

상담자 소진 내용의 질적 분석

최 윤 미[†]
강원대학교

양 난 미
이화여자대학교

이 지 연
이화여자대학교

본 연구는 한국의 청소년 상담실과 대학 상담 기관의 상담원 46명을 대상으로 소진과 관련된 경험을 기술하게 하여 그 내용을 질적 분석하였다. 그 결과 상담자들이 겪는 일반적인 소진의 문제는 기관, 상담자, 내담자, 사회적 인식 등에서 비롯되고 신체적 문제, 부정적 정서, 무의미감, 회의 등을 경험하지만 이를 자각하고 자신의 결점 보완과 자기 개발의 노력도 함께 이루어지는 것으로 나타났다. 대학 상담실보다는 청소년 상담기관에서 상담의 업무, 관료체제, 상사 및 동료와의 갈등, 개인적 네트워크 부재, 상담절차상의 문제, 업무에 대한 부정적 태도 등이 뚜렷이 경험되고 대학상담실 근무자들은 상담자 자신의 미해결문제 중 역전이, 정서적 감염, 내담자의 저항 등 상담관계에서 오는 소진 경험이 많은 것으로 나타났다. 경력별 소진의 차이를 보면 초심자의 경우 근무 기관에서 오는 소진은 실제적인 업무 내용과 관련되어 있고 물리적 환경, 전문추수 교육 부족, 개인적 문제나 내담자와의 관계에서 오는 문제, 낮은 보수나 취업, 진로와 관련된 비전 부족과 관련되었다. 경력자들은 기관내의 인간관계나 관료적 체계 등에서의 심리적인 부분과, 자기개발 여유 부족, 가정에서의 역할 갈등, 상담 개입의 한계에서 소진이 경험되는 것으로 나타났다.

주요어 : 상담자 소진, 소진 경험, 소진의 차이, 정서적 고갈

최윤미는 강원대학교 학생생활원, 양난미는 이화여자대학교 학생상담센터에 근무하고 있고, 이지연은 이화여자대학교 박사과정에 재학중임.

[†] 교신저자 : 최 윤 미, (200-701) 강원도 춘천시 효자 2동 192-1 강원대학교 학생생활원 학생상담부,
전화 : 033) 250-7197 E-mail : ymchoi@kangwon.ac.kr

현대인은 누구나 직장에서 좌절과 피로, 직업에 대한 회의를 경험하지만 특히 상담과 같이 봉사를 직업으로 하는 사람들은 이러한 현상을 보편적으로 자주 경험하게 된다. 상담이라는 직업은 다른 사람에 대한 높은 조망수용 능력, 공감, 애매한 상황에 대한 인내심, 그리고 감수성을 요구한다(Skovholt & Ronnestad, 1992). 인간에 대한 무조건적 존중과 신뢰를 바탕으로 타인의 복지를 증진시키려는 일종의 이타적 직종이 상담이기 때문에 직업상 상담자들은 다른 사람의 관점에서 생각하고 이해하는 노력이 필수적이며 상담 과정에서 자신과 내담자에게 지속적으로 민감해야 하고 일방적인 배려와 보살핌을 제공해야 한다. 이 속에서 여러 가지 요인으로 인해 상담자들은 지치고 에너지가 떨어지며 열정이 식어버리는 경험을 하게 되고 의미 없는 일에 끌려 다니는 느낌을 갖기도 한다. 또한 하는 일에 대해 존경이나 인정을 받지 못하다 보면 자신을 하찮고 미미한, 중요하지 않은 존재로 느낀다. 그러다 보면 인생에서의 주도성을 상실하고 체제의 요구에 심한 압박감을 느끼기도 한다(Corey, 1998). 이러한 현상을 Freudenberger(1974)는 소진(burnout)이란 용어로 설명하였다. 그는 중독자들과 일하는 치료자들 가운데 의지를 상실하는 사람들을 보고하면서 소진(burnout)이라는 용어를 처음 사용하였다. 그러나 사실 소진은 그 자체가 새로운 개념이라기 보다는 Selye(1956)나 Lazarus와 Folkman(1984)의 스트레스 이론에서 관련성을 찾아볼 수 있다. 소진과 관련된 유사 용어들은 많지만 소진을 설명하는 핵심어들은 피로감, 좌절감, 일로부터의 거리감(disengagement), 스트레스, 정신적 소모감과 고갈, 무력감(helplessness), 절망감(hopelessness), 냉소적 태도 등이 공통적이다(Skovholt, 2001). 1980년대에 소진이란 용어가 일에서 지치고 불안해지는(disquiet) 상태를 의미하는 용어로 널리 쓰이게 되

면서 대인 서비스 분야, 교사, 간호, 의료 분야 직종의 종사자들이 경험하는 소진에 대해 많은 연구들이 이루어졌다(Cedoline, 1982; Cherniss, 1980; McConnell, 1982; Wessells, et, al., 1989; Skovholt, 2001에서 재인용).

Maslach와 Pines(1977)는 소진이 감정, 태도, 동기 및 기대감과 관련된 내적인 심리적 경험이며, 문제점, 불편함, 역기능을 수반하는 부정적 경험으로, 심각하게 소진이 되면 잦은 질병, 무단 결근, 불평, 우울증, 술이나 약에 대한 높은 의존 등이 나타날 수 있고 내담자에 대해 냉소적이고 판단적인 태도를 취하며 내담자를 병리적인 진단 용어로 규정 또는 전형화 한다. 또한 상담자가 소진하면 내담자 이야기에 집중하지 못하고 내담자와의 직접적 접촉을 피하며, 결근과 지각을 자주 하게 된다고 하였다.

이 연구자들의 소진 개념과는 별도로 Skovholt (2001)는 소진으로 인하여 나타나는 결과에 초점을 맞추었다. 그는 소진으로 인하여 의미 상실(meaning burnout)과 돌봄의 상실(caring burnout)이라는 두 가지 유형의 결과가 일어난다고 보았다. 여기서 의미의 상실이란, 다른 사람들을 돌보고 무엇인가 남들에게 해주는 것이 더 이상 삶의 목적이나 의미가 되지 않는 것이다. 정서적 발달, 지적 성장, 신체적 건강 같은 영역에서 다른 사람을 돕는 직업을 가진 사람들은 자신의 일을 소명으로 여기며 그 속에서 “심리적 이득”을 얻는데 일의 의미가 사라지며 자기 존재의 목적까지도 사라져 버린다. 자기가 하는 일이 더 이상 내담자, 학생, 환자에게 도움이 되지 않다면 왜 이 일을 계속 해야하나 하는 회의를 하게 되고 자신의 일이 의미가 없다고 느끼게 되는 것이다. 의미 상실과 아울러 소진의 결과로 일어날 수 있는 것이 돌봄의 상실인데 이 개념은 소진을 가장 널리 설명하는 방식이다. 돌봄의 상실은 모든 상담

자, 치료자, 교사, 건강 전문가들이 내담자, 학생, 환자들과 몇 번이고 계속해서 몰입하는 전문적인 애착-개입-분리 과정에 초점을 둔다. 상담자와 따뜻한 인간관계를 맺는 것은 모든 치료성과에 있어서 중요한 요인이다(Hubble, Duncan, & Miller, 1999). 그런데 이런 관계 요소가 상담자의 누적되어 온 소진과 두 사람의 부정적 애착으로 인해 다음 내담자와의 관계 형성에 피해를 낼 수 있다는 것이다. 즉, 소진한 상담자는 다음 내담자와의 관계 형성에 소홀해지고 그들을 돌봄에서 멀어진다. 그리고 이런 과정들을 거치며 상담자는 점점 더 자기 자신과도 거리감을 느끼게 된다(Maslach, 1982).

연구자들의 소진에 대한 개념을 종합해 보면 대개 다음과 같은 세 가지 개념이 반복적으로 언급된다. 첫째 정서적 고갈과 소모(Daley, 1979; Pines, Aronson & Kafry, 1980), 둘째 관심의 상실, 인간적인 면의 상실, 심리적으로 거리를 두려 하고 탈피하려는 태도, 위축, 냉소적인 태도이며(Maslach & Pines, 1977), 셋째 스트레스, 피로, 개인적 자원의 고갈 등이다. Maslach(1982)은 이를 종합하여 감정적 고갈, 내담자를 일거리 대상으로 여기는 비인간화와 개인적 성취감의 결여를 소진의 3대 요소로 표현하였다.

이런 개념을 가진 소진이 진행되는 과정을 Cherniss(1980)는 다음과 같이 설명하고 있다. 즉, 오랫동안 과도한 직무 스트레스가 누적되어 긴장, 초조, 피로와 같은 전반적인 압박감으로 발전하고, 결국 상담자는 업무로부터 심리적으로 이탈하거나 내담자에게 무관심 혹은 냉소적인 태도로 경직된 반응을 함으로써 자신의 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 것이다. 따라서 그의 견해에 따르면 상담자의 소진은 내담자와의 관계를 회피하고 냉소적으로 대처하게 만드는 중요한 요소인 것이다.

한편 Edelwich와 Brodsky(1983)는 소진이 일어나는 단계를 다음과 같이 설명하였다. 첫째, 열성(enthusiasm)의 단계로 상담자는 내담자와 자신을 지나치게 동일시하며 업무 관련 활동에 비효율적일 만큼 많은 시간과 정력을 쏟게 된다. 그리고 침체(stagnation)의 단계를 거치는데 이때는 열심히 일하는데 비해 성과가 적다고 생각하며 일어나 사람들을 피하려 하고 탈진, 두통, 약물복용, 음주량의 증가, 잔병, 신경질, 노여움, 이유 없이 울게 되는 상태를 자주 경험한다. 그리고 좌절(frustration)의 단계로 발전하는데 이때는 자신의 업무 감당 능력과 업무 자체의 가치에 회의와 의문을 갖기 시작하여 업무 상황에서의 한계를 자신의 일에 대한 위협 요소로 인식한다. 그리고 상담을 피하고 신체화 증상을 보인다. 이 단계를 지나면 결국 무관심(apathy)의 단계로 가는데 이때는 절망감과 우울감에 빠지고 직장을 자주 옮기거나 전문직을 떠나게 되며, 머물러 있다 하더라도 신체적·정신적으로 포기 상태에 이른다. 이때에는 업무와 관련된 활동에 최소한의 에너지와 시간만을 소모하고 도전을 피한다.

이와 유사하게 Tanner(1983)는 소진의 과정을 첫째, 미미하지만 만성적인 불쾌감을 느끼거나 아직 신체적으로는 건강한 단계, 둘째 불규칙적인 수면과 식사로 특징지어지는 과민(irritability)단계, 셋째 지적으로 지루함을 느끼며 집중력이 감소하는 단계, 넷째 생활 양식이나 직업이 변화하는 단계, 다섯째 기술이나 장점을 상실하는 단계로 소진의 과정을 설명하였다.

그렇다면 이렇게 상담자의 소진이 일어나는 원인은 무엇인가? 소진의 원인에 대한 연구 결과들을 보면 대체로 다음과 같다. 우선 Maslach와 Jackson(1981)은 소진 현상이 일어나는 원인을 6가지로 제시하고 있다. (1) 수행해야 할 업무가 과도한 데서 오는 업무 과다(work overload), (2) 기관

의 정책에 대해 아무 것도 할 수 없다는 통제력 부족감(lack of control), (3) 보수나 인정과 같은 보상 체계의 부족, 즉 불충분한 보상, (4) 자신이 처한 현실이 불공평(unfairness)하다고 느끼며 일의 의미를 상실, (5) 상사나 동료들과의 갈등, 내분, 조직 안에서의 집단간 경쟁 등으로 인한 공동체의 분열(breakdown of community), (6) 조직에서 요구하는 것과 자신이 생각하는 것 사이에서 오는 가치관 갈등(value conflict)이다.

한편 Corey(1998)는 상담자들에게 소진이 일어나는 원인을 다음과 같이 들고 있다. (1) 별 변화 없이 같은 일을 계속할 때, 특히 별 의미가 없어 보이는 일을 반복할 때, (2) 개인적으로 많은 노력을 했음에도 불구하고 그에 대해 충분한 존중이나 정당한 평가가 오지 않을 때, (3) 일에서 의미를 찾을 수 없거나 성취감을 느낄 수 없을 때, (4) 현실적으로 도저히 가능할 것 같지 않은 상황에서 날짜에 맞춰 결과를 만들어 내거나 일을 수행하여야 할 때, (5) 저항을 심하게 하는 내담자, 비자발적인 내담자, 진전을 거의 보이지 않는 내담자 등 힘든 내담자들과 상담할 때, (6) 동료들과의 갈등이나 긴장, 그리고 지지는 없이 비판을 받을 때, (7) 지도감독자(supervisor)나 다른 관련 분야 종사자들과 신뢰가 부족하여 같은 목표를 추구하면서도 의견 대립이 있을 때, (8) 의견이나 감정 등 자신을 표현할 기회나 새로운 방법을 시도해 볼 기회가 없고 실험, 변화, 혁신이 보상은 커녕 적극적으로 방해받을 때, (9) 과도하게 시간이나 에너지를 요구받을 때, (10) 지도감독자나 후속 교육, 여타 내부 훈련도 없이 인간적으로나 직업적으로 부담이 되는 일을 해야할 때, (11) 결혼에서 오는 긴장, 만성적인 건강문제, 경제적인 문제 등 직장 이외의 개인적 어려움을 겪고 있을 때 소진을 경험한다.

그리고 그는 소진에 대한 대처 방법으로서 개

인의 책임 수용 능력의 중요성을 언급했다. 그는 외부 요인을 불평하면서 자신의 힘을 포기하고 스스로 희생자가 되어 일에 전념하지 못하는 냉소주의를 만들어 낸다고 지적한다. 따라서 개인의 에너지를 소진시키는 외적 실체가 존재하는 경우에도 상담자가 스스로 수동적 역할을 자임하고 있다는 사실도 인식해야 한다고 주장한다. 이것은 자신이 제대로 일을 ‘할 수 없다’는 사실에 대해 항상 체제를 비난하지 말고 능동적 자세를 가져야 한다는 의미이다. ‘약간의’ 변화라도 이루기 위해 그리고 의미 있는 일을 할 수 있는 풍토를 조성하기 위해, 지금 자신이 ‘할 수 있는’ 것을 찾는 데서 시작해야 한다는 것이다. 그러나 Maslach와 Pines(1977)는 소진이 개인 수준에서 뿐만 아니라 업무 장면이라는 조직의 수준에서 발생할 수 있다고 보았다. 즉 소진은 기관의 정책으로 심화되기도 하고 또 약화되기도 하는 영역으로 본 것이다.

최근 소진의 원인으로 가장 주목받는 영역이 바로 일을 수행하는 장으로서의 조직이다. 조직 관련 요인들은 직무 환경과 관련된 것으로 물리적 환경뿐 아니라 직업과 관련된 사람들, 조직 및 기관과의 상호작용을 포함한다. 기관에서 상담 업무에 대한 정당한 평가와 지원이 부족할 때 그 조직은 상담자의 소진을 가속화시키지만 기관의 지지는 소진 완화에 중요한 매개 변수 역할을 담당한다. 연구 결과들도 조직 상황에서 자기 일에 대한 자율성과 통제를 가지는 상담자가 그렇지 못한 상담자보다 소진 경험이 적은 것으로 나타났다(윤부성, 2000). 즉, 기관 관리자 차원에서 상담자 업무의 중요성과 노력을 인정하고, 일을 효율적으로 수행할 수 있도록 공식적, 비공식적 지원을 하는 것이 상담자들의 소진 예방에 중요한 요인인 것이다. 소진은 개인, 업무 조직, 개인 간 혹은 개인과 조직간의 관계 등 다차원적 접근

이 필요한 현상이고 소진의 성격상 업무 조직의 특성이 상당한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 그러므로 상담자가 경험하는 소진을 개인 내적으로만 다루려 한다면 이는 불충분한 대처 및 예방 전략 밖에 될 수 없다.

이러한 연구를 바탕으로 요약해 보면 상담자를 소진으로 몰고 가는 원천은 크게 세 가지로 볼 수 있다. 그 중 하나는 일하는 장면 속에서 오는 것이다. 소진을 가져오는 조직의 속성은 주로 직무 스트레스라 분류되는 요인들로서 연구자들마다 그 범위와 명칭이 다르지만 대략 편안함, 도전 가능성, 경제적 보상, 승진 가능성, 역할 모호성, 역할 갈등, 업무량이라는 7개 영역이 포함되어 있다(Jayarantne & Chess, 1981; 윤부성, 2000에서 재인용). 그리고 윤희미(1993)는 직무환경을 통한 개인적 성장차원, 정책과 구조의 차원, 지도 감독차원으로 나누어 업무에 몰두하는 정도, 자율성, 업무로 인한 압박감, 동료와의 응집력, 개선, 통제, 명료성, 수퍼바이저의 능력, 수퍼바이저와의 관계 등 9개 변수를 추출하여 직무 스트레스를 살펴보았다.

상담자들 대부분은 기관이라는 조직 속에서 상담 활동을 하고 있으므로 기관의 성격이나 지향하는 바, 즉 기관의 요구와 체제에 따라 상담자에 대한 요구가 다르다. 그러므로 자신이 중요하다고 생각하고 가치롭게 여기는 업무의 내용과 성격, 업무 처리 방식이 기관의 요구와 다를 수 있고, 이로 인해 직장 내 인간관계에서 좌절을 경험할 수 있다. 과도한 업무량, 보수 수준, 상담에 대한 기관에서의 존중과 가치 평가가 어떠한가는 상담자 소진의 중요한 원천이 될 수 있는 것이다. 또 전문적 능력 향상을 위하여 상담자 재교육을 받을 수 있는 기회를 적절히 가질 수 있느냐는 점, 그리고 이러한 필요성을 기관이 얼마나 인식하고 지원하느냐는 점도 상담자 소진과

중요한 관련을 갖고 있을 것이다.

상담자 소진의 또 하나의 원천은 상담자 자신의 개인적인 요인이다. 소진은 개인의 성격과 관계가 있으며 개인의 특성에 의해 영향을 받는다(Freudenberger, 1974). 성격특성으로부터 사회경제적인 어려움, 직장과 가정 생활의 조화, 가사 노동의 양 혹은 자녀 양육 문제, 기타 개인적으로 겪어야 하는 생활상의 스트레스까지 여러 요인이 상담 활동에 영향을 미칠 수 있는 것이다.

상담자의 심리 내적 특성과 인구사회학적 변수들을 사용하여 설명한 Freudenberger(1974)는 소진을 경험하는 것이 보통 그 직업 종사 후 1-2년 사이이며, 결혼 여부, 교육, 성별 등의 인구학적 특성과 소진이 서로 관계가 있다고 하였다. 쉽게 소진되는 사람의 특징에 관한 연구를 보면, 감정이입을 쉽게 하고 민감하며, 헌신적이고 이상적이며 사람지향적이지만, 불안하고 내성적이며 강박적이고 열성이 지나치며 다른 사람과 자신을 지나치게 동일시하는 경향이 있다고 보고되고 있다(Cherniss, 1980). 또한 Cherniss(1980)는 일과 자신을 지나치게 동일시하여 경쟁적인 상황을 자신의 자존감을 위협하는 것으로 받아들이는 경향이 강한 A형 행동 양식의 소유자(Type A)들이 B형에 속하는 행동 양식(Type B)을 지닌 사람들보다 소진 경험이 더 강하다는 것을 밝혔다.

상담을 직업으로 가진 상담자들 중에는 초기 생활사에서도 타인을 돕는 역할을 해온 경우가 많다. ‘어른아이’나 원가족의 문제를 짊어진 아동으로서 성장한 많은 상담자의 경우 이미 어려서부터 자기를 내세우기보다는 자신을 다른 사람에게 맞추고 다른 사람의 정서적 요구에 주의를 기울이는 데 노력해온 경우가 많다. 이러한 예는 상담자가 가진 핵심 감정이 무엇이냐에 따라서 상담자로서의 전문적 활동에 소진을 경험할 수 있는 소지가 높을 것이라는 추측을 가능하게 한다.

한편 상담자 소진의 또 하나의 원천은 내담자의 속성이다. 내담자가 가지고 있는 문제의 형태와 심각도는 소진과 매우 깊은 관계가 있어서 내담자의 문제가 만성적이고 문제해결 과정에서 중도 포기자가 많을수록 상담자의 소진 정도가 높아진다고 보고되고 있다(Poulin & Walter, 1993). 또한 내담자와의 관계가 좋지 않을 때, 내담자가 부정적인 태도를 보일 때도 소진이 심화된다. 만성적인 증상으로 인해 진전이 없는 내담자, 상담구조화를 통해서도 자신의 문제를 상담자가 해결해 줄 것이라고 기대하며 상담자에게 의존하는 내담자, 분노와 무력감, 좌절감 등 부정적 감정을 끊임없이 상담자에게 투사하고 비난하는 공격적이고 적대적인 내담자의 속성은 상담자로 하여금 능력의 한계와 무력감을 느끼게 하여 소진을 심화시킨다.

지금까지 이루어진 소진에 관한 연구는 크게 두 가지 방향에서 이루어져 왔다. 소진의 원인에 관한 연구와 대처 방법 혹은 예방에 관한 연구이다. 미국의 경우 상담자의 소진이나 심리적 건강에 대한 연구들이 꾸준히 계속되어 왔지만 우리나라에서는 상담자의 소진에 관해 연구된 바를 거의 찾아볼 수가 없고 주로 사회사업학이나 간호학 분야에서 그 분야 종사자들의 소진을 다룬 것 뿐이다(윤부성, 2000; 이광숙, 2000).

따라서 본 연구는 우리 나라 상담자들이 경험하는 소진이란 무엇인지 밝혀보고자 한다. 이를 위해 경험의 본질을 밝힐 수 있는 질적 분석의 방법을 사용하였다. 구체적으로 우리 나라 상담자들의 소진경험의 내용은 무엇이며, 소진 원천과 결과, 그리고 그 내용이 업무 장면(청소년 상담실과 대학내 상담실)에 따라, 상담자의 경력 수준에 따라 어떻게 나타나는지 살펴보고자 하였다. 본 연구의 질적 분석 결과가 포괄적인지는 Maslach의 소진척도(Maslach Burnout Indicator)를 실

시하여 보조적으로 그 관련성을 살펴보고자 하였다. 본 연구에서 알아본 연구 문제는 다음과 같다.

1. 한국 상담자들의 일반적 소진 형태와 결과는 어떠한가?
2. 업무 장면에 따라 상담자들이 경험하는 소진의 양상은 어떤 차이가 있는가?
3. 경력수준 즉, 초심상담자와 경력자가 경험하는 심리적 소진의 양상은 어떤 차이가 있는가?

방 법

연구대상

본 연구의 대상은 서울, 경기, 강원지역의 대학 상담실, 문화관광부 산하 청소년 상담실과 사설 상담기관에서 전담 혹은 시간제로 상담을 하고 있는 46명의 상담자들이었다. 본 연구에서 표집된 응답자들의 평균 연령은 30세(연령 범위 26세~55세), 상담 경력의 범위는 3개월에서 29년 6개월, 주당 근무시간은 최소 8시간에서 최대 43시간 이상이었으며, 주당 평균 상담 시간은 최소 3시간에서 최대 30시간 이상의 범위인 것으로 나타났다.

측정도구

소진에 관한 서술 기록

상담자들의 일반적 소진 경험을 자유롭게 서술하도록 하였다. 이 질문지는 기본적인 인적 내용을 묻는 설문과 함께 ‘지난 1년간 상담자로서의 생활 중에 가장 지치고 힘들게 하며 의미를 잃게 했던 경험에 대해 자세히 기술해 달라’고 요구하는 문항으로 구성되었다. 그리고 이를 일단 작성

표 1. 연구대상자의 인구학적 특성

| | 변 수 | 빈도 (%) |
|---------------|-----|-----------|
| 성 별 | | |
| 남 | | 6 (13.0) |
| 여 | | 40 (87.0) |
| 학 력 | | |
| 석사과정중 | | 5 (10.9) |
| 석사졸 | | 27 (58.7) |
| 박사과정중 | | 8 (17.4) |
| 박사졸 | | 6 (13.0) |
| 결혼여부 | | |
| 미혼 | | 21 (45.7) |
| 기혼 | | 25 (54.3) |
| 이혼 및 별거 | | 0 (0.0) |
| 기관 | | |
| 대학상담기관 | | 19 (41.3) |
| 청소년상담실 | | 25 (54.3) |
| 개인연구소 | | 1 (2.2) |
| 기타 | | 1 (2.2) |
| 직위 | | |
| 자원봉사자 | | 1 (2.2) |
| 무급수련과정 | | 9 (19.6) |
| 시간제 상담원 | | 3 (6.5) |
| 일반상담원, 연구원 | | 26 (56.5) |
| 팀장급 상담원, 연구원 | | 4 (8.7) |
| 개인연구소소장, 상담실장 | | 1 (2.2) |
| 기타 | | 2 (4.3) |

주. N=46

한 후 뒷장에 근무 기관, 개인 생활, 내담자와의 관계로 나누어 제시한 문항에 소진 경험을 자세히 부연 서술하게 하였다. 수집된 자료 51개 중

완성되지 않은 응답과 질문지 전체를 완성하지 않은 응답자를 제외하고 46개를 전체 분석 대상으로 하여 그 내용을 질적 분석하였다.

심리적 소진 질문지(Maslach Burnout Inventory)

Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory(이하 MBI)를 연구자들이 번안하고, 이를 이중언어 사용자로 하여금 영어로 역번역하여 검토하였다. MBI는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 내담자에 대한 비인간화(depersonalization), 개인적 성취감(personal accomplishment)의 3개 요인으로 구성되어 있다. 정서적 고갈은 일에 대해 부담감과 정서적 소모감(예: 나는 일 때문에 정서적으로 메마른 느낌이다, 나는 하루 일과를 마칠 때 진이 다 빠졌다는 느낌이 든다), 비인간화는 내담자에게 무관심과 비인간적인 반응을 보이는 것(예: 나는 어떤 내담자들을 마치 생명이 없는 물건처럼 대한다는 느낌이다, 나는 이 일을 시작한 이래 점점 사람들에 대해 무감각해져간다), 그리고 개인적 성취감은 유능감과 성취감(예: 나는 내담자들이 상황들에 대해 어떻게 느끼는지를 쉽게 이해할 수 있다, 나는 내담자들의 문제를 매우 효과적으로 다룬다)을 의미한다. MBI는 각 문항에 대해 자신이 느낀 정도를 7점 척도로 (0=전혀 없음, 6=매일) 응답하도록 되어 있고, 정서적 고갈 9개 문항(0점~54점), 비인간화 5개 문항(0점~30점), 개인적 성취감 8개 문항(0~48점)으로 총 22개의 문항(총점 범위 0~132점)으로 구성되었고 각 하위요인들의 점수가 높을수록(개인적 성취감은 역점수) 소진이 더 많이 되어 있음을 의미한다. 신뢰도(Cronbach α)는 정서적 고갈 .90, 비인간화 .79, 개인적 성취척도는 .71로서 비교적 신뢰로운 질문지로 평가되었다.

표 2. 내용 분석 결과 도출된 5개 상위 유목과 34개 범주

| 상위유목 | 범 주 | |
|-----------|----------------------------|---|
| I. 기관 | I-1 물리적 환경 | I-2-1 상담의 업무 |
| | I-2 업무 | I-2-2 관료체계 |
| | I-3 기관내 인간 관계 | I-2-3 과다업무 I-3-1 상사와의 갈등 I-3-2 동료와의 갈등 |
| II. 상담자 | II-1 전문추수교육 | |
| | II-2 자기 개발 | |
| | II-3 가정 문제 | II-4-1 성격 |
| | II-4 상담자 미해결 문제 | II-4-2 대인관계 II-4-3 역전이 II-4-4 정서적 감염 |
| | II-5 개인적 네트워크 | |
| III. 내담자 | III-1 내담자 속성 | |
| | III-2 내담자 문제의 심각성 | |
| | III-3 상담 능력 한계 | |
| | III-4 상담 개입 한계 | |
| | III-5 절차상 문제 | |
| | III-6 내담자 저항 | |
| | III-7 부정적 결과 (지지부진한 상담 결과) | |
| IV. 사회적인식 | IV-1 낮은 보수 | |
| | IV-2 낮은 지위 | |
| | IV-3 내담자/사회의 상담인식 부족 | |
| | IV-4 조직내의 인식 | |
| | IV-5 취업 진로 등 비전 관련 | |
| V. 소진의 결과 | V-1 정신적 육체적 피로와 신체 증상 | |
| | V-2 부정적 정서 | |
| | V-3 의미 상실과 회의 | |
| | V-4 자존감 저하 | |
| | V-5 정체감 혼란 | |
| | V-6 업무에 대한 부정적 태도 생성 | |
| | V-7 내담자에 대한 관심과 집중력 저하 | |
| | V-8 인식 확장 | V-8-1 자신에 대한 인식 V-8-2 상담에 대한 인식 V-8-3 내담자에 대한 인식 V-8-4 업무에 대한 인식 |

자료수집

서울, 경기, 강원 지역의 상담기관에서 전담 또는 시간제로 근무하는 상담자들에게 측정 도구로 사용된 질문지를 직접 부탁하거나 우편으로 보내어 회수하였다. 20개 상담기관에 60부의 질문지를 우편 발송하여 15개 상담기관에서 우편 회수된 46부(회수율 77%)와 연구자가 직접 부탁하여 회수한 질문지 5부를 합하여 총 51부가 수집되었다. 이 중에서 내용분석에 적절하지 않다고 판단되는 5부를 제외하고 46부가 분석에 사용되었다.

자료 처리

내용의 질적 분석 범주 수립

수집된 자료는 기존의 서구 이론을 바탕으로 1차 범주를 정했다. 그러나 이 범주로는 우리나라 상담자의 심리적 소진 현상과 그 결과를 밝히기에 불충분하여 원자료의 표현을 바탕으로 공동 연구자들이 전원 합의로 세분화된 범주를 재구성하였다. 이 과정은 원자료를 여러 번 반복해 읽으면서 그 내용에 익숙해진 후 각 세부 개념에서 출발해서 큰 범주로 묶어 가는 과정을 거쳤으며 이를 통해 상위 유목이 수립되었다. 그리고 연구자 이외의 상담심리학 박사이자 상담심리전문가 2인이 범주와 상위 유목간의 타당도를 검토하였다. 이러한 과정으로 5개 상위 유목 즉, 기관, 상담자, 내담자, 사회적 인식, 소진이 확정되었다. 그리고 5개 상위 유목 안에 34개 범주들이 포함되었다. 이에 대한 결과는 표 2에 제시되어 있다.

평정자간 일치도 계수 산출

세 명의 평정자와 두 개 이상의 평가범주에 대한 평정자간 일치계수(coefficient of agreement)를 구

하기 위하여 분석자료 외 임의로 수집한 자료 5개를 두 차례 평정한 결과 Fleiss의 가중(weighted) Kappa 계수 .871, .873 이 각각 산출되었고 평정자간 일치도가 안정적임이 확인되어 실제 분석에 착수했다.

결 과

한국 상담자들의 소진 내용 분석 결과

한국 상담자들의 소진경험에 대한 서술적 반응을 내용 분석한 결과가 표 3에 제시되어 있다. 이는 기존 서구문헌(Cherniss, 1980; Freudenberger, 1974; Poulin & Walter, 1993)에서 내담자 요인, 상담자 개인 요인, 작업 환경 요인 등이 개별적으로 제시되었던 것과 비교해 볼 때 좀더 다양하고 복잡한 부분들이 첨가되어 있음을 볼 수 있다. 한국 상담자들이 지적하는 낮은 지위와 보수, 전문적 상담에 대한 열악한 사회적 인식의 문제는 Maslach와 Jackson(1981)이 제기한 보수와 인정과 같은 서구의 보상 체계 부족이라는 소진 차원과는 다른, 한국의 상담자들의 열악한 현실을 드러내는 것으로 보인다. 또 한국의 상담자들은 그 결과들로 흔히 지적되는 정서적 고갈과 소모(Pines & Kafry, 1980; Daley, 1979), 관심의 상실, 인간적인 면의 상실, 심리적으로 거리를 두려 하고 탈피하려함, 위축, 냉소적인 태도(Maslach, 1982), 스트레스, 피로, 개인적 자원의 고갈 등의 보고 외에 이에 대한 대처 전략들을 제시하고 있다. 이들이 보고한 대처 전략들은 자신의 심리적 고갈, 소진 상태에 대한 자각과 함께 문제에 기여한 자신의 결점을 보완하고 자신을 개발하려는 노력을 한다는 것이다.

표 3. 상담자 소진 내용 분석 결과 요약

| 유 목 | 범 주 | 세 부 내 용 | |
|---------------------|--------------------------|---|--|
| I 기 관 | I-1 물리적 환경 | 공간 부족 (상담실, 사무실 등) 부적절한 시설 (방음 결여) 기자재 부족 (컴퓨터 등 사무실 기자재) | |
| | | I-2-1 상담의 업무 | 과도한 행정업무 (회의, 서류작성, 인원동원, 잡무, 반복적 업무) 행사 준비 및 진행 부적절한 업무 부과 기관의 성격과 상담의 부조화 |
| | I-2 업무 | I-2-2 관료체계 | 전문성 없는 기관장 잡은 기관장의 인사 이동 업무지원 부족 (재정적/시간적) 관료화된 기관체계 및 문화, 상담업무에 대한 양적인 평가 과다업무로 인한 정시퇴근 곤란 휴식의 여유 없을 만큼 과다한 업무 |
| | | I-2-3 과다업무 | 사이버상담 업무의 폭주 과도한 상담사례 상담사례연구(사례정리, 슈퍼비전, 발표, book reading 등)에 필요한 시간 부족 |
| | I-3 기관내 인간관계 | I-3-1 상사와의 갈등 | 상사나 기관장의 리더쉽 부재 부적절한 전달체계 상사로로서의 역할부재 |
| | | I-3-2 동료와의 갈등 | 동료의 업무부실 팀원의 잦은 변동 반목과 이기주의, 의사소통 단절 |
| | II-1 전문추수 교육 | | 교육에 필요한 경제적 부담 교육에 소요되는 시간적 부담 교육의 전문성 부재 |
| | II-2 자기개발 | | 석/박사학위과정과 업무간의 조화 학회 임원 등의 업무와 상담자 역할에 대한 조화 |
| | II 상 담 자 | II-3 가정문제 | 가정과 직장의 역할갈등 배우자의 지지부재, 배우자의 성격 자녀 돌봄 시간부족으로 인한 자녀교육문제 가족과 함께 하는 시간 부족 가족의 기대(경제활동에 대한 압력 및 기대) |
| | II-4 상담자 미해결 문제 | II-4-1 성격 | 성격, 열등감, 인정 욕구, 수동공격적 태도 원가족에 대한 분노, 죄책감. |
| | II-4-2 대인관계 | 상담자 자신의 대인관계문제, 갈등 | |
| | II-4-3 역전이 | 내담자에 대한 짜증, 화 경험, 상담자의 문제에 대한 역전이 | |
| | II-4-4 정서적 감염 | 내담자에 대한 지나친 정서적 몰입 | |
| II-5 개인적 네트워크 | | 자조그룹의 부재 (업무, 상담과정에서 함께 할) 동료의 부재 전문적 조언, 슈퍼비전 등의 부재 | |

표 3. 계속

| | | |
|-----------------------|-------------------------------|--|
| 내 담 자 | Ⅲ-1 내담자속성 | 투덜대고 비판, 의심이나 의구심 표현, 요구적, 적대적, 높은 에너지 요구, 동기부족, 통찰 부족, 잦은 결석 노골적인 성묘사 (전화상담) |
| | Ⅲ-2 내담자문제 심각성 | 심각한 병리성 (망상동반, 약물치료 병행, 기본 관계형성 불가능 등) |
| | Ⅲ-3 상담능력한계 | 능력 미숙, 상담 능력에 회의, 문제파악 능력 부족, 공감 부족 |
| | Ⅲ-4 상담개입한계 | 현실적인 도움 불가, 환경적 개입 곤란, 사회적 지원 부족 상담료와 관련된 한계 |
| | Ⅲ-5 절차상 문제 | 접수면접을 제대로 못해 상담 및 검사의 목적·결과·해석에 관해 절차, 방법, 의미를 제대로 설명하지 않음 |
| | Ⅲ-6 내담자 저항 | 상담자와의 관계에서 마음을 못 엮. 나타나지 않음. |
| | Ⅲ-7 부정적 결과 (지지부진한 상담결과) | 상담 효과 없음, 무익한 결과, 거의 변화 없음 중도 탈락 오히려 증상이 심해짐 |
| 사 회 적 인 식 | Ⅳ-1 낮은 보수 | 불만족스러운 처우, 과도한 업무에 비해 열악한 임금, 낮은 보상 체계 |
| | Ⅳ-2 낮은 지위 | 불안정한 고용조건(비정규직, 계약직) 열악한 상담자의 복지 |
| | Ⅳ-3 내담자/사회의 상담에 대한 인식부족 | 상담의 전문성에 대한 사회인식 부족, 비하적 평가 |
| | Ⅳ-4 조직내의 인식 | 상담활동 인식 부재, 상담업무에 대한 평가 절하 상담자 역할 경시 |
| | Ⅳ-5 취업 진로 등 비전관련 | 불투명한 미래, 취업자리 부족 |

표 3. 계속

| | | |
|--|---|---|
| | <p>V-1 정신적 육체적 피로와 신체 증상</p> | <p>(육체적) 피로와 몸살 등 신체능력 저하, 지치고 힘들다. 스트레스, 정신건강 악화. 잦은 실수 상담자로서 버티기가 힘들음, 내 할 일을 하는데 어려움</p> |
| | <p>V-2 부정적 정서</p> | <p>무력감, 무기력감(helplessness/hopelessness) 좌절감, 압박감, 자책감, 분노(안타깝고 화남), 짜증 우울, 의기소침 활기 저하, 서운함, 허망함, 외로움</p> |
| | <p>V-3 의미 상실과 회의</p> | <p>(삶의 의미, 능력, 상담이라는 직업, 직장에 대한) 회의감 퇴직, 전직, 이직 고려 보람을 느끼기 어렵고 인정받지 못하고 있다는 생각</p> |
| | <p>V-4 자존감 저하</p> | <p>자신에 대한 무가치감., (상담자의) 무능력감(incompetency)</p> |
| | <p>V-5 정체감 혼란</p> | <p>상담자로서의 개인적·직업적 정체감 위기감과 혼란</p> |
| <p>V 소 진 의 결 과</p> | <p>V-6 업무에 대한 부정적 태도 생성</p> | <p>부정적·공격적으로 반응(무조건 ‘못한다’ ‘싫다’ ‘안한다’고 함) 소극적·개인주의적 업무추진(타부서와의 협조 포기), 조직의 성과에 급급(내담자에게 양질의 도움을 주는 데보다는 양적인 숫자 늘리기에 전력) 일에서 마음이 떠남 일에 대한 흥미와 의욕저하, 업무 몰입과 집중력 저하</p> |
| | <p>V-7 내담자(상담)에 대한 관심과 집중력 저하</p> | <p>전문성의 하락(상담의 질 저하), 상담에 몰두 어려움 내담자에 대한 관심·신뢰감·정성·집중력 저하, 내담자 회피, 내담자에 대한 부담감·불안감·죄책감 증가</p> |
| | <p>V-8-1 자신에 대한 인식</p> | <p>개인으로서의 자기 모습에 대한 새로운 깨달음, 자신에게 소중한 것과 생활의 의미 등에 대해 생각, 정체성 점검, 자신감의 중요성 깨달음</p> |
| | <p>V-8-2 상담에 대한 인식</p> | <p>상담에 대한 새로운 깨달음: 전문성, 공부에 대한 필요성 절감 후배와 사회를 위해 기여하고 있다는 인식 어려워도 길은 있다는 희망을 갖음</p> |
| <p>V-8 인식 확장</p> | <p>V-8-3 내담자에 대한 인식</p> | <p>내담자에 대한 새로운 깨달음: 내담자에 대한 고민의 필요성 절감</p> |
| | <p>V-8-4 업무에 대한 인식</p> | <p>공식적 업무 절차와 효율적 업무 처리 방식에 대한 새로운 깨달음, 업 무에서 기인한 문제의 해결 자신과 업무의 분리</p> |

업무 장면과 경력 수준에 따른 소진경험의 차이 분석

업무 장면과 상담 경력에 따른 소진의 차이를 살펴본 것이 표 4이다. 대학상담실과 청소년상담실에서의 소진경험의 차이를 검증하기 위해서 반응 유목별 χ^2 검증을 하였다. 그 결과 청소년상담기관과 대학상담실에서 근무하는 상담자들이 경험하는 소진은 유목에 따라 유의미한 차이를 보였다($\chi^2 = 48.525, df = 31, p < .05$).

직무 환경, 즉, 상담 기관에 따른 차이의 결과를 보면 상담의 업무, 관료체제, 상사와의 갈등, 동료와의 갈등, 개인적 네트워크 문제, 상담절차상의 문제, 업무에 대한 부정적 태도 형성 등이 청소년 상담기관의 상담자들에게서 더욱 뚜렷이 경험되는 것으로 나타났다. 특히 상담자라는 전문직에 대한 정체감 혼란을 청소년 상담기관 상담자들이 더 뚜렷이 경험하는 것도 의미가 있다. 이는 직무환경이 주는 역할기대 압력에서 오는 소진경험이 청소년 상담기관 상담자들에게 보다 심각한 것이라는 의미이다. 즉, 여러 가지 역할을 요구하는 청소년 상담기관이 가지고 있는 성격과 정부지원 기관이 가지는 행정적 절차상의 요구들이 상담 본연의 업무에서 오는 소진 경험을 압도하고 있다는 점을 시사한다.

이에 반해 상담자 자신의 미해결문제 중 내담자와의 역전이, 정서적 감염, 내담자의 저항 등 상담 관계에서 오는 소진 경험은 대학 상담기관에서 근무하는 상담자들이 더욱 뚜렷이 보고하고 있다. 또한 자기 개발 부재, 낮은 보수, 내담자와 사회의 인식부족 등에서 오는 소진 경험, 특히 신체 증상도 대학상담실에서 더 많이 보고하고 있다. 그러나 MBI 척도상에서는 청소년 상담기관과 대학 상담기관 종사자의 소진 정도에 유의미한 차이가 나타나지 않았다($t = .426, df = 39$). 이는 실제 소진 경험 수준이 비슷하더라도 실제 소

진을 경험하는 내용에 있어서 차이가 있음을 보여주는 것으로 해석된다.

또한 상담 경력에 따라 소진의 양상에 차이가 있는가를 알아보기 위해 종사 기간의 중앙치인 4년 8개월을 기준으로 초심자와 경력자 집단을 분류하고 두 집단의 차이를 알아보기 위해 χ^2 검증을 했다. 그 결과 초심 상담자들과 경력 상담자들이 경험하는 소진의 내용이 유목에 따라 유의미한 차이를 보였다($\chi^2 = 75.871, df = 31, p < .001$).

근무하는 기관에서 겪는 소진의 내용을 살펴보면 초심자들의 경우 경력자에 비해서 주로 실제적인 업무 내용(상담의 업무나 업무과다), 물리적 환경과 관련되어서 더 소진을 경험하였고 경력자들의 경우는 초심자에 비해 기관내의 인간관계나 기관의 관료적 체제 등 심리적인 부분들에서 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 상담자 자신과 관련된 유목에서는 초심자의 경우 경력자에 비해 전문추수교육의 부족에서 오는 소진이 큰 반면 경력자들의 경우는 초심자에 비하여 자기 개발, 업무나 상담에서 지지그룹부재에서 오는 개인적 네트워크문제가 영향을 크게 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 MBI 척도와도 일부 일치하는데 경력자들이 초심자에 비해 MBI 척도 중 개인적 성취감이 특히 유의미하게 낮은 것으로 나타난 것이다($t = 1.953, df = 41, p < .05$).

또 초심자가 자신의 성격, 대인관계, 역전이, 정서적 감염 등 개인적 문제나 내담자와의 관계에서 오는 문제들로 소진을 경험한다면 경력자들의 경우, 그보다는 가정에서의 역할 기대나 갈등에서 오는 문제가 소진의 원인으로 꼽혔다. 상담 과정에서는 초심자들은 개인의 능력 부족을 소진의 큰 원천으로 지각하는 반면 경력자들은 상담이 가지고 있는 개입의 한계에서 오는 문제들을 꼽고 있다. 또한 초심자들의 경우 낮은 보수나 취업, 진로와 관련된 비전 부족의 문제로 인해

표 4. 업무 장면 및 경력 수준에 따른 소진 경험의 차이 결과표

| 분류번호 | 범 주 | 청소년기관(%) | 대학상담기관(%) | 초심자 | 경력자 |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| I-1 | 물리적 환경 | 3 (50) | 3 (50) | 4 (66.7) | 2 (33.3) |
| I-2-1 | 상담의 업무 | 20 (64.5) | 11 (35.5) | 19 (61.3) | 12 (38.7) |
| I-2-2 | 관료체계 | 15 (65.2) | 8 (34.8) | 7 (28.0) | 18 (72.0) |
| I-2-3 | 과다업무 | 7 (43.8) | 9 (56.3) | 12 (75.0) | 4 (25.0) |
| I-3-1 | 상사와의 갈등 | 8 (88.9) | 1 (11.1) | 1 (11.1) | 8 (88.9) |
| I-3-2 | 동료와의 갈등 | 15 (88.2) | 2 (11.8) | 6 (33.3) | 12 (66.7) |
| II-1 | 전문추수교육 | 6 (40.0) | 9 (60.0) | 11 (73.3) | 4 (26.6) |
| II-2 | 자기개발 | 2 (33.3) | 4 (66.7) | 4 (33.3) | 2 (66.7) |
| II-3 | 가정문제 | 13 (56.5) | 10 (43.5) | 4 (15.4) | 22 (84.6) |
| II-4-1 | 성격 | 11 (42.3) | 15 (57.7) | 21 (80.8) | 5 (19.2) |
| II-4-2 | 대인관계 | 11 (42.3) | 11 (57.7) | 21 (80.8) | 5 (19.2) |
| II-4-3 | 역전이 | 1 (9.1) | 10 (90.9) | 9 (81.8) | 2 (18.2) |
| II-4-4 | 정서적감염 | 1 (9.1) | 10 (90.9) | 9 (81.8) | 2 (18.2) |
| II-5 | 개인적네트워크 | 5 (71.4) | 2 (28.6) | 2 (28.6) | 5 (71.4) |
| III-1 | 내담자속성 | 11 (55.0) | 9 (45.0) | 11(55.0) | 9 (45.0) |
| III-2 | 내담자문제심각성 | 5 (50.0) | 5 (50.9) | 4 (40.0) | 6 (60.0) |
| III-3 | 상담능력한계 | 14 (46.7) | 16 (53.3) | 21 (70.0) | 9 (30.0) |
| III-4 | 상담개입한계 | 8 (61.5) | 5 (38.5) | 4 (28.6) | 10 (71.4) |
| III-5 | 절차상문제 | 4 (80.0) | 1 (20.0) | 2 (40.0) | 3 (60.0) |
| III-6 | 내담자 저항 | 1 (14.3) | 6 (85.7) | 3 (42.9) | 4 (51.1) |
| III-7 | 부정적 (지지부진한 상담결과) | 10 (50.0) | 10 (50.0) | 9 (45.0) | 11 (55.0) |
| IV-1 | 낮은 보수 | 5 (33.3) | 10 (66.7) | 11 (64.7) | 6 (35.3) |
| IV-2 | 낮은 지위 | 4 (50.0) | 4 (50.0) | 3 (37.5) | 5 (62.5) |
| IV-3 | 내담자/사회의 상담인식부족 | 4 (30.8) | 9 (69.2) | 9 (56.3) | 7 (43.8) |
| IV-4 | 조직내의 인식 | 11 (57.9) | 8 (42.1) | 10 (52.6) | 9 (47.4) |
| IV-5 | 취업 진로등 비전문관련 | 11 (52.4) | 10 (47.6) | 15 (71.4) | 6 (28.6) |

표 4. 계속

| | | | | | |
|-------|-------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| V-1 | 신체증상 | 9 (33.3) | 18 (66.7) | 17 (63.0) | 10 (37.0) |
| V-2 | 부정적 정서 | 30 (52.6) | 27 (47.4) | 30 (50.0) | 30 (50.0) |
| V-3 | 의미상실과 회의 | 14 (58.3) | 10 (41.7) | 15 (62.5) | 9 (37.5) |
| V-4 | 자존감 저하 | 10 (55.6) | 8 (44.4) | 12 (66.7) | 6 (33.3) |
| V-5 | 정체감 혼란 | 6 (75.0) | 2 (25.0) | 5 (62.5) | 3 (37.5) |
| V-6 | 업무에 대한 부정적 태도생성 | 10 (66.7) | 5 (33.3) | 6 (40.0) | 9 (60.0) |
| V-7 | 내담자에 대한 관심과 집중력저하 | 10 (47.6) | 11 (52.4) | 17 (81.0) | 4 (19.0) |
| V-8-1 | 자신에 대한 인식확장 | 33 (51.6) | 31 (48.4) | 38 (58.5) | 27 (41.5) |
| V-8-2 | 상담에 대한 인식확장 | 33 (51.6) | 31 (48.4) | 38 (58.5) | 27 (41.5) |
| V-8-3 | 내담자에 대한 인식 확장 | 33 (51.6) | 31 (48.4) | 38 (58.5) | 27 (41.5) |
| V-8-4 | 업무에 대한 인식확장 | 33 (51.6) | 31 (48.4) | 38 (58.5) | 27 (41.5) |

주. 반응 비율(%)은 각 범주 반응 총수에 대한 범주 응답율임.

상담자라는 직업에 대한 회의를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 상담자들의 일반적 소진의 원천과 결과를 알아보았고 그리고 업무 장면별, 경력별로 상담자가 겪는 소진 경험에 대해 알아보았다. 상담자들은 대학원 과정을 마치고 상담 현장에 들어가 실무를 수행해야 한다. 그런데 이들의 업무에는 비단 개인상담이나 집단상담 뿐 아니라 행정, 기획, 홍보, 프로그램 개발, 교육, 행사성 사업, 타관료 기관과의 업무협조, 인사관리 등 다양한 역할이 포함된다. 행사성 업무진행과 행정적 업무, 상담자에 대한 부정적, 비하적 평가와 부딪힐 때마다 상담자들은 자신의 정체감 혼란과 무의미감, 업무에 대한 부정적 태도를 형성하게

되는데 이는 경력자보다 초심자에게 더 큰 소진의 원천으로 작용하는 것으로 나타났다.

청소년 상담실은 기관의 특성상 대학원에서 배운 개인상담이론과 실습에서 요구하는 것보다 훨씬 포괄적인 접근이 요구된다. 대학상담실의 경우도 상담자들은 상담 동기가 약하고, 만성적인 문제를 가진 내담자들을 만나고 지지부진한 상담 결과를 경험하면서 자신감과 유능감을 길러가기 보다는 실패와 좌절을 경험하게 될 가능성이 높다. 소진의 결과로 초심자나 경력자 모두 부정적 정서를 경험하지만 초심자의 경우 소진으로 인한 신체 증상, 의미 상실, 회의, 자존감 저하, 정체감 혼란 등 다양한 소진 경험을 보고하고 있고 나아가 내담자에 대한 관심, 집중력 저하까지 나타나고 있으므로 초심자의 소진 현상에 대한 이해와 예방을 위한 대안 마련, 적절한 수퍼비전 그리고 지지적 개입이 요구된다.

청소년 상담기관에 근무하게 될 상담자들은 자

신의 역할을 상담에만 국한 할 것이 아니라 다양한 역할과 업무수행 능력을 갖추고 업무에 임해야 할 필요성이 있다. 그러기 위해서는 상담자 훈련 과정에서 적절한 준비를 할 수 있는 교육 과정을 포함시킬 필요가 있다. 또한 본 연구 결과들은 상담자 수퍼비전에도 고려되어야 할 것이다. 특히 초심자들이 겪는 상담 능력의 한계 경험과 이에 따른 자신감 저하 등은 상담자 발달 과정(Skovholt, 2001)에서도 나타나는 현상으로 수퍼바이저의 적절한 지도가 필요하다.

한편 본 연구에서의 결과에 따르면 상담자들은 소진의 결과 피로와 부정적 정서, 의미 상실과 회의, 자존감 저하, 정체감 혼란, 업무에 대한 부정적 태도와 내담자에 대한 집중력 저하 등 부정적인 결과 뿐 아니라 인식의 확장이 일어나는 것으로 보고하고 있다. 즉, 소진으로 인하여 부정적 결과에만 머무르는 것이 아니라 어려움 속에서도 자신에 대하여, 상담 자체에 대하여, 또한 내담자에 대하여, 그리고 업무에 대하여 긍정적인 인식 변화를 꾀하고 인식의 확장이 일어나고 있는 것으로 보고하였다. 따라서 후속 연구에서는 상담자 자신의 소진 예방을 위한 노력이 무엇인가에 대하여 알아보고 이들의 노력을 지지하여 소진을 예방할 수 있는 대책에 대하여 연구할 필요가 있다. 본 연구에서 나타난 상담자들의 소진 경험은 소진의 예방 대책 마련에 기초 자료가 될 수 있을 것이다. 상담자가 일정 교육을 마친 후 전문가로서 정체감과 유능감을 획득해 나가는 일련의 과정에서 겪는 소진의 다양한 측면을 깊이 있게 이해한다면 상담자의 교육 훈련에 적극적으로 반영할 수 있기 때문이다.

본 연구는 상담자들이 경험하고 있는 소진의 내용과 결과, 그리고 그에 대한 대처 전략들을 알아보고자 현직 상담자들이 자유로이 기술한 내용을 분석한 것이다. 그러나 대상이 한정적이었

기 때문에 이를 그대로 일반화하는 데는 무리가 있을 것이고 전체를 모두 포괄하기에는 부족하다. 이를 보완하기 위해 앞으로의 연구에서는 다양한 상담실 조건의 근무자를 대상으로 표본수를 늘릴 필요가 있다. 그리고 대처전략에 대하여서도 심층적 연구가 필요하다. 그러기 위하여 대처 전략과 관련하여 심층 면접이나 사례 연구 등 질적 연구 방법을 좀더 적극적으로 사용할 필요가 있다.

참고문헌

- 문정화 (2000). 노인주간보호사업종사자의 소진에 관한 연구. 이화여대 대학원 석사학위논문.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여대 대학원 석사학위논문.
- 윤희미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. *한국사회복지학*, 22, 118-141.
- 이광숙 (2000). 보건간호사의 전문직 태도와 소진과의 관계 연구. 경희대 행정대학원 석사학위논문.
- Cedoline, A. J. (1982). *Job burnout in public education*. New York: Teachers College Press.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human services Organizations*, NY: Praeger Publishers.
- Cherniss, C. (1980) *Staff burnout : Job stress in the human services*. Thousand Oak, CA: Sage.
- Corey, G. (1998). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy (4th ed)*. International Thomson Publishing Asia.
- Daley, C. (1979). Preventing Worker Burnout in Child Welfare. *Child Welfare*, 8, 110-125
- Edelwich, A. & Brodsky, D. (1983). *Burnout: Stages of*

- disillusionment in the Helping Professions*, New York: Pergamon Press.
- Fleiss, J. L. & Cicchetti, D. V. (1978). Inference about weighted Kappa in the Non-Null case. *Applied Psychological measurement*, 2, 113-117
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Work*, 30, 159-165.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (1999). *The heart and Soul of Change*. American Psychological Association, Washington, DC.
- Jayarantne, S., & Chess, W. A. (1981). Job satisfaction and burn out in social work. In B. Farber (Ed), *Stress and burnout*. NY: Pergamon Press.
- Lazarus, R. s., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The Burnout syndrome in the day care setting. *Child care quarterly*, 6(2), 100-101.
- McConnell, E. A. (Ed.). (1982). *Burnout in nursing profession*. St. Louis: Mosby.
- Pine, A. Aronson, E., & Kafry, D. (1980). *Burnout: from tedium to personal growth*, NY: Free Press.
- Poulin, J. & Walter, C. (1993). Social Burnout: A longitudinal study. *Social work research & abstracts*, 29(4), 35-49.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Shaw, L. L., Batson, C. d., & Todd, R. M. (1994). Empathy avoidance: Forestalling feeling for another in order to escape the motivational consequences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 879-887.
- 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.
- Tanner, A. (1983). Middle management stress: Recognizing and Treating burnout victims. *Human Facilities Management*, January, 12-32.
- Wessells, D. T., Kutscher, A. H., Seeland, I. B., Selder, F. E., Cherico, D. J., & Clark, E. J (Eds.). (1989). *Professional burnout in medicine and the helping professions*. New York: Haworth Press.

원 고 접 수 일 : 2002. 3. 28

수정원고접수일 : 2002. 8. 29

게 재 결 정 일 : 2002. 9. 7

Content Analysis of Korean Counselor Burnout

Yoon-Mi Choi

Kangwon National University

Nan-Mee Yang

Ewha Womans University

Chi-Yon Lee

Ewha Womans University

The purpose of this study is to analyze the process by which professional psychotherapists in Korea become overwhelmed and overworked as a result of their cases. A cohort of forty-six such counselors who work in either established community or university counseling centers participated in this systematic investigation of the burnout phenomenon. The counselors' burnout experiences were recorded and subsequently analyzed in both a qualitative and quantitative fashion in order to define the integral causes and ramifications of such experiences. The research results include the following: (1) The causes and ramifications of the burnout phenomenon can be schematized into five overarching domains and thirty-four sub-categories of classification. (2) There exist distinct differences between the burnout experiences related by counselors from community counseling centers versus their counterparts at university counseling centers. (3) The fundamental causes of burnout precipitation include problems with the center's bureaucracy, conflicts with bosses & co-workers, support networks that are inadequate support networks, counseling protocols that are objectionable, and counter-transference issues. (4) Significant burnout differences also appear between novices and experts, whereby novice counselors are particularly affected by issues unrelated to counseling, such as the physical working environment, lack of monetary and educational opportunities, problems from client relationships, and conflicts between professional expectations for them by members of the center versus members of their family.

Key Words : counselor burnout, burnout experiences, common burnout characteristics, working system