게 되면 심리적으로 소진될 확률이 높다는 것이다. 본 연구 대상자들의 81.8%가 석사졸 이상의 고학력자들임을 고려할 때, 업무 수행에 있어서 자율성 및 자기 성장에 대한 욕구가 특별히 높을 것으로 기대된다. 상담자들이 도전감 상실로 인해 높은 심리적 소진을 경험하는 현상은 상담자들이 경험할 수 있는 소진을 의미와 관련된 소진(meaning burn-out)과 돌봄과 관련된 소진(caring burn-out)으로 구분한 Skovholt(2001)의 구분에 따르면 의미와 관련된 소진의 측면을 보여주는 결과로 해석할 수 있다.

환경적인 위험요소 가운데 업무과다와 역할모호성은 소진에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 역할모호성은 개인이 역할을 어떻게 수행해야하는가에 대해 충분한 정보가 주어지지 않는 경우 나타나는 것이며, 업무과다는 개인에게 주어진 시간과 능력을 초과하는 업무량을 의미한다. 한국 상담실의 경우 상담원의 수가 매우 한정된 상태에서 상담실 업무가 진행되는 상황은 거의 모든 상담실의 경우 동일한 조건이므로 상담자들이 업무량이 많은 것은 어쩔 수 없는 조건

으로 수긍할 가능성이 높다. 또한 인력의 한계로 인해 상담실에서 이루어지는 활동들이 대체로 전통적인 상담실 활동들이 이루어지고, 새로운 역할 및 업무 창출은 그만큼 적은 편이므로 상담원들은 상담실에서 자신이 해야하는 일을 비교적 혼란 없이 습득하고 있는 것으로 보여진다.

사회적 지지와 관련된 본 연구 결과와 관련하여 논의할 점은 먼저 슈퍼바이저의 지지가 상담자 소진에 아무런 영향력을 주지 못한다는 사실이다. 서구에서 이루어진 기존 연구들(Bechr, 1985; Ray & Miller, 1994; Ross, Altmaier, & Russell, 1989)은 상담자들이 슈퍼바이저의 지지를 받을 때 심리적 소진의 정도가 의미있게 줄어들게 되는 것으로 보고하고 있으나, 한국 상담자들을 대상으로 한 본 연구에서는 슈퍼바이저의 지지가 별 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 한국 상담실제에서 전문적인 슈퍼바이저의 양적, 질적인 부족을 반영하는 것으로 보여진다. 전문 슈퍼바이저로부터 소진을 낮출 만큼 의미있는 지지를 받지 못하는 상황에서 동료와 가족으로부터 필요한 도움과 지지를 받게 될 것이다. 이와 같은 결과는 앞으로 한국 상담자들의 질적인 성장을 독려하고, 의미있는 지지를 제공하기 위하여 체계적인 슈퍼비전을 제공할 수 있는 방법이 고안되어야할 것이다.

사회적지지 가운데 가족의 지지가 가장 많은 설명량을 보여주었는데 이는 미혼 상담자들이 기혼 상담자들보다 소진을 유의있게 많이 호소하고 있다는 t-검증 결과와 동일한 것이다. 이러한 결과는 미혼 상담자들의 경우 직장에서 받은 스트레스를 나누고 분산시킬 수 있는 별도의 지지체가 마련되지 않다는 것을 의미하며, 이를 위해 미혼 상담자들의 사회적 지지망을 적극적으로 고려해 볼 필요가 있겠다. 또한 동료들의 지지가 중요하게 나타나는 것은 상급자는 평가자이고 동

급자들은 동료로 인식하는 한국의 집단주의적 문화 풍토를 반영하는 것이 아닌가 싶다.

본 연구는 대학상담실과 지역 청소년 상담실의 상담자들을 주 대상으로 하여 이루어진 연구로서 이와는 다른 종류의 상담실에 근무하는 상담자들에게 연구 결과를 적용하는데는 한계를 지닌다. 또한 상담자의 소진에 부정적인 영향을 미치는 상담 환경의 위험요소의 영향을 완충시킬 수 있는 변인으로 사회적지지 만을 고려하였으나 심리적 소진을 낮추는데 주요한 요인으로 연구되어지고 있는 스트레스 전략 등의 보다 다양한 보호요소를 첨가시킨다면 상담자 심리적 소진을 보다 풍부하게 설명할 수 있을 것이다. 본 연구는 상담자들이 현장에서 경험하는 소진을 분석한 최초의 국내 연구로서 상담자 교육을 위한 기초자료로서 활용할 가치가 높으며, 상담자 수퍼비전의 필요성을 부각시킴으로서 상담자 교육의 전문적인 질적 개선을 촉구하는 자료로 제공되어질 수 있다. 앞으로 상담자 심리적 소진과 관련하여 보다 다양한 보호요소 및 위험요소를 첨가하는 연구 및 조력적 전문활동의 타영역(예를 들면, 사회복지사, 교사 및 간호사 등) 종사자들과 상담자들을 비교하는 연구를 통하여 상담자 교육연구를 진일보 시킬 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- 김계현 (2001). 한국상담학회의 정체성과 발전과제. 한국상담학회 연차대회 자료집. 3-18. 한국상담학회.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 석사학위 논문.
- Beehr, T. A. (1985). The role of social support in coping with organization stress. In T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organization* (pp. 375-400). NY: John Wiley and Sons.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Van Harrison, R., & Pinneau, S. P. (1980). *Job demands and worker health*. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human services organizations*. NY: Praeger Publishers.
- Cohen, S., & Hoberman, H. (1983). Positive events and social support as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 119-125.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Corey, G. (1998). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*, 4/e. Singapore: International Thomson Publishing Asia.
- Delia, C., & Patrick, T. (1996). Stress in clinical psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 141-149.
- Edelwich, A., & Brodsky, D. (1983). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. NY: Pergamon Press.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1981). Job Satisfaction and burnout in social work. In B. Farber, *Stress and burnout*. NY: Pergamon Press.
- Kruger, L. J., Botman, H. I., & Goodenow, C. (1991). An investigation of social support and burnout among residential counselors. *Child & Youth Care Forum*, 20, 335-352.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting

- Psychologists Press.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 82-89.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research & Practice*, 20, 32-36.
- Ray, E. B., & Miller, K. I. (1994). Social support, home/work stress, and burnout; Who can help? *Journal of Applied Behavioral Science*, 30, 357-373.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 464-470.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner*. MA: Allyn & Bacon.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). Themes in therapist and counselor development. *Journal of Counseling and Development*, 70, 505-515.
- Wampold, B. E. (2000). Outcomes of individual counseling and psychotherapy: Empirical evidence addressing two fundamental questions. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of Counseling Psychology*, 711-739.

원 고 접 수 일 : 2002. 1. 26

수정원고접수일 : 2002. 5. 29

게재결정일 : 2002. 6. 24



Influence of Occupational Stress and Perceived Social Support on Counselors' Burnout in Korea

Sung-Kyung Yoo

Sung-Ho Park

Ewha Womans University

Burnout is one form of emotional strain that has been studied extensively in diverse occupational settings, particularly those in people-oriented, human service occupations, helping professions, or high touch fields. In the present study, we examined how occupational stress and perceived social support influence on the level of burnout in professional counselors in Korea. Research participants were 115 counselors working either in community or in university counseling centers. The level of burnout was assessed by the Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986). Occupational stress was measured by the questionnaire developed by Jayaratne and Jackson (1981), and perceived social support from supervisors, colleagues, and family was assessed by the questionnaire developed by Caplan, Cobb, French, Harrison & Pinneau (1980). The level of burnout was predicted through a hierarchical multiple regression analysis. Within each block entered, a stepwise selection was utilized to obtain the most efficient model. Overall, occupational stress explained 25% of the variance of burnout. Specifically, "confusion in roles", and "lack of challenge" were found to be the most powerful contributors to the variance of burnout in counselors. Step 2 involved the entry of perceived social support from supervisors, colleagues, and family into the regression model as a group of predictors for the level of burnout. Perceived social support from family was found significant to explain an additional 6% of variance and from colleagues an additional 3% of variance. The result indicated that social support significantly buffers the negative impact of work-related on burnout in counselors in Korea. However, contrary to the results of previous studies in burnout conducted in western cultures, supervisor support has no significant influence on burnout with the current Korean sample. It probably reflects the fact that we have limited resource of supervision in Korea. The implication for future studies and for counseling practices were discussed.

Key Words: Counselor's burnout, perceived social support, occupational stress