

업무환경 요인 및 개인 내적 요인이 상담자 소진에 미치는 영향*

윤 아 랑†

서강대학교 교육대학원 상담심리학과

본 연구에서는 상담이 이루어지는 업무환경(위험요인)과 개인 내적 특성인 자존감, 자기효능감, 적극적 스트레스 대처, 공감, 삶의 의미추구, 마음챙김 등 보호요인들이 상담자 소진과 어떠한 관계를 맺는지, 위험요인과 보호요인들이 소진에 대해 어느 정도의 영향력을 행사하고 있는지 확인하기 위하여 연구모형과 2개의 대안모형을 설정하여 변인간 최적의 경로모형을 선정하고자 하였다. 이에 본 연구에서는 상담자 878명의 설문자료를 이용하여 상관분석, 다중회귀분석, 경로분석을 수행한 결과 위험요인은 소진과 정적상관을, 보호요인은 부적상관을 발휘하고 있었다. 또한 소진에 미치는 영향력에 있어서는 업무환경, 마음챙김, 자존감, 삶의 의미추구의 순인 것으로 나타났으며 소진이 일어나는 경로는 ‘위험요인(업무환경)→개인 내적특성 성격요인(자존감, 자기효능감)→개인 내적특성 성격외요인(마음챙김, 삶의 의미추구)→상담자 소진’을 가정한 연구모형이 가장 적합한 것으로 확인되었다. 마지막으로 본 연구 결과의 함의와 연구의 한계점 및 추후 연구에 대한 제안을 논의하였다.

주요어 : 소진 보호요인, 소진 위험요인, 상담자 소진, 소진 경로

* 본 연구는 윤아랑의 가톨릭대학교 박사학위논문 ‘상담자 소진과 관련된 위험요인 및 보호요인들: 내적 보호요인을 중심으로’를 일부 발췌, 요약한 것임.

† 교신저자: 윤아랑, 서강대학교 교육대학원 상담심리학과, (121-742) 서울시 마포구 백범로 35
Tel: 010-9284-6962, E-mail: miso4me@sogang.ac.kr.

현대 사회의 문명화가 가속화됨에 따라 많은 사람들이 자신의 정서적 어려움을 토로하고 해결할 전문적 창구로서 상담을 활용하기 시작하고 있다. 상담이 유익한 성과를 이끌어내기 위해 상담자와 내담자간의 상담관계가 주요 결정요소로 작용한다(Bachelor, 1999). 이때 상담관계가 치료적 관계가 되기 위해선 내담자와 상담자가 정당하고 전문적 관계를 맺으면서(Skovholt, 2001/2003) 내담자에게 일방적인 배려와 보살핌을 제공할 수 있어야 하는데(Corey, 1996), 타인을 돌보도록 훈련받은 상담자들은 종종 개인적 자기관리 욕구를 간과하면서 내담자를 위해 자신을 희생하는 경우가 많다(O'Halloran, Linton & Jeremy M., 2000). 이러한 이타적 속성으로 인해 상담은 상담자 자신을 녹초로 만들면서, 요구되는 것이 많은 직업으로 간주되기도 한다(Norcross, 2000).

상담자의 “타인 돌보기”는 오히려 자신의 정신건강에 악영향을 미쳐 상담자의 역할을 효율적으로 수행하지 못하게 하므로 상담자가 상담을 하는 동안 내담자에게 보여야 할 공감, 존중, 긍정적 느낌을 유지하기 어렵게 만든다는 것이다(Maslach & Jackson, 1981). 이처럼 상담이라는 업무와 관련하여 불쾌하고 역기능적인 상태가 되는 것을 상담자가 ‘소진’되었다라고 한다(Brill, 1984). 소진은 신체적이며 정서적으로 고갈된 현상으로서(Jones, 1980) 상담자들을 자신의 업무환경에 점진적 환멸을 느끼도록 하면서 개인의 에너지, 목적이 점차 상실되어가도록 만들어버린다(Edelwich & Broadsky, 1980). 이렇게 소진된 상담자는 상담 직업에서 갖추어야 할 기본적 자질인 “돌봄(caring)”의 능력이 저하되어 타인, 즉 내담자에 대한 돌봄을 효과적으로 할 수 없다(Skovholt, 2001/2003).

이러한 상담자의 소진은 과잉 업무나 자원

부족, 동료들과의 갈등 등 스트레스가 많은 업무환경에서 발생 가능성이 더 높다(Delia & Patrick, 1996; Rapuepaw & Miler, 1989; Ross, Altmaier, & Russell, 1989; 박성호, 2001 재인용). 따라서 상담자의 소진을 가속화시키는 대표적인 위험요인으로서 상담자의 업무환경 요인이 종종 연구되어 왔는데(박성호, 2001..etc), 사실 상담자 소진을 가속화시키는 위험요인에는 업무환경 외에 유전적 소인, 역경, 외상성 생활사건 등 다양한 요인이 포함될 수 있다(박성호, 2001). 그러나 특정 연구에서 많은 위험요인을 한꺼번에 고려하는 경우, 각 위험요인의 부정적 영향을 완충하고 매개하는 보호요인의 역할을 구체적으로 분석할 수 없다는 한계점(Masten, 2001)으로 인해 특정 위험요인을 선정하여 살펴보는 것이 중요하다. 유성경과 박성호(2002)도 탄력적인 청소년의 보호요인을 탐색하고자 한 연구에서 이러한 한계점으로 인해 가장 핵심적인 영향을 미친다고 볼 수 있는 환경적 위험요인만을 살펴보았다. 따라서 본 연구에서도 상담자 소진을 불러일으키는 위험요인으로 빈번히 언급되어온 상담자 업무환경을 위험요인으로 선정하였는데, 실제 많은 연구에서 상담자의 업무환경이 소진을 불러일으킨다는 것을 지적해오고 있다(김진수, 2006, 김현미, 2010, 윤혜미, 박병금, 2004, 이영미, 성규탁, 1991, 이해련, 2004, Farber & Heifetz, 1982, Lee & Ashforth, 1996, Maslach et al., 2001, Schaufeli & Buunk, 2003).

그러나 한 가지 주목할 만한 사실은 어떤 상담자들은 업무여건의 부정적인 영향에도 불구하고 상담자로서의 역할과 의미를 잃지 않으며 적응적인 모습을 보이는데 이는 부정적 상황에 처하게 만드는 위험요인들로부터 개인을 보호해주는 다양한 보호요인들에서 개인차

가 있기 때문이다(박현선, 1998). Cohen과 Wills (1985)도 열악한 업무환경에서도 개인이 지닌 보호요인의 정도에 따라 소진의 정도가 다르게 나타난다고 하였으며, Skovholt(2001/2003) 또한 돌봄 전문직 종사자들이 자신의 소진을 막고 전문가로서의 생명력을 잃지 않기 위해서는 상담자를 일으켜 세우는 보호요인을 이해하는 것이 중요하다고 하였다.

그런데 기존 선행연구에서 소진에 영향을 주는 것으로 나타난 보호요인들은 다양한 보호요인간의 비교를 해보지 않은 채 연구되었으므로 개별 요인의 절대적 영향력만 알 수 있을 뿐이었다. 김택호(2004)는 개인내적 특성이라는 것이 서로 보완되는 부분이 있으며 각 특성을 명확하게 구분할 수 있는 것이 아니기 때문에 개별 요인만을 다루었을 때 유의미했던 결과가 다른 요인과의 상관이 고려된 상태에서는 통계적으로 무의미하게 나타날 수도 있다고 하였다. 따라서 보호요인을 다요인으로 설정하여 살펴보는 것이 그들 간의 상대적 영향력을 제대로 설명해줄 수 있을 것이라 하였다. 즉 독립적으로 그 영향력을 살펴보았을 때와 달리 다른 내적 특성과 비교했을 때에도 영향력이 유의미해야 좀 더 핵심적 요인으로 간주할 수 있다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 기존의 소진 연구 및 다양한 적응 관련 연구들을 살펴보면서 상담자 소진과 관련된 주요 요인을 밝혀냈던 윤아랑(2012) 연구를 기반으로 하여 자존감, 자기효능감, 적극적 스트레스 대처, 삶의 의미추구, 마음챙김, 공감 등을 개인 내적 보호요인으로 선정하였고, 각 요인의 구체적 선정 근거는 다음과 같다.

자존감은 자신의 다양한 속성에 대해서 어떻게 느끼고 있는가를 나타내는 것으로(이주희, 1999) 자존감이 낮은 사람들은 높은 사람

들에 비해 일반적으로 환경 특히 조직 내 일들에 대해 보다 민감하다(Brockner, 1988). Weigel 등(1989)은 높은 자존감은 스트레스적인 생활사건의 부정적 효과로부터 개인을 보호한다고 하였고, 권재환과 박희현(2010) 역시 자존감이 상담자의 업무 스트레스에 영향을 미치는 요인임을 밝힌 바 있다. 즉 자존감은 업무환경에서 경험할 수 있는 여러 가지 부적 영향들에 대처하는 중요 요인으로 상담자 소진에 영향을 주는 요인임을 짐작해볼 수 있다.

다음으로 자기효능감의 경우 ‘주어진 상황을 잘 이겨내기 위한 능력이 자신에게 있다는 믿음’(Wood & Bandura, 1989)으로 정의되는데, 이러한 자기효능감이 높은 사람일수록 업무에서 오는 스트레스를 덜 받아 업무에 만족하고 업무 성과를 높인다(Taylor & Tajcn, 1984). Brewer와 Clippard(2002)는 자기 효능감이 소진과 유의미한 부적 관계를 나타낸다는 것을 입증하였고, 강소영(2006) 역시 자기효능감이 심리적 소진을 예측하는 유의미한 변인임을 확인하였다. 이와 같은 선행연구들은 자기효능감이 개인 내적 특성으로써 한 개인의 감정적 반응, 과업 성취 등에 영향을 미치는 주요요인이며 따라서 상담자가 경험하는 소진에 대해서도 유의한 영향력을 지닐 것임을 시사해 준다.

세 번째 요인으로 선정된 스트레스 대처는 잠재적으로 부담이 된다고 생각되는 상황에 직면했을 때 자신이 받을 피해를 최소화하기 위해 보이는 노력을 의미한다(Billings & Moos, 1984). 그런데 스트레스가 되는 상황에서 때론 부적응적인 결과를 야기시키는 대처방식도 존재하므로 보호요인으로서의 대처방식이 되기 위해선 개인의 정서적 곤란을 완화시킬 수 있는 방식이 되어야 할 것이다. 김정희(1987)는

스트레스 대처방식을 문제중심 대처와 사회적 지지추구 대처로 구분되는 적극적 대처방식과, 정서중심 대처 및 소망적 대처로 분류되는 소극적 대처방식에 대해 논의한 바 있다. 이때 적극적 스트레스 대처방식의 경우 각 개인이 자신의 직무 상황에 보다 활동적이며 직면적으로 대처하게 만들어 소진 발생 비율을 낮추게 한다(Schaufeli & Enzmann, 1988). 구형모와 황순택 등(2001)의 연구에서도 탄력적으로 적응하는 집단의 사람들은 스트레스 상황에 적극적으로 대처해나가고 불안에 민감하지 않다고 하였으며, 오은화(2010)의 연구에서 역시 문제중심적인 적극적 대처방식을 사용했을 때 심리적 소진은 감소된다고 하였다. 이처럼 적극적 스트레스 대처방식은 스트레스를 주는 환경에 적절히 잘 적응하여 심리적으로 보다 편안한 정서를 경험하게 할 것이므로 상담 장면에서도 상담자의 스트레스 대처방식에 따라 상담자가 받는 부적 자극을 이겨낼 수 있도록 하는데 영향을 줄 것이다.

네 번째로 삶의 의미추구란 개인적 삶의 의미와 목적, 자기의 가치를 깨닫고 현재 경험하는 사건들을 그러한 내적 가치에 근거하여 정당성을 부여해주는 과정을 말하는데, 적응적인 사람은 삶에서 의미를 발견하고 역경에서도 쉽게 포기하지 않는다(이해리, 2007). Vallacher와 Wegner(1987)에 의하면, 상위수준의 의미를 추구하며 살아가는 사람은 외부 저항에도 불구하고 자신의 가치에 따라 지속적인 삶의 방향을 유지할 수 있다고 하였으며, 김택호(2004) 역시 삶의 의미가 개인의 적응에 큰 설명력을 가지고 있음을 확인한 바 있다. 따라서 본 연구에서도 삶의 의미추구 요인이 상담자 소진을 완화시켜줄 수 있는 요인으로 작용할 것으로 간주하여 개인내적 보호요

인으로 선정하였다.

또한 주요 개인내적 요인 중 하나로 마음챙김이 고려되었는데, 마음챙김은 현재 일어나고 있는 일에 대한 주의집중으로 정의된다(Brown & Ryan, 2003). Hodgins와 Kneec(2002)는 마음챙김은 긍정적 정서에 영향을 미치고, 심리적 욕구를 충족시킴으로써 심리적 웰빙을 유발시키는 것으로 보았으며, Grossman 등(2004)도 마음챙김 수준이 높을수록 스트레스 저항력이 증가하고, 여러 가지 긍정적 심리적 요소 또한 높아진다고 하였다. 마음챙김은 이처럼 상황에 휩쓸리지 않고 개인적 평정을 유지하는데 중요요인임이 시사되어 왔으나 상담자의 정서적 스트레스 반응으로써의 소진에 미치는 영향에 대해서는 국내에서는 연구된 바가 별로 없다. 그러나 마음챙김은 상담자의 역전이 능력(심지은, 2008), 발달수준(국은선, 2011), 자기효능감(강민서, 2011)과의 상관에서 유의미하게 나온바 있으므로 마음챙김이 상담자 소진에 대한 보호요인으로 작용할 수 있음을 시사해준다. 따라서 본 연구에선 실제로 소진에 대한 보호작용을 하는지, 한다면 그 영향력의 정도는 어느 정도인지를 확인해보고자 하였다.

마지막으로 공감 요인의 경우, 공감이란 갈등으로부터 비교적 자유로운 현상으로 객관적 태도를 유지시키고 상담관계에 도움을 주는 요인으로 간주되고 있다(Olinick, 1984). 즉 상담자의 공감적 태도는 상담 내에서 상담자가 어떤 경험을 하는가에 영향을 주는 주요 요인데 사실 공감과 개인의 심리적 안녕감 간의 관계를 밝힌 연구는 매우 적고(김민숙, 2011) 특히 소진과의 관계를 살펴본 연구는 찾아보기가 매우 힘들다. 그러나 공감은 대인관계에서 보다 효과적인 상호작용을 하기 위한 결정

적 조건이며(김미경, 1998), 공감 능력이 향상되면 긍정적 관계를 형성하는 일이 수월해진다고 볼 수 있다(박성희, 1994). Skovholt(2003)는 상담자에게서 나타나는 심리적 소진과 관련된 요인으로 공감을 설명한 적도 있다. 따라서 공감 능력이 높아지면, 상담 관계 내에서 상담자가 소진되는 정도가 줄어들 것임을 추론해볼 수 있다. 실제 공감이라는 특성이 개인의 탄력성 연구에선 보호요인으로 입증된 바 있으며(Block & Kremen, 1996) 적절한 공감이 이루어졌을 때 상담 만족도가 올라가는 것으로 미루어볼 때 공감 능력은 상담자가 경험할 수 있는 소진에 영향을 줄 수 있을 것으로 짐작해볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 공감이 상담자가 느끼는 소진에 영향을 미치는지, 영향을 미친다면 어느 정도의 영향력을 발휘하는지를 밝혀보고자 하였다.

그런데 상담자 소진과의 관련성이 입증된 바 있는 위험요인으로서의 업무환경과 위에 언급한 보호요인들이 소진에 어느 정도의 영향력을 행사하고 있는지, 그리고 이러한 요인들의 영향력은 어떠한 경로를 거쳐서 나타나게 되는지에 관해 좀 더 자세히 파악할 수 있다면 내담자의 복지에 도움이 될 뿐만 아니라 상담자로서의 전문적 성장에도 도움이 될 것이다(윤아랑, 정남운, 2011). 즉 변인 간 관계 및 영향력 정도, 경로파악이 이루어지게 될 때 상담자의 업무 적응력을 높일 수 있는 개입 전략에 대해 좀 더 상세한 시사점을 제시해줄 수 있고 이를 통해 상담 실무자에게 도움이 될 수 있는 소진 예방 및 완화 프로그램 개발의 기초적 자료가 될 수 있기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 소진에 대한 위험요인(업무환경요인)의 영향력 정도와 위험요인의 영향을 통제 한 상태에서 보호요인들의 영향력

의 상대적 크기, 각 변인간의 영향력 경로를 파악해보고자 하였다.

이때 변인간 관계 경로를 파악하는 연구를 진행하기 위하여 Masten(2001)이 제시한 3가지 검증 모형 분석법-요인간의 관계를 밝히기 위한 방법-을 따랐는데, 이는 직접(주효과)모형과 매개(간접효과)모형, 완충(상호작용)모형 등 3가지 검증 모형으로 나누어 모형의 적합도 경쟁을 통해 가장 적절한 모형을 선정한 후 요인간의 관계 경로를 살펴볼 것을 제안하는 방식이다.

먼저 직접 모형은 위험요인과 보호요인 각각이 소진에 영향을 미친다고 보는 입장으로 보호요인이 증가하면 위험요인의 영향력이 감소하고 보호요인이 감소하면 위험요인의 영향력이 증가한다고 가정한다. 그러나 실제로 위험요인을 적게 지니는 상담자가 보호요인을 많이 지니고 있다고 말할 수는 없기 때문에 본 연구의 모형 선정에선 제외되었다.

두 번째 간접효과 모형은 보호요인의 매개 역할을 강조하는데, 보호요인은 위험요인의 영향을 간접적으로 완화시킨다는 입장이다. 박현선(1998)은 보호요인에 의해 위험요인이 매개됨으로써 결과적으로 위험요인의 영향력이 완화된다고 하였다. 그런데 유성경 등(2004)의 연구에 따르면 보호요인의 매개적 역할을 검증하기 위한 두 가지 이론적 모형이 존재한다. 이 두 모형은 보호요인들이 위험요인과 소진과의 관계에서 어떠한 경로를 통해 위험요인의 부정적인 영향을 매개하는지를 밝혀보고자 하는 노력으로서, 첫 번째는 보호요인들이 동일한 수준에서 병렬적으로 위험요소와 적응 수준간의 관계를 매개하는 모형으로 보호요인들의 전반적 매개력을 확인하기 위한 것이며, 두 번째 모형은 기질적 성격특성은

다른 내적 특성에 영향을 미치는 보다 원초적 특성으로 간주되기 때문에 이러한 내적 특성의 선행적 영향력을 확인해야 한다는 것이다. 내적 성격특성은 한 개인이 적응하며 살아가는 과정에 있어서 지속적이고 일관되게 나타나는 독특한 유형을 말하는데(안창규, 1997), 이러한 성격특성은 사람들의 사고, 감정, 행위에 있어 공통성과 차이를 결정하는 일련의 안정된 특성이다. 따라서 이러한 특성은 다양한 상황에서 개인의 인지, 동기, 행동에 독특하게 영향을 준다(Ryckman, 2000; 노안영, 강영신, 2002 재인용). 내적 특성인 보호요인을 개인의 안정적 내적 성질을 띠는 성격적 특성과 성격이 설명해줄 수 있는 성격의 내적특성으로 구분하여 살펴보는 것이 보호요인들의 구조적 관계를 보다 세밀하게 밝혀 환경적 위협에 처하게 되었을 때 성공적 적응을 하게 만드는 과정을 좀 더 자세히 밝힐 수 있다(유성경 등, 2004). 이에 본 연구에서는 개인 내적 특성요인들을 성격적 특성 및 인지적 능력, 의사소통 기술 등으로 나누어 살펴본 이해리(2007)의 연구에 근거하여 선정된 6개 보호요인 중 자존감과 자기효능감은 개인내적 성격요인으로, 적극적 스트레스 대처, 공감, 삶의 의미추구, 마음챙김은 개인내적 성격외 요인으로 분류하였으며, 위협요인→개인내적 성격요인→개인내적 성격 외 요인→소진에 이르는 경로는 연구모형으로, 위협요인→개인내적 요인→소진에 이르는 경로는 대안모형 1로 설정하였다.

세 번째 모형검증은 완충효과 모형검증으로, 이 모형에 따르면 위협요인이 증가할 시 상담자 소진 정도가 올라가지만 보호요인 수준이 증가함에 따라 소진의 증가가 유의미하지 않게 될 수도 있다. 따라서 이 모델에서는 위협요인과 보호요인의 상호작용 효과가 유의

한지를 검증하게 된다. 이와 같은 모형검증 제안에 따라 본 연구에서도 연구모형의 대안모형 2로 완충효과 모형을 선정하였고, 매개모형인 연구모형과의 경쟁을 통해 위협요인, 보호요인, 소진에 대한 가장 적합한 모형을 선정하고자 하였다.

이러한 연구 과정을 통해 업무환경 위협요인과 개인내적 보호요인이 상담자 소진에 미치는 영향의 정도와 방향을 파악하여 각 요인들이 어떤 관련성을 가지는지, 각 요인간의 최적의 경로는 어떻게 설정될 수 있는지를 확인하고 이를 통하여 요인간 관계를 보다 상세하게 살펴봄으로써 상담자 소진 완화를 위한 기초자료로 사용될 기반을 마련하고자 한다.

본 연구의 가설 및 연구문제를 정리하면 다음과 같다.

1. 위협요인 및 보호요인과 소진간의 관계
위험요인(업무환경)과 보호요인들(자존감, 자기효능감, 적극적 스트레스 대처, 공감, 삶의 의미추구, 마음챙김)이 소진에 미치는 상대적 영향력을 밝히고자 한다

2. 위협요인 및 보호요인과 소진간의 관계 경로
연구모형: 보호요인의 순차적 관계를 가정한 ‘위험요인→개인내적 성격요인(자존감, 자기효능감)→개인내적 성격외요인(적극적 스트레스 대처, 공감, 삶의 의미추구, 마음챙김)→소진’에 이르는 경로가 설정되었다.

대안모형 1: 보호요인의 병렬적 관계를 가정한 ‘위험요인→개인내적 보호요인→소진’에 이르는 경로가 설정되었다.

대안모형 2: 보호요인이 위협요인과 상호작용

용하는 것을 가정한 ‘위험요인 X 개인내적 보호요인→소진’에 이르는 경로가 설정되었다.

방 법

연구대상

본 연구는 상담관련 업무를 수행하고 있는 상담자를 대상으로 2011년 11월~2011년 12월 두달 간 전국의 상담관련 기관에서 전담 또는 시간제로 근무하는 상담자들에게 대면, 우편, 또는 이메일로 설문지를 보내어 회수하는 방법을 사용하였다. 총 1185부가 배부되었고 모두 878부가 회수되어 회수율은 74.1%였다.

측정도구

본 연구에서는 자존감 측정은 Rosenberg (1965: 윤유경, 1996 재인용)가 개발한 척도를 김문주(1988: 윤유경, 1996 재인용)가 번안한 것에서 발췌하였는데, 이때 자존감은 자신이 스스로에 대해 평가하는 자아상을 반영한다.

자기 효능감의 경우 Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn과 Jacobs(1982) 등이 개발한 자기효능감 척도(Self Efficacy Scale)를 홍혜영(1994)이 번안하고 타당화한 척도에서 ‘일반적 자기 효능감’ 척도 문항을 발췌하여 사용하였는데 이는 본 연구가 특정상황이 아닌 일반화될 수 있는 상황에서의 효능감을 측정하는 것이 목적이었기 때문이다.

상담자의 공감 정도는 Davis(1980)가 제작한 대인관계 반응지수(Interpersonal Reactivity Index: IRI)를 박성희(1994)가 번안한 것을 사용하면서 타인의 심리적 관점이나 태도를 자발적으로

취해보려는 경향성을 측정하고자 하였다.

상담자의 삶의 의미와 목적을 측정하기 위해서는 Crumbaugh와 Maholick(1969)이 제작한 삶의 목적(Purpose in Life): PIL 검사를 홍미혜(1999)가 번안, 수정한 것을 사용하였는데, 본 척도는 ‘삶의 즐거움’요인과 ‘삶의 목적인식’요인으로 나뉘어 측정된다.

또한 상담자의 적극적 스트레스 대처 정도를 측정하기 위해 Lazarus와 Folkman(1984)이 개발한 도구를 김정희(1987)가 요인 분석하여 수정, 번안한 질문지에서 스트레스를 유발한다고 생각되는 문제 직면시 스트레스 근원 자체에 작용하려는 노력을 말하는 ‘적극적 대처양식-문제중심적 대처’요인 21문항 가운데 요인 부하량이 .80이상인 14문항을 선별하여 사용하였다.

상담자의 마음챙김 정도는 박성현(2006)이 제작한 척도를 사용하였는데, 본 척도의 경우 현재자각, 주의집중, 비판단적 수용, 탈중심적 주의 등의 4개 하위요인으로 이루어져있다.

위험요인으로 선정된 업무 및 업무환경특성을 측정하기 위해서는 Jayaratne과 Chess(1981)의 질문지를 윤부성(2000)이 번안한 것을 사용하였다.

마지막으로 상담자 소진을 측정하기 위하여 Lee 등(2007)이 개발한 Counselor Burnout Inventory(CBI, Lee, Baker, Cho, Heckatortn, Holland, Newgent et al., 2007)를 Yu(2007)가 한국판으로 타당화한 K-CBI를 사용하였다. CBI의 경우 상담이라는 직무 특성을 고려한 최초의 상담자 소진 척도로서 상담환경에 대한 상담자 개인의 태도 및 감정을 평가할 수 있으므로 기존 소진 연구에서 주로 사용된 일반적 소진 척도가 측정하기 어려웠던 상담 직무상 특성을 좀 더 반영할 수 있다는 이점이 있다.

분석방법

위험요인(업무환경)과 보호요인(내적특성)들이 상담자 소진과 갖는 상관관계를 살펴보고 위험요인, 보호요인, 소진간의 관계를 확인하며, 위험요인과 각각의 보호요인이 소진에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다. 분석을 위해서는 SPSS 18.0이 사용되었다.

또한 변인 간 최적의 경로를 확인하기 위한 경로모델 분석의 사전작업으로, 자료의 왜도 및 첨도를 살펴보아서 모든 요인들의 분포가 다변량 정규분포를 따르고 있음을 확인하였으므로 이후 경로분석을 수행하였으며 이러한 분석을 위해 AMOS 16.0을 사용하였다. 이때 변인간 관계를 파악하고 가장 적합한 모형을 선정하기 위해 Masten(2001)이 제시한 3가지 모형 분석법 중 매개효과 모형과 완충효과 모형으로 모형을 선정하여 요인간 관계 경로를 살펴보는 방법을 채택하였다.

모형의 적합도 평가를 위해 χ^2 와 TLI (Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 등의 적합도 지수를 함께 고려하였는데, 이

지수들을 선택한 이유는 이 지수들이 표본크기에 영향을 많이 받지 않고, 특히 RMSEA의 경우 모형의 설명력 뿐만 아니라 모형의 간명성을 반영하기 때문이다. 또한 TLI와 CFI는 .90이상이면 좋은 적합도 지수라고 볼 수 있고, RMSEA는 .05보다 작으면 좋은 적합도로, .08이하이면 괜찮은 적합도로 간주한다(홍세희, 2000).

모형 분석을 하는 과정에서 모형 분석의 간명성과 적합도 추정을 위해 업무환경이 모든 보호요인에 미치는 직접효과와 보호요인이 소진에 미치는 모든 직접효과를 설정한 후 모형을 분석하고 그 결과에 따라 유의미하지 않은 경로를 제거해 최종 모형을 확정하는 방식을 채택하였다(Boyas & Wind, 2009).

결 과

위험요인인 업무환경 변인의 하위요인들과 소진의 하위요인들 간의 관계에 있어서, 전반적으로 각 하위요인들 간의 상관관계의 방향은 정적인 방향으로 나타나고 있었으며 통계적으로도 하위요인별로 모두 유의미한 상관을

표 1. 위험요인(업무환경)과 소진간의 상관관계

	소진	정서적 고갈	무능함	부정적 업무환경	내담자 가치절하	사생활 악화
업무환경	.619**	.475**	.370**	.695**	.474**	.381**
과다	.497**	.424**	.174**	.543**	.330**	.435**
모호	.262**	.165**	.274**	.251**	.239**	.097**
갈등	.431**	.293**	.226**	.588**	.346**	.224**
도전	.527**	.424**	.465**	.482**	.434**	.239**

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

표 2. 보호요인(내적특성)과 소진(소진)간의 상관관계

보호요인	소진	정서적 고갈	무능함	부정적 업무환경	내담자 가치절하	사생활 악화
자존감	-.496**	-.387**	-.551**	-.314**	-.438**	-.262**
자기효능감	-.382**	-.256**	-.481**	-.185**	-.418**	-.184**
공감	-.159**	-.075*	-.201**	-.086*	-.261**	-.017
의미추구	-.415**	-.333**	-.418**	-.272**	-.399**	-.200**
적극적 스트레스대처	-.102**	-.161**	-.302**	-.091**	-.232**	-.232**
마음챙김	-.468**	-.364**	-.424**	-.304**	-.403**	-.324**

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

나타내고 있었다(표 1).

한편 보호요인과 상담자 소진 및 그 하위요인들이 부적인 관계를 갖는가를 살펴보기 위해 상관 분석한 자료는 표 2에 나타나 있다.

위와 같이 위험요인은 상담자 소진과 정적 상관을, 각 보호요인은 상담자 소진과 부적

상관을 나타냈다. 이러한 요인간 관계를 확증하고 위험요인과 개별 보호요인의 소진에 대한 상대적 영향력을 살펴보기 위하여 위험요인, 보호요인, 소진에 대한 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 F-value값은 114.652이고, 이에 대한 유의확률은 .000이어서 본 연구에서

표 3. 위험요인, 보호요인이 소진에 미치는 영향

종속변인	독립변인	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
소진	상수	3.664	-	35.435	.000	
	업무환경	.040	-.495	17.695	.000**	.828
	마음챙김	.036	-.197	-6.052	.000**	.612
	자존감	.080	-.142	-3.886	.000**	.483
	의미추구	.031	-.082	-2.410	.016*	.558
	효능감	.056	-.049	-1.466	.143	.575
	공감	.049	.044	1.588	.113	.861
	적극적 스트레스 대처	.068	.026	.861	.389	.709

R=.722, R²=.521, 수정된 R²=.516

F=84.356, p=.000, Durbin-Watson=1.890

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

수행된 회귀식이 종속변인을 설명하는데 유용하다고 할 수 있다.

그런데 회귀분석 결과 해석 전에 먼저 살펴 봐야 할 사항인 공차한계 값을 살펴보았을 때 자존감(.483), 효능감(.575), 공감(.861), 삶의 의미추구(.558), 적극적 스트레스 대처(.709), 마음챙김(.612), 업무환경(.828) 등으로 그 값이 0.1 이상이었으므로 다중공선성의 문제는 제기되지 않았다. 또한, Durbin-Watson 통계량의 경우 본 연구의 수치는 1.890으로, 그 수치가 2에 가깝고 4와 가깝지 않으므로 잔차들간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 해석할 수 있다(송지준, 2011).

이어서 다중회귀분석 결과, 내적특성 보호요인들이 소진에 미치는 영향을 살펴보면 마음챙김(-6.052), 자존감(-3.886), 의미추구(-2.410) 요인만이 소진에 유의미한 부(-)의 영향력을 발휘하고 있었고, 효능감, 공감, 적극적 스트레스 대처의 유의미한 영향력은 검증되지 않았다(표 3).

이러한 결과에 따르면 보호요인 중 마음챙김 요인이 보호요인 중 소진에 가장 큰 영향을 미치고 있었는데 마음챙김 요인 중 어떤

특성이 소진에 더 많은 의미를 가지는지 검증해본 바 탈중심적 주의(-8.073), 비판단적 수용(-2.704) 요인이 $p < .01$ 수준에서 소진에 유의미한 부(-)의 영향력을 발휘하고 있었고, 주의집중, 현재자각의 유의미한 영향력은 검증되지 않았다(표 4).

이어서 위험요인인 업무환경이 내적특성 성격요인(자존감, 효능감)을 거쳐서 내적특성 성격외 요인(공감, 의미추구, 마음챙김, 적극적 스트레스 대처)에 영향을 미치고 이 요인들이 최종적으로 소진에 영향을 미치는 연구 모형을 분석하고 그 결과에 따라 유의미하지 않은 경로를 제거하는 방식을 사용하여 최종 연구 모형을 그림 1과 같이 확정하였다. 확정된 연구 모형의 TLI와 CFI는 모두 1.000이었고, RMSEA는 .004로서 설정된 연구모형은 매우 적합한 모형인 것으로 간주된다.

이러한 연구모형의 경로를 살펴보면, 업무환경과 소진에 대한 공감 및 적극적 스트레스 대처의 매개효과는 나타나지 않았고, 내적특성 성격요인인 자존감과 효능감의 경우 소진에 대한 직접효과는 나타나지 않았으나 내적특성 성격 외요인인 의미추구와 마음챙김을

표 4. 마음챙김 하위요인이 소진에 미치는 영향

종속변인	독립변인	표준오차	β	t값	유의확률	공차한계
	상수	85.522	-	27.617	.000	
	주의집중	.185	-.021	-.566	.572	.641
	비판단적 수용	.159	-.118	-2.704	.007**	.470
소진	현재자각	.163	-.077	-1.789	.074	.483
	탈중심적 주의	.123	-.335	-8.073	.000**	.521

R=.487, R²=.237, 수정된 R²=.233
F=65.943, p=.000, Durbin-Watson=1.783

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

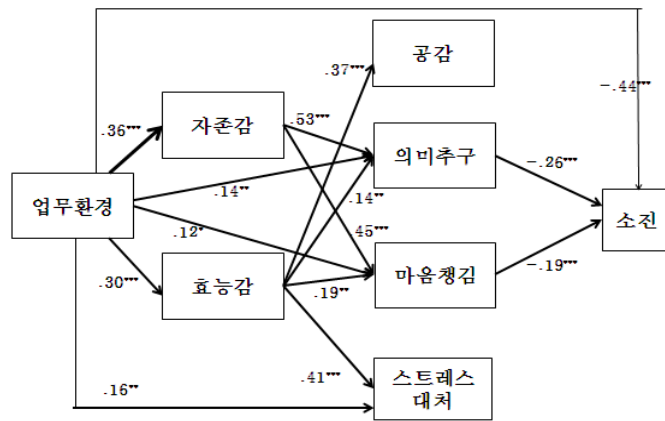


그림 1. 확정된 연구모형

거치는 간접효과는 유의미하게 나타났다. 의미추구와 마음챙김 요인의 경우 업무환경이 소진에 대한 경로에 있어 1차 매개요인으로서의 역할 뿐만 아니라 내적특성 성격의 요인을 거치는 2차 매개요인으로서의 역할 모두 유의미한 것으로 나타났다.

연구 모형과의 경쟁을 위한 대안모형 1에서는 개인내적 요인들이 병렬적 매개형식으로 소진에 영향을 미칠 것이라는 경로가 설정되었고, 설정된 경로 중 유의미하지 않았던 공감→소진, 적극적 스트레스대처→소진의 경로

는 제외한 대안모형1이 그림 2와 같이 확정되었다.

설정된 대안모형 1의 적합도 지수는 TLI=.988, CFI=.999, RMSEA=.0239로 대안모형 1 역시 적합한 모형인 것으로 나타났다.

내적 특성 보호요인의 병렬형 매개효과를 살펴보고자 한 대안모형 1의 경로를 살펴보면, 공감→소진, 적극적 스트레스 대처→소진의 경로가 유의하지 않았으므로 업무환경과 소진에 대한 공감 및 적극적 스트레스 대처의 매개효과는 확인되지 않았다. 그 외 자존감, 효

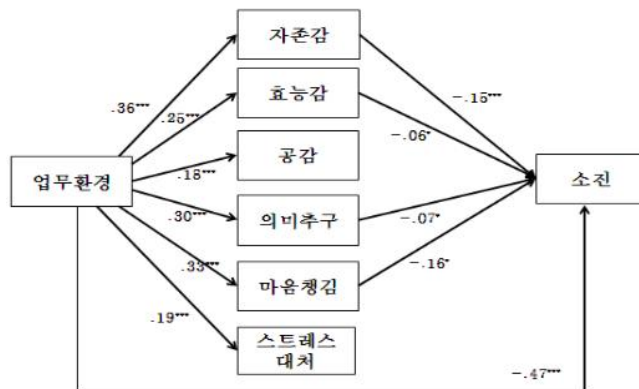


그림 2. 확정된 대안모형 1

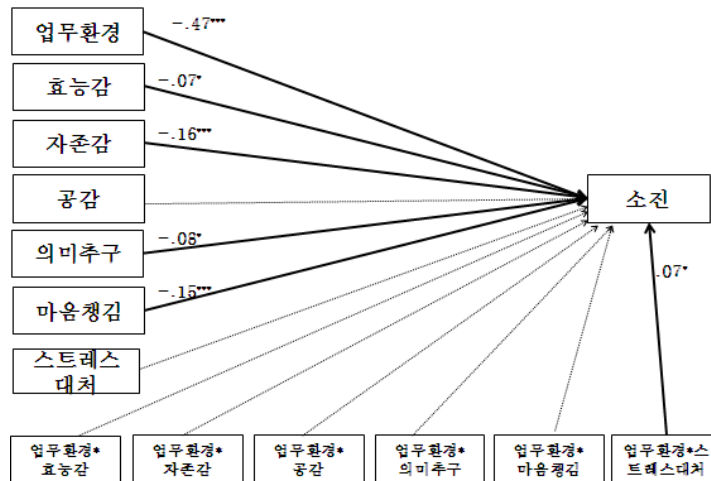


그림 3. 확정된 대안모형 2

능감, 의미추구, 마음챙김은 업무환경이 소진에 이르는 경로에 대해 유의미한 매개효과를 나타냈다.

연구모형과의 또 다른 경쟁을 위한 대안모형 두번째로서 내적특성 요인들이 매개요인이 아닌 조절요인으로 작용할거라는 가정 하에 설정된 대안모형2의 확정된 대안모형 2는 다음과 같이 나타났다(그림 3).

대안모형 2의 경우, 선정된 보호요인 중 업무환경요인과 소진 간에 유의미한 조절효과를 보이는 요인은 적극적 스트레스 대처요인($p < .05$) 하나 뿐이었고, 기타 다른 보호요인들의 조절효과는 유의미하지 않았다. 이러한 조절모형의 적합도는 $TLI=.994$, $CFI=1.000$, $RMSEA=.016$ 으로 비교적 괜찮은 수치를 보였으므로 대안모형 2 역시 적합한 모형인 것으로 판명되었다.

앞서 나타난 모든 결과를 살펴보면 연구모형과 대안모형 1, 2를 비교한 것을 살펴보면 연구모형은 $RMSEA$ 값이 $.004$ 로 대안모형 1($.029$), 대안모형 2($.016$)보다 작고, TLI 값은

1.000 으로 대안모형 1($.988$), 대안모형 2($.994$)보다 컸으며, CFI 값은 1.000 으로 대안모형 2와 같고 대안모형 1($.999$)보다 컸다. 따라서 연구모형의 적합도 지수가 대안모형 1, 2의 적합도 지수보다 상대적으로 더욱 좋은 것으로 나타나 선정된 모형 중 가장 우수한 모형임이 확인되었다. 그러므로 연구모형을 최종모형으로 선정하였다.

최종 모형으로 선정된 연구모형의 분석결과 업무환경이 좋을수록 자존감과($\beta = .35, p < .001$) 효능감($\beta = .30, p < .001$), 삶의 의미추구($\beta = .14, p < .01$)와 마음챙김($\beta = .12, p < .05$)이 높아지는 것으로 나타났고 소진에 미치는 직접효과($\beta = -.44, p < .001$)도 부적으로 유의미하게 나타나 업무환경이 좋을수록 소진이 낮아지는 것으로 해석할 수 있다. 또한 자존감이 마음챙김($\beta = .45, p < .001$), 의미추구($\beta = .53, p < .001$)에 미치는 영향과 효능감이 의미추구($\beta = .14, p < .01$), 마음챙김($\beta = .19, p < .01$), 적극적 스트레스 대처($\beta = .41, p < .001$), 공감($\beta = .37, p < .001$) 미치는 영향력도

모두 정적으로 유의미하게 나타나 내적특성 성격요인이 내적특성 성격의 요인에 미치는 영향력이 확인되었다. 마지막으로 의미추구($\beta = -.26, p < .001$)와 마음챙김($\beta = -.19, p < .001$)이 소진에 미치는 영향력이 부적으로 유의미하게 나타났으며 공감과 적극적 스트레스 대처가 소진에 미치는 영향력은 유의미하지 않았다.

요약 및 논의

본 연구에서는 기존에 확인된 위험요인(업무환경요인) 및 보호요인들(자존감, 효능감, 공감, 삶의 의미추구, 적극적 스트레스 대처, 마음챙김)이 상담자 소진과 어떤 관계를 갖는지, 관계가 있다면 어느 정도의 영향력이 존재하는지를 확인하고, 각 변인들간의 관계를 가장 잘 설명할 수 있는 최적의 경로모형을 선정하고자 하였다.

그 결과 위험요인과 소진간에 유의미한 정적 상관을 보였다. 나아가서 위험요인의 각 하위요인들과 소진의 하위요인들 간에도 모두 유의미한 정적 상관관계를 보였는데 이는 위험요인이 많을 수록 적응정도가 저하된다는 선행연구들과도 일치하는 결과이다(Brooks-Gunn, Klebanox, Liaw, & Duncan, 1995, Compas et al., 1995, 박현선, 1998).

한편, 보호요인과 소진간의 관계는 그 반대로 나타났다. 즉 자존감, 자기효능감, 공감, 삶의 의미추구, 적극적 스트레스 대처, 마음챙김 정도와 상담자 소진이 정적인 비례관계를 가지고 있었다. 이는 위험에 대해 보호요인이 개인의 적응을 증진시키는 역할을 한다는 기존의 선행 연구(Hernandez, 1993, Jessor, 1991)와

도 일치하는 결과이다.

또한 위험요인과 각각의 보호요인들이 소진에 대해 어느 정도의 영향력을 가지는지 확인하기 위한 회귀분석결과 소진에 유의미한 영향력을 발휘하는데 있어 상대적으로 영향력이 높은 변인을 순서대로 살펴보면 업무환경, 마음챙김, 자존감, 삶의 의미추구의 순인 것으로 나타났다.

이러한 결과를 종합해볼 때, 위험요인이 소진에 미치는 영향력이 가장 크긴 하였지만 보호요인이 위험요인의 부적인 영향력을 유의미하게 감소시켜줄 수 있으며 이는 상담자 소진에 대한 개입의 전반적 방향을 제시해줄 수 있다. 즉, 상담자의 업무환경이 상담자 소진을 증가시키는 등의 부정적 영향을 미칠 수는 있으나 상담자의 개인 내적특성인 마음챙김, 삶의 의미추구 등이 소진에 대한 환경의 부정적 영향을 유의미하게 줄여줄 수 있다는 것이다. 실제로 열악한 업무 환경에서 일하는 상담자들을 위한 내적 특성에 개입하는 전략을 세움으로써 각 상담자가 경험할 수 있는 소진 정도를 감소시킬 수 있을 것이다. 이러한 과정에서 마음챙김에 근거한 스트레스 완화 프로그램(Mindfulness-Based Stress Reduction Program) 혹은 수용 전념 치료(Acceptance and Commitment Therapy) 등의 프로그램이 소진 완화에 도움이 될 수 있을 것이다.

또한 주목할 만한 점은 기존 연구에서 유의미한 것으로 밝혀졌던 공감과 적극적 스트레스 대처 등의 소진에 대한 영향력이 유의미하지 않았는데 이러한 결과가 나온 이유는 다음과 같이 생각해볼 수 있을 것이다.

공감의 경우, 공감과 심리적 안녕감 간의 관계를 밝힌 연구는 많지 않은 편이다. 공감이 긍정적인 개인 내적 변인으로 대인관계에

서 정적인 기능을 하고 친사회적 행동을 증가시키는 등의 연구 결과를 통해 볼 때 전반적인 삶의 질 향상에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 추측해볼 수 있다(김민숙, 2012). 하지만 이희경(2007)의 연구에 따르면, 공감능력은 정서적 안녕감을 유의미하게 설명하지 못하고, 공감 외에 다른 변인-예를 들어, 희망-이 오히려 정서적 안녕감에 더욱 중요하게 작용한다는 것을 밝힌 바 있다. 이러한 연구는 공감능력이 일종의 정서적 안녕감인 소진에 대해 유의한 영향력을 미치지 못할 수도 있음을 나타내는데, 이러한 결과는 공감피로라고 불리는 요인으로도 설명할 수 있을 것이다. 상담자는 내담자의 고통을 이해하기 위해 내담자의 고통에 자신을 투영하게 되는데 이때 고통에 대한 통제가 안될 경우 공감 스트레스가 올 수 있고 이는 결국 공감피로로 이어진다(Figley, 1995). 이러한 공감피로는 소진과 강한 정적 상관을 보이는데(신민정, 2007), 공감피로가 누적되면 상담자에게 우울 불안, 신체화 등을 초래할 뿐만 아니라 상담원들이 일하는 조직에도 유해한 영향을 미치게 되어 업무의 질과 효과성이 떨어진다(Sexton, 1999). 본 연구에선 상담자의 공감만족 정도를 측정하는 것이 아니라 단순히 공감을 얼마나 높은 수준으로 하느냐를 보았기 때문에 측정된 공감능력이 공감피로를 야기하여 소진에 부적인 영향을 미칠 수도 있다. 따라서 소진에 대한 공감의 정적 유의미성이 검증되지 않았을 것으로 추론해 볼 수 있다.

적극적 스트레스 대처 역시 정적 유의미성이 확인되지 않았다. 적극적 스트레스의 경우, 각 변인간의 관계를 살펴본 경로모형에서 유일한 조절변인으로 입증되었는데, ‘열악한 업무환경은 적극적 스트레스 대처방식을 많이

사용하지 않는 사람들에게 소진을 불러일으킨다’는 결론으로 귀결될 수 있다. 이임천과 이상희(2010)의 연구에서도 스트레스 대처방식의 조절효과가 확인된 바 있다. 즉 스트레스 대처방식 요인은 매개가 아닌 조절변인으로 기능하기 때문에 소진에 대한 정적 유의미성이 확인되지 않은 것으로 추론해 볼 수 있다.

그러나 본 연구에서 다른 요인을 투입하지 않은 상태에서 공감과 적극적 스트레스 요인 각각에 대한 단순회귀분석을 실시한 결과 두 요인 모두 $p < .01$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 이는 공감과 적극적 스트레스 요인이 독립적으로 작용한다고 가정했을 때에는 해당 요인의 통계적 유의미성이 나타날 수도 있지만 다른 내적 특성과 비교했을 때 그 중요성이 현저하게 저하된다는 것을 알려준다. 즉 다른 내적 특성 요인들이 좀 더 핵심적인 요인으로서의 역할을 담당하고 있으므로 상대적으로 중요도가 높지 않은 요인들은 핵심 요인에 의해 그 영향력이 상쇄되기 때문에 개별 영향력이 나타나지 않을 수도 있다는 것이다. 결국 공감 및 적극적 스트레스 대처 요인은 자존감, 마음챙김 요인 등에 비해 심리적 안녕감에 대한 핵심기제는 아니라고 할 수 있다. 이처럼 기존 선행연구에서 밝혀진 많은 보호요인들은 다른 요인들과의 비교가 이루어지지 못했기 때문에 상대적 영향력이 아닌 각 개별 요인의 절대적 영향력만 나타날 뿐이었다. 본 연구 결과는 선행 연구에서 주로 언급된 요인들과 소진간의 관계에 대한 비교를 하였으므로 핵심적 보호요인 발견에 더 큰 의미를 지닌다고 볼 수 있다.

또한 6개의 보호요인 가운데 마음챙김 요인의 소진에 대한 영향력이 가장 컸는데, 이것은 어려운 환경의 부정적인 영향을 극복할 수

있다고 연구되어온 기존의 보호요인들 외에 좀 더 중요 역할을 담당하는 핵심적 보호요인의 확인이 이루어진 것이라고 말할 수 있다. 상담자가 어떠한 업무 환경에서 일한다 할지라도 마음챙김을 하는 정도에 따라 훨씬 더 업무 적응적일 수 있음을 나타내준다. 실제로 Brown과 Ryan(2003)은 개인적 성격요소로서의 마음챙김이 만성적 스트레스 및 다른 심리적 질병과 부정적 관계가 있다는 것을 논의한바 있고, Krasner 등(2009) 역시 마음챙김이 대인 서비스 직종에서 일하는 사람들의 소진을 완화시켜줄 수 있다고 하였으며, Steinhardt 등(2010)도 소진이 빈약한 신체적 건강 뿐만 아니라 심리사회적 건강과도 관련이 있기 때문에 소진에 대한 마음챙김의 보호적 측면이 특히 중요하다고 주장한 바 있다. 이와 같은 연구 결과들은 각 개인이 스트레스를 주는 열악한 환경에 둘러 쌓여있어도 마음챙김 정도가 그 사람의 유용한 대처자원으로 활용될 수 있음을 시사해준다고 볼 수 있다.

그러나 이와 같은 국외 연구의 마음챙김 중요성에도 불구하고 국내의 기존 상담자 연구에서 마음챙김의 중요성은 그다지 언급되지 않았고, 더구나 치료 성과 및 역전이 행동, 정서적 불안정성 등과 밀접한 관련이 있는 상담자 소진에 대한 마음챙김의 중요성은 더욱욱 간과되어져왔다.

그런데 이러한 마음챙김 요인의 세부특징 중 특히 비판단적 수용, 탈중심적 주의 요인이 유의한 영향을 미치고 있었는데 이는 마음챙김 내에서도 소진과 핵심적 관련성을 맺는 특성이 별도로 존재한다는 것을 의미한다.

비판단적 수용은 명상의 가장 중요한 요소 중의 하나로서 자신의 현재 경험, 특히 부정적 경험에 대해 판단하지 않고 있는 그대로

받아들이는 마음의 상태를 의미한다(김정모, 2006). 심리적 어려움을 겪는 대다수의 사람들은 부정적 경험에 대해 투쟁하려고 함으로써 문제들을 지속시키지만 비판단적 수용을 잘 해나가는 사람들은 반대로 경험을 경험 자체로 받아들이고 회피하지 않음으로써 일어나는 현상을 그대로 수용한다. 이러한 마음챙김의 수용적 태도는 인간중심 접근에서 강조되어온 상담자의 무조건적 존중, 공감적 태도와도 매우 유사하므로 마음챙김의 비판단적 수용 태도의 배양은 상담자에게 요구되는 인성적 자질을 향상시키는데 일조할 수 있다(심지은, 윤호균, 2008).

또 하나의 핵심기제로서의 탈중심 주의는 우리가 경험하는 정서나 사고를 자신의 존재와 동일시하지 않고 경험을 경험 자체로 인식하도록 돕기 때문에 적응적 대처행동을 선택할 수 있는 자기-조절 능력이 향상된다(장현갑, 2004). 탈중심 주의는 상담자가 상담 장면에서 압도되지 않고 내담자와 적절한 거리를 유지하도록 도울 수 있으므로 상담자의 소진 예방에 더더욱 중요한 역할을 할 수 있을 것이다.

이처럼 상담자들의 내적 특성 가운데 어떤 요인이 상대적으로 중요한 심리적 보호요인이며, 그 요인의 어떤 특성이 소진에 대한 보호요인으로써 기능하게 만드는지 확인할 수 있었던 본 연구 결과는 상담자 대상 교육 및 프로그램에서 어떤 부분을 중점적으로 다루어나갈 때 심리적 소진을 예방할 수 있는가에 대한 시사점을 제공해주기 때문에 주목할 만하다.

더불어 보호요인의 1차, 2차 매개 효과 모델, 병렬형 매개효과 모델, 조절효과 모델을 통해 상담자 소진의 메커니즘을 고찰하면서

최적의 경로모형을 산출하고자 한 모델적합도 비교 결과 연구모델인 모델 1에서 가정되었던 위험요인→개인 내적 성격요인→개인내적 성격의 요인→소진의 경로모형이 가장 최적의 경로를 나타내는 모델임이 확인되었다. 이러한 연구모델이 의미하는 바는 업무 환경의 열악함 정도가 개인이 느끼는 소진 정도에 영향을 미치는데, 위험요인을 많이 지닌 상담자가 소진을 나타내는 이유는 자존감과 효능감이 적절히 발휘되지 않아 삶의 의미를 찾으려 노력하지도 않고, 자신이 처한 환경을 과장되게 받아들이며 그것으로 인해 자극되는 자신의 모습도 객관적으로 바라볼 수 없기 때문이라는 것이다.

이때 다양한 보호요인들 중 적극적 스트레스 대처 요인의 상호작용 효과가 확인된바 이는 ‘적극적 스트레스 대처 수준이 낮은 사람들은 소진을 느끼게 되지만 적극적 스트레스 대처 수준이 높은 사람들은 소진 정도가 낮아질 것이다’라는 것을 시사한다. 이러한 적극적 스트레스 대처 요인의 조절요인으로서의 유의미성이 검증된 것은 추후 적극적 스트레스 대처 요인을 연구하고자 할 때에는 매개요인이 아닌 조절요인으로서의 기능을 살펴보는 것이 적합하다는 것을 알 수 있다.

본 연구 결과가 가지는 종합적 함의는 다음과 같다.

첫째, 내담자와의 관계가 가장 기본이면서도 중요하게 여겨지는 상담에서 신뢰로운 관계를 맺어야하는 책임을 가지는 상담자의 정서적 안녕에 초점을 맞춘 교육 및 훈련의 필요성이 대두되고 있는 현 시점에서 본 연구는 이러한 교육 및 훈련에 있어서 다양한 개인 특성 중 어떤 특성에 중점을 두고 진행시킬 때 가장 큰 훈련 성과를 이룰 수 있는가에 대

해 기초자료의 근거로 사용될 수 있다.

둘째, 마음챙김, 자존감, 삶의 의미추구 요인이 상담자 소진에 보다 중요하게 작용하고 있다는 점인데 특히 역경상황에서 마음챙김은 매우 강력한 보호요인으로서의 기능을 수행한다. 이러한 결과는 그동안 적응 연구에서 많이 다루어지지 않았던 마음챙김 요인의 효과성이 입증된 것이다. 또한 기존 선행연구에서 밝혀진 많은 보호요인들은 다른 요인과의 비교가 거의 이루어지지 않았으나 본 연구에서 나타난 마음챙김, 자존감, 삶의 의미추구 요인의 설명력은 기존 연구에서 주로 언급된 다양한 요인들(자기효능감, 적극적 스트레스 대처양식, 공감)과의 비교를 통해 나타났기 때문에 핵심적 요인 발견이라는 더 큰 의미를 지닌다고 볼 수 있다.

셋째, 그동안의 국내 소진 연구는 2000년대에 이르러서야 나오기 시작하였고 상담자 대상 소진관련 질적 연구 또한 최윤미 등(2002)이 행한 연구가 유일무이할 정도로 상담자 복지에 대한 연구가 매우 빈약하다. 이처럼 소진 연구에 대해 많은 연구가 진행되지는 않았던 국내 연구실정에 비추어볼 때 본 연구는 기존 연구에서 제기되었던 문제점-요인간의 관계 파악, 요인간 경로파악의 필요성 등을 보완하여 소진관련 변인에 대하여 어느 정도의 종합적 논의를 가능하게 하였다.

본 연구의 한계점과 향후 연구에 대한 제안으로는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 설문 응답자들의 남성과 여성의 비율이 균등하지 못하고 여성이 압도적으로 많았다. 따라서 본 연구 결과를 남성 상담자들에게까지 일반화하기에는 무리수가 따를 수 있다.

둘째, 본 연구는 자기보고식 질문지를 사용

하여 자료를 수집, 분석한 결과를 바탕으로 하였으므로 결과가 다소 주관적일 수 있다.

셋째, 상담자 소진의 경로과정을 조망했으나 본 연구와 같은 횡단적인 자료로는 그러한 과정을 총체적으로 연구했다고 보기는 힘들다. 즉 보호요인의 종류에 따라 시간에 따른 변화 추이가 다를 수 있으므로 동일한 시점에서 획일적으로 평가하는 것은 보호요인의 근본속성에 대한 정확한 이해를 어렵게 한다.

넷째, 상담자 소진과 관련된 주요 보호요인들이 밝혀지긴 하였으나 아직 설명되지 않은 많은 요인들이 누락되어 있을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 향후 소진 관련 보호요인 연구에 있어서는 새로운 핵심요인 발견에 대한 좀 더 심도 깊은 탐색 연구가 이루어질 필요가 있다. 또한 기존 적응(탄력성) 연구에서 밝혀진 소진이 위험요인 및 보호요인에 다시 영향을 준다는 상호작용 과정을 본 연구에선 명확히 밝혀내지는 못했으므로 차후 각 요인간의 상호 작용과정을 더욱 세밀하게 살펴봐야 할 것이다.

참고문헌

강민서 (2011). 정서명료성, 마음챙김 그리고 심리적 수용성이 자기효능감에 미치는 영향: 신경증적 경향성의 매개효과를 중심으로. 가톨릭대학교 석사학위 청구논문.

강소영 (2006). 임상간호사의 자기효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 이화여자대학교 석사학위 청구논문.

구형모, 황순택, 김지혜 (2001). 자아탄력집단의 성격특질. 한국심리학회지: 임상, 20(3), 569-581.

국은선 (2011). 상담자 지혜와 발달수준간의 관계에서 마음챙김과 사례개념화의 매개효과. 가톨릭대학교 석사학위 청구논문.

권재환, 박희현 (2010). 아동상담자의 자존감 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향. 한국놀이치료학회지, 13(3), 39-53.

김미경 (1998). 공감훈련 프로그램이 상담자의 공감반응수준 및 내담자의 지각된 공감에 미치는 영향. 계명대학교 석사학위 청구논문.

김민숙 (2012). 상담교사의 공감능력, 직무만족도, 상담만족도가 심리적 안녕감에 미치는 영향. 배재대학교 석사학위 청구논문.

김정모 (2006). 한국판 켄터키 마음챙김기술 척도의 타당화 연구. 한국심리학회지: 임상, 25(4), 1123_1139.

김정희 (1987). 知覺된 스트레스, 認知세트 및 對處方式의 憂鬱에 대한 作用: 大學新入生の 스트레스 經驗을 中心으로. 서울대학교 박사학위 청구논문.

김진수 (2006). 호텔 종사원의 역할 스트레스와 긴장·소진 간의 관계. 경기대학교 박사학위 청구논문.

김택호 (2004). 희망과 삶의 의미가 청소년의 탄력성에 미치는 영향. 한양대학교 박사학위 청구논문.

김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동자기효능감이 상담자 소진에 미치는 영향. 인문학 논총, 15(2), 173-194.

노안영, 강영신 (2003). 성격심리학. 서울: 학지사

박성현 (2006). 마음챙김척도개발. 가톨릭대학교 대학원 심리학과 박사학위 논문.

박성호 (2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에

- 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위 청구논문.
- 박성희 (1994). 공감, 공감적 이해. 서울: 원미사
- 박현선 (1998). 빈곤 청소년의 학교 적응 유연성. 서울대학교 박사학위 청구 논문.
- 송지준 (2011). 논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법. 과주: 21세기사.
- 신민정 (2007). 아동보호전문기관 상담원의 공감 피로, 소진, 공감만족에 관한 인식연구. 숙명여자대학교 석사학위 청구논문.
- 심지은 (2008). 상담자의 마음챙김, 공감 및 역전이 관리 능력의 관계. 가톨릭대학교 박사학위 청구논문.
- 심지은, 윤호균 (2008). 상담자 교육에서의 마음챙김 적용. 한국심리학회지: 건강, 13(2), 307-328.
- 안창규 (1997). NEO-PI-R 성격검사의 표준화를 위한 연구. 한국 심리학회지: 상담 및 심리치료, 9(1), 443-472.
- 오은화 (2010). 상담자의 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향. 한국외국어대학교 석사학위 청구논문.
- 유성경, 박성호 (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(2), 389-401.
- 유성경, 홍세희, 최보운 (2004). 가정의 위험요소와 적응의 관계에서 자아탄력성, 애착, 실존적 영성의 매개효과 검증. 한국교육심리학회지, 18(1), 393-409.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위 청구 논문.
- 윤아람 (2012). 소진 탄력적인 상담자 집단 특성. 인간이해, 33(2), 159-180.
- 윤아람, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.
- 윤유경 (1996). 주관적 연령의 예측 요인과 심리적 특성에 관한 연구. 이화여자대학교 박사학위 청구논문.
- 윤혜미, 박병금 (2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. 한국사회복지학, 56, 3, 279-301.
- 이영미, 성규탁 (1991). 우리나라 사회사업가들의 소진(BURNOUT)에 관한 연구, 한국사회복지학, 18, 25-60
- 이임천, 이상희 (2010). 청소년 동반자의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처방식의 효과. 인간이해, 31(2).
- 이장호, 정남운, 조성호 (1999). 상담심리학의 기초 학지사.
- 이주희 (1999). 취업부부의 역할갈등과 심리적 디스트레스에 대한 대처방식, 자아존중감 및 성역할정체감의 중재효과. 숙명여자대학교 박사학위 청구논문.
- 이혜리 (2007). 청소년의 역경과 긍정적 적응: 유연성의 역할. 한양대학교 박사학위 청구논문.
- 이혜련 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. 한국기술교육대학 석사학위 청구논문.
- 이희경 (2007). 중학생의 희망과 공감 하위집단에 따른 심리적 안녕감의 차이. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(3), 751-766.
- 장현갑 (2004). 스트레스 관련 질병 치료에 대한 명상의 적용. 한국심리학회지: 건강, 9(2), 471-492.

- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석, *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 581-598.
- 홍미혜 (1999). 생활사건 스트레스와 삶의 의미수준이 중년기 여성의 위기감에 미치는 영향. 서강대학교 석사학위 청구논문.
- 홍세희 (2000). 구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1)
- 홍혜영 (1994). 완벽주의 성향, 자기효능감, 우울과의 관계 연구. 이화여자대학교 석사학위 청구논문.
- Bachelor (1999). *The heart and soul of change: What works in therapy.*, 133-178. Washington, DC: American Psychological Association.
- Billings, A. G. & Moos, R. H. (1984). Coping, stress, and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 877-891.
- Block, J. & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349-361.
- Boyas, J. & Wind, L. H. (2009). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*, 32, 380-388.
- Brewer, W. & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student supports services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout, *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Brockner, J. (1988). Improving the performance of low self-esteem individuals: An attributional approach. *Academy of management Journal*, 26, 642-656.
- Brooks-Gunn, J., Klebanov, P. K., & Liaw, F. (1995). The Learning, Physical, and Emotional Environment of the Home in the Context of Poverty: The Infant Health and Development Program. *Children and Youth Services Review*, 17, 1-2.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Compas, B. E., Hinden, B. R., & Gerhardt, C. A. (1995). Adolescent development: Pathway and processes of risk and resilience. *Annual Review of Psychology*, 46, 265-293.
- Corey, G. (1996). *심리상담과 치료의 이론과 실제 [Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy]*, (조현재 외 1인 역). 서울: 시그마프레스.
- Edelwich, J. & Broadsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press.
- Farber, B. A. & Heifetz, L. J. (1982). The Process and Dimensions of Burnout in Psychotherapists, *Professional Psychology*, 13(2), 293-301.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring, *Secondary traumatic stress: Self-care issues for*

- clinicians, researchers, and educators. Lutherville, MD: Sidran Press.
- Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., & Walach, H. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis. *Journal of Psychosomatic Research, 57*, 35-43.
- Hernandez, L. P. (1993). *The role of protective factors in the school resilience of Mexican American high school students*. Doctoral dissertation, Stanford University.
- Hodgins, H. S. & Kneee, C. R. (2002). *The integrating self and conscious experience*. 87-100, Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Jessor, R. (1991). Risk Behavior in Adolescence: A Psychosocial Framework for Understanding and Action. *Journal of Adolescent Health, 12*, 597-605.
- Jones, J. W. (1980). *A Measure of staff burnout among health professionals*, Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Association, Montreal, Quebec.
- Krasner, M. S., Epstein, R. M., Beckman, H., Suchman, A. L., Chapman, B., Mooney, C. J., & Quill, T. E. (2009). Association of an educational programme in mindful communication with burnout, empathy, and attitudes among primary care physicians. *Journal of American Medical Association, 302*, 1284-1293.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-33.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., et al. (2007). Development and Initial Psychometrics of the Counselor Burnout Inventory, *Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 40*(3), 142-154.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior, 2*, 99-113.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist, 56*(3), 227-238.
- Norcross, J. C. (2000). Psychotherapist Self-Care: Practitioner-Tested, Research-Informed Strategies, *Professional Psychology: Research and Practice, 31*(6), 710-713
- 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.
- Olinick, S. L. (1984). A critique of empathy and sympathy. In J. Lichtenberg, M. Bornstein, & D. Silver (Eds.), *Empathy(Vol. 1)*. Hillsdale, NJ: The Analytic Press.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Sexton, I. (1999) Vicarious traumatization of counselors and effects on their workplaces. *British Journal of Guidance & Counseling, 27*, 393-403.
- Skovholt, T. M. (2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다. [(The) Resilient practitioner: burnout prevention and self-care strateg] (유성경

- 외 3인 역). 서울: 학지사.
- Steinhardt, M. A., Smith Jaggars S. E., Faulk, K. E. & Gloria, C. T. (2010). Chronic work stress and depressive symptoms: Assessing the mediating role of teacher burnout. *Stress and Health*, 27, 420-429.
- Taylor, M. S. & Tajen. (1984). Selection for Training: Tabulating Equipment Operators. *Personnel Psychology*, 1: 341-348.
- Yu, K. (2007). *A Cross-cultural Validation Study on Counselor Burnout: A Korean Sample*, Doctoral Dissertation. University of Arkansas, USA.
- Weigel, C., Wertlieb, D. & Feldstein, M. (1989). Perceptions of control, competence, and contingency as influences on the stress-behavior symptom relation in school-age children. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 454-464.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social Cognitive Theory of Organizational Management. *Academy of Management of Review*, 14(3)

1차 원고접수 : 2013. 09. 30.
수정원고접수 : 2013. 12. 02.
최종게재결정 : 2013. 12. 13.

The Effect of Occupational Stress and Personal Protective Factors on Counselor Burnout

Ahrang Yun

Sogang University, the Graduate School of Education

This study is to identify the risk factor and protective factors' relative influence upon counselors' burnout and the pathway. In this study, the relationship which six protective factors(self-esteem, self-efficacy, active stress coping strategy, mindfulness, empathy) have with risk factor(job circumstance) and burnout, the degree of influence each factors has on burnout, and the most suitable path model were identified. The result shows that risk factor had positive correlation with burnout and protective factors had negative correlation with burnout. The order of power influence was in order of job circumstance, mindfulness and searching for meaning in life. Also, as the pathway model, risk factor → individual internal personality factors → individual internal non-personality factors → resilient factor(burnout), was selected for the final model. Finally, implications and limits of this study were discussed for further research.

Key words : *protective factors for counselor's burnout, risk factors for counselor's burnout, counselor's burnout, the path of burnout*