

학교 상담자의 업무환경 요인 및 자기자비가 소진에 미치는 영향

김현진

한남대학교 교육대학원 상담교육전공

The effects of work environmental factors and self-compassion on burnout of school counselors

Hyun-Jin Kim

Department of Counseling Education, Hannam University Graduate School of Education

요약 본 연구의 목적은 학교 상담자를 대상으로 상담과 관련된 업무환경 요인과 상담자의 자기자비가 소진에 미치는 영향을 알아보는 것이다. 연구대상은 D광역시 교육청 산하 상담부서에서 근무하는 상담자 312명이며, 개인과 조직관련 및 자기자비 요인이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 상관분석 및 위계적 회귀분석을 실시하였다. 개인관련 요인은 성별, 연령, 건강상태, 개인취미유무이며, 조직관련요인은 고용형태, 근로시간, 업무만족도로 구성하였다. 자기자비는 한국판 자기자비척도를 사용하였으며, 소진은 Baslach 소진척도를 사용하였다. 상관분석 결과 3가지 요인들은 서로 통계적으로 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 위계적 회귀분석은 개인관련 요인, 조직관련 요인, 자기자비요인으로 3가지 모델이 개발되었다. 회귀분석 결과는 다음과 같다. 소진에 대한 각 변인들의 상대적 영향력을 비교하였을 때, 자기자비 요인, 조직관련 요인(고용형태, 근로시간, 직무만족도), 개인관련 요인(나이, 건강상태, 취미) 순으로 나타났으며, 성별 변인의 유의미성은 나타나지 않았다. 이는 개인관련 요인과 조직관련 요인이 소진에 미치는 영향력이 크지만 자기자비 요인이 소진을 통계적으로 유의미하게 감소시켜줄 수 있음을 의미한다. 연구결과를 기반으로 상담자들의 소진을 낮추기 위한 제언과 연구의 한계점을 제시하였다.

Abstract The purpose of this study is to investigate the effects of work environmental factors and self-compassion on the burnout of school counselors. The subjects of this study were 312 school counselors under the D District Office of Education participated. In order to examine the effects of individual, organizational, and self-compassion factors on burnout, correlation and hierarchical regression were applied. Individual factors were gender, age, health status, and personal hobbies. Organizational factors were employment type, working hours, and job satisfaction. Self-compassion and burnout were measured using the Korean version of self-compassion and Baslach burnout instruments. The correlation analysis showed that the three factors are correlated with each other. In the hierarchical regression analysis, three models were developed as personal, organizational, and self-compassion factors. The results of regression analysis are as follows. The influence of self-compassion on burnout was stronger than the organizational factor (i.e., employment type, working time, job satisfaction) and the personal factor (i.e., age, health status, hobby). There were no significant differences between genders. This study results suggest that self-compassion can reduce a level of burnout significantly, although personal and organizational factors have a significant impact on burnout. Further study and suggestions for reducing the level of burnout of school counselors were discussed.

Keywords : Burnout, School Counselors, Self-Compassion, Personal Factor, Organizational Factor

*Corresponding Author : Hyun-Jin Kim(Hannam Univ.)

Tel: +82-42-629-8427 email: gwithm@hanmail.net

Received January 24, 2019

Revised March 4, 2019

Accepted May 3, 2019

Published May 31, 2019

1. 서 론

1.1 연구의 필요성

급변하는 사회에서 학생들은 과거 주입식 교육을 받던 소극적인 역할에서 미래사회를 예측하고 사회적응에 필요한 지식과 기술을 습득하는 적극적인 역할로 변화하고 있다. 하지만, 신체적으로나 정신적으로 성숙하지 않은 학생들은 정체성, 가치관, 생활양식에 대한 변화와 함께 사회적응과 학교생활에 대한 어려움을 복합적으로 경험한다. 이러한 문제로 정부는 학교 내 다양한 상담서비스를 제공하는 상담자들을 배치하여 학생들의 올바른 성장을 이끌어가고 있다. 상담자는 학생들의 심리적 건강을 위해 상담을 실시하며 때로는 친구, 부모와 같은 다양한 역할들을 수행하고 있다 한다. 다양한 역할들은 학생-교사-학부모-학교라는 목표대상에 따라 더욱 세분화되며, 상담자들은 상담업무 이외에 수업준비, 행정업무, 갈등중재 등 다양한 업무수행으로 인한 역할 모호성을 경험하기도 한다. 즉, 현재 학교 내에서 상담자가 경험하고 있는 치료자 이외에 교육자, 행정가, 중재자의 역할들은 이들이 예상하지 못한 결과이며, 다양한 역할수행은 과중한 업무로 이어져 직접적인 스트레스와 연결되기도 한다 [1].

상담자들이 경험하는 스트레스 요인과 결과와 관련하여 가장 활발하게 논의되고 있는 개념 중 하나는 소진(burnout)일 것이다[2,3]. 소진이란 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 전문가에게 나타나는 심리적 현상을 말하며, 신체적-정신적 에너지나 역동의 고갈로 인해 일에 대한 흥미가 낮아지고 삶의 목적을 잃어 직무를 수행하기 힘든 상태를 말한다[2]. 소진은 상담자는 물론 내담자에게 부정적인 영향을 미치기 때문에 이러한 부정적인 현상을 예방하고 이에 영향을 미치는 요인파악과 증상완화를 위한 전략개발이 진행되고 있다[3].

상담자는 내담자의 상황을 이해한 뒤 올바른 치료적 관계를 맺고 무조건적인 배려와 보살핌을 제공하는 적극적인 지지자 역할을 수행하고 있다. 하지만, 소진은 적절한 상담자-내담자 치료관계를 맺는 것을 방해하여 예측한 상담결과를 내지 못하게 한다[4]. 상담자는 자신보다 내담자를 우선적으로 돌보도록 훈련받았기 때문에 과도한 사례를 담당하고 역할을 수행하는 경우 개인육구나 자기관리보다 내담자에게 집중하는 '타인돌보기' 경향을 보인다. 즉, 내담자를 돌보는데 집중하여 상담자는 자기관리를 소홀하게 되고 신체적, 정신적으로 지치게 되어

업무를 수행할 수 없는 지경에 이른다. 이는 올바른 상담 관계를 맺기 위해 필요한 공감, 무조건적 이해, 존중의 상담자 원칙을 지키기 못하게 되며 결국 상담자는 자신의 존재이유나 목적을 상실하게 되고 소진에 이른다[1,2].

상담자의 소진은 올바른 치료적 관계의 미형성은 물론 낮은 삶의 질, 이직과 같은 심각한 결과로 이어지는데 신입 상담자는 물론 10년 이상 경력을 가진 상담자도 소진을 지속적-반복적으로 경험하여 전문분야에서는 소진은 만성증후근으로 불리기도 한다[2]. 삶의 질이 점차 생활 환경에서 강조됨에 따라 워라벨(work and life balance)이 중요시되는 이 때 이직이나 퇴사와 같은 심각한 상황을 야기할 수 있는 소진으로부터 상담자들을 보호하기 위해 영향을 미치는 요인들에 대한 연구들이 다양한 영역들(예, 교육, 사회복지, 간호)에서 활발하게 진행되고 있다. 그중에서 학생들의 건전한 성장과 발달에 중요한 역할을 담당하고 있는 학교 상담자는 상담과 이외의 업무수행으로 인한 업무과중과 역할혼란으로 소진을 경험하고 있다. 특히, 상담업무 이외에 기간제라는 고용형태, 나이, 건강상태, 상담과 교육에 대한 적은 업무수행시간 등은 이들의 소진을 오히려 높이기도 한다.

학교상담에는 전문상담자, 사회복지사, 진로상담 교사 및 상담자원봉사자 등 다양한 전문인력들이 포함되어 있다. 학생들의 올바른 성장과 정체성 확립을 돕기 위해 수많은 전문인력들이 협력하고 있지만, 이들의 업무수행을 높이기 위한 방안과 소진을 낮추기 위한 연구는 제한적으로 수행되고 있다. 소진과 관련된 연구들의 약 90% 정도가 심리학에서 진행되고 있으며, 교육, 사회복지, 간호 분야를 합하면 약 10% 내외이다[5]. 즉, 학생들의 진로와 성장을 책임지고 있는 교육관련 인력들의 소진에 대한 탐색이 제한되어 있으며, 이것은 소진을 낮추기 위한 전략 또한 제한되어 있음을 의미한다. 특히, 전문인력들이 소진을 낮추고 올바른 업무를 수행하기 위해 필요한 지원과 도움이 무엇인지에 대해 알지 못하며, 어떠한 요인에 의해 학교 상담자들이 소진을 경험하고 소진을 높이는지 알 수 없음을 의미한다[3-5]. 이와 같은 이유로 본 연구는 기존의 소진관련 연구들을 기반으로 소진에 영향을 미치는 요인을 개인관련 요인(성별, 연령, 건강상태, 개인취미 유무), 조직관련 요인(고용형태, 근로시간, 직무만족도), 개인역량 요인(자기자비)으로 구분하여 이들 간 관계를 알아보고자 한다.

소진과 관련된 다양한 요인 중 개인역량요인으로 자기자비를 선정한 이유는 무엇보다 지속적인 학습을 통해 이 능력을 향상시킬 수 있고, 현재 학교상담에서 자기자

비를 높이기 위한 훈련제공은 물론 이 능력을 활용하는 것이 실질적인 중재 방안으로 적용될 수 있다고 생각하고 있기 때문이다[3]. 자기자비는 자신에 대한 긍정적 관점을 의미하며, 스트레스 상황이나 잘못을 하였을 때 스스로에게 자비를 베푸는 것으로 자기칭찬, 마음챙김 등으로 구성된 복합적인 개념이다[4]. 이는 자신이 처한 환경과 다른 사람의 인식을 편견 없이 받아들임으로써 상담에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 특히, 상담자들은 공감, 이해, 역동과정을 통해 내담자로부터 높은 수준의 고통, 비난, 스트레스를 받는다. 스트레스 상황은 누구나 감당하기 힘들지만 노련한 상담자들은 많은 사례들을 경험함에 따라 스트레스를 관리하는 방법을 배우고, 스트레스 상황을 누구나 경험할 수 있는 보편적인 상황으로 받아들여 자기자신을 비판하기보다 자신에게 관대함을 갖는 자기자비 능력이 높으며, 소진에 대한 내성이 있는 것으로 나타났다[4,5]. 결국, 자기자비는 자신이 경험하는 대인관계문제 및 심리적 디스트레스 상황들을 적절하게 회피할 수 있는 적응적 도구로 활발하게 논의되고 있다.

구체적으로 보면 자기자비는 자기친절(vs.자기판단), 보편적 인간성(vs.고립), 마음챙김(vs.과잉동일시)과 같이 6요인으로 구분된다. 자기친절은 현재 자신이 경험하는 것을 비난하는 대신 자신에게 친절한 태도를 유지하는 것을 의미한다. 보편적 인간성은 자신이 경험하는 고통을 인간이 보편적으로 경험하는 것으로 인식하고 다른 사람들과 지속적인 관계를 형성하고 유지하려 노력하는 것을 의미한다. 마음챙김은 스트레스로 인해 나타나는 고통이나 실패에 대한 강점에 압도되지 않고 한걸음 물러서서 상황을 보고 파악하는 것을 의미한다[3]. 연구자들은 스스로 알아차림, 치유, 자기수용 등의 용어로 자기자비를 설명하며, 자기자비가 높은 사람은 현실을 낙관적으로 보고 긍정적인 미래를 예상하여 현재 경험하는 상황을 해결하기 위해 가능한 방안을 마련한다[3,6]. 즉, 자기자비가 높은 상담자는 스스로 자신의 문제를 해결하는 것은 물론 내담자가 가지고 있고 경험하는 문제들을 새로운 관점에서 보고 해결하기 위해 노력하도록 돕는다.

이와 함께, 연구자들은 자기자비 능력과 관련된 요인들을 탐색하였다. 자기자비 수준이 높은 사람은 균형 잡힌 시각으로 현실을 보고 문제를 파악하기 때문에 불필요한 행동으로 시간을 보내기보다 문제해결에 도움이 되는 행동을 한다[6]. 자기자비는 낙관적 성향과 밀접하게 관련되어 있으며, 이는 심리적 스트레스를 극복하는데 도움이 될 뿐만 아니라, 우울을 낮출 가능성이 높게 나타난다[7]. 실제로 많은 연구에서 자기자비가 높을수록 삶의

만족도, 심리적 웰빙, 심리적 건강에 유의미한 영향을 미친다는 것을 인구학적 요인을 통제한 후에도 확인하였다[7-9]. 이와 같은 결과들을 고려할 때 자기자비는 소진과 어느 정도 관계가 있음을 예측할 수 있다.

둘째, 소진과 관련된 요인 중 가장 많이 언급된 첫째 요인은 성별, 연령, 건강상태, 개인취미무무 등을 포함하는 개인관련 요인이다[10-13]. 연구결과에 따르면 대체적으로 여성상담자가 남성상담자보다 소진되기 쉬운 것으로 나타났다. 연령에 따른 차이는 연령이 낮을수록 소진이 증가하는데, 상담에 대한 경험부족 정도로 이해할 수 있다. 건강상태는 좋을수록, 일정하게 하는 취미가 있을수록 소진이 덜 되는 것으로 나타났다[14]. 이는 육체적-정신적 건강과 취미생활이 일에 대한 생각에서 벗어나게 만들거나 스트레스를 줄여 소진으로부터 벗어날 수 있기 때문으로 생각할 수 있다.

셋째, 조직요인과 소진의 관계가 강조되는데, 이는 상담자의 근로시간과 업무수행 정도를 포함하는 조직요인이 상담의 질, 만족도, 효율성에 직접적으로 영향을 미치기 때문이다. 조직관련 요인은 기간제-정규직으로 구분되는 고용형태, 정해진 시간과 자신이 실제 근무하는 시간과 같은 근로시간, 직무에 대한 만족도가 주요요인으로 보고된다[15-18]. 연구결과를 보면 기간제 근로자일수록, 근로시간이 증가할수록, 업무에 대한 만족도가 낮을수록 높은 소진을 경험한다.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 학교 상담자들을 중심으로 이들의 소진과 관련된 요인들을 구분하고, 어떠한 요인이 소진에 영향을 미치는지 파악하여 실천적 근거를 제시하는 것이다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 학교 상담자들의 인구학적 요인에 대해 알아본다. 둘째, 대상자의 개인관련 요인, 조직관련 요인, 자기자비 요인 간의 관계를 파악한다. 셋째, 소진에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구 대상 및 절차

본 연구의 설계는 학교 상담자들의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하는 조사연구이다. 상담사들의 의견을 수집하기 위하여 설문지를 사용하였으며, 우편방식을 이

용하였다. D광역시 교육청 산하 상담부서에서 근무하는 상담자들을 대상으로 설문지를 발송하였으며, 수거된 설문지 340부 중 충실하게 응답한 312부를 분석하였다. 본 연구에서 필요한 대상자 수는 G*Power 3.1.9를 이용하여 분석한 결과 172명(회귀분석에서 10개 변수, 효과 크기 0.15, 유의수준 $\alpha=.05$, 검정력 .95)로 나타나 본 연구를 수행할 수 있는 충분한 사례수가 충족되었다.

2.2 연구 도구

본 연구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 개인관련 요인 4개 문항, 조직관련 요인 4개 문항, 자기자비요인 26개 문항으로, 총 34개 문항으로 구성하였다.

2.2.1 개인관련 요인

개인관련 요인은 성별(남성, 여성), 연령(숫자), 건강상태(나쁨, 보통, 좋음), 개인취미(꾸준히 하는 취미가 있음, 없음)로 측정하였다.

2.2.2 조직관련 요인

조직관련 요인은 고용형태(계약직, 정규직), 근로시간(주 45시간 미만, 45시간 이상), 업무만족도(낮음, 보통, 높음)를 측정하였다.

2.2.3 자기자비

자기자비는 26문항으로 구성되어 있는 한국판 자기자비척도(Korean Self-Compassion Scale)를 사용하였다[19]. 척도는 자기 친절(5문항) vs. 자기 판단(5문항), 보편적 인간성(4문항) vs. 고립(4문항), 마음챙김(4문항) vs. 과잉-동일시(4문항)로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 리커트 척도(거의 아니다-거의 항상 그렇다)를 사용하며, 총점이 높을수록 자기자비가 높음을 의미한다. [19] 연구에서 나타난 문항내적일치도는 .78, .80, .74, .81, .79, .79, 전체는 .90이며, 본 연구에서 .853, .835, .749, .845, .819, .885, 전체는 .876으로 나타났다.

2.2.4 소진

소진은 한국어로 변환된 Maslach 소진척도(Maslach Burnout Inventory Scale, MBI)를 사용하였다[15]. 이 척도는 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 개인적 성취감(8문항), 총 3개요인(22문항)으로 구성되어 있다. 문항은 7점 리커트 척도(전혀없음-매일)를 사용하며, 총점 범위는 0점-132점(평균 0-7점), 점수가 높을수록 소진

이 높은 것을 의미한다. 김현미 등[15] 연구에서 나타난 문항내적일치도는 .91, .85, .90, 전체는 .93이며, 본 연구에서 .791, .722, .796로 각각 나타났으며, 전체는 .900으로 나타났다.

2.3 자료수집 기간 및 방법

본 연구의 자료수집은 2017년 2-3월까지 설문지를 통해 진행되었으며, D교육청 산하 상담자들에게 우편으로 발송되어 수집하였다. 설문 첫 장에 연구목적과 설문 참여의 자율성에 대해 설명하였으며, 응답은 통계분석 이외에는 사용되지 않음을 제시하는 비밀보장과 개인정보 보호내용을 제시하였다.

2.4 자료분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 22.0을 이용하여 분석하였다. 대상자의 개인관련, 조직관련, 개인역량요인은 빈도와 백분율로 산출하였다. 측정변수들 간의 기초분석과 상관분석은 t-test, ANOVA, Pearson's 상관분석을 이용하였으며, 척도의 신뢰도 파악을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인들을 확인하기 위해 3단계 위계적 회귀분석을 시행하였다. 첫 단계에서는 결과변수인 소진에다 통제변수로 개인관련요인(성별, 연령, 건강상태, 개인취미)을 설정하였으며, 이 중 성별, 건강상태, 개인취미는 더미변수로 처리하였고(Model 1), 두 번째 단계에서 개인관련 통제변수와 조직관련 요인을 투입하였으며(Model 2), 세 번째 단계에서 통제변수, 조직변수, 자기자비요인을 더하여 종속변수인 소진에 회귀시켰다(Model 3). 회귀모형의 적절성을 판단하기 위해 다중공선성 여부와 잔차분석을 시행하였다.

3. 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 남성(218명, 69.9%), 여성 94명(30.1%)로 나타나 남성이 높게 나타났다. 나이는 30대 109명(34.9%)로 가장 높았으며, 건강상태는 보통 180명(57.7%), 결혼유무는 기혼 222명(71.2%), 교육수준은 학사 221명(70.9%), 정기적으로 하는 취미가 있음 162명(51.9%), 고용상태는 정규직 184명(59.0%), 근로시간은 45시간 미만 196명(62.7%), 직업만족도는 보통 192명

(61.5%)이 주로 높게 나타났다(Table 1). 근무년수는 평균 7.28년(SD:8.81)으로 대상자의 근무기간의 차이가 큰 것을 알 수 있다. 자기자비는 평균 88점(SD:14.09), 소진은 평균 58점(SD:9.94)으로 나타났다.

3.2 개인관련, 조직관련, 자기자비요인과 소진 간 관계

상관분석을 실시할 수 있는 변수들을 중심으로 이들 간 관계를 알아본 결과, 소진은 자기자비($r=-.597, p<.001$), 근무년수($r=-.494, p<.001$)와 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였으며, 자기자비는 근무년수($r=.582, p<.001$)와 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 2).

Table 1. General Characteristics of Survey Participants

Characteristics	Categories	n(%)
Gender	Female	218(69.9)
	Male	94(30.1)
Age	20's	32(10.3)
	30's	109(34.9)
	40's	79(25.3)
	50's	57(18.3)
	60's	35(11.2)
Health status	Bad	29(9.3)
	Normal	180(57.7)
	Good	105(33.0)
Marital status	Not married	90(28.8)
	Married	222(71.2)
Educational level	High school graduated	29(9.3)
	Bachelor degree	221(70.9)
	Above bachelor degree	62(19.9)
Doing hobby periodically	Yes	162(51.9)
	No	150(48.1)
Employment status	Full-time	184(59.0)
	Part-time	128(41.0)
Working hours	45 hours	196(62.8)
	Above 45 hours	116(37.2)
	Low	22(7.1)
Job satisfaction	Medium	192(61.5)
	High	98(31.4)
Characteristics	Min-Max	Mean(SD)
Working years	0-38	7.28(8.81)
Self-compassion level	40-128	88.13(14.09)
Burnout level	0-7	2.66(.45)

Table 2. Correlations of Variables (N=312)

Meaningful Concepts	Self-compassion	Working years	Burnout
Self-compassion	1		
Working years	-.494 ($p<.001$)	1	
Burnout	-.597 ($p<.001$)	.582 ($p<.001$)	1

3.3 소진에 영향을 미치는 요인들의 영향

개인관련, 조직관련, 자기자비 요인이 학교 상담자에게 미치는 영향을 파악하기 위해 3단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 회귀분석을 위한 기본가정 검증을 분석한 결과, Durbin-Watson 통계량 1.980로 나타나 기준값 2에 가까워 자기상관 문제가 없는 것으로 확인하였다. 다중공선성을 확인한 결과 공차한계(tolerance) .712~.953로 0.1이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF) 1.043-1.470로 기준점 10이상을 넘지 않아 다중공선성 문제 또한 없는 것을 확인하였다. 따라서 위계적 회귀분석을 위한 가정이 충족되었다.

대상자의 개인관련 요인을 통제한 환경에서 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해, Model 1에서 성별, 나이, 건강상태, 취미유무를 통제변수로 사용하였다. 그 결과 모형의 설명력은 15.5%로 나타났으며($R^2=.155, F(4,307)=14.025, p<.001$), 성별을 제외한 변인들은 통계적으로 유의미하게 나타났다. Model 2에서 근로시간, 고용상태, 직무만족도를 투입하여 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 고용상태($\beta=-.280, p<.000$), 직무만족도($\beta=-.196, p=.001$), 근로시간($\beta=.148, p<.001$)이 소진에 유의미한 영향을 미치며, 모형의 설명력은 29.5%로 나타났다($R^2=.295, F(3,304)=18.139, p<.001$). Model 3에서 자기자비를 투입하여 분석한 결과 자기자비($\beta=-.503, p<.000$)가 소진에 유의미한 영향을 미치며, 모형의 설명력은 48.5%로 나타났다($R^2=.485, F(3,303)=35.604, p<.001$). Model 1, Model 2에서 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 취미변수가 Model 3에서 유의미하지 않게 나타났다($p=.305$).

Table 3. Factors Influencing Burnout (N=312)

Variables	Model 1 B(p)	Model 2 B(p)	Model 3 B(p)
Gender	.029(.594)	-.018(.634)	.030(.489)
Age	-.142(.009)	-.119(.022)	-.091(.034)
Health status	-.163(.003)	-.100(.065)	-.138(.003)
Doing hobby periodically	-.286(.000)	-.197(.000)	-.047(.305)
Employment status		-.280(.000)	-.113(.014)
Job satisfaction		-.196(.001)	-.135(.000)
Working hours		.148(.000)	.153(.001)
Self-compassion			-.503(.000)
Adjusted R2	.143	.278	.471
F	14.025	18.139	35.604
P	$p<.001$	$p<.001$	$p<.001$
Controlled variables	Gender, Age, Health status, Hobby		

4. 논의

본 연구는 학교 상담자의 소진을 파악하고 이에 영향을 미치는 요인들을 개인, 조직관련, 자기자비요인으로 구분하여 알아보았다. 상담자들은 학생들과 직접적인 대면을 통해 이들을 정서적, 사회적, 발달적인 측면에서 파악하고 학교-가정-사회 부적응을 예방하고 올바른 성장을 조력하는 역할을 수행한다. 이를 위하여 상담과 관련된 실무적인 경험은 물론 지속적인 관련교육을 통해 소진을 최소화할 수 있는 자기관리방법을 학습하고 전문성을 유지해야 하나 소진과 이에 대한 지속적 교육에 대한 관심은 개인적, 사회적, 정책적으로 미흡한 실정이다. 학교 상담자들의 소진과 이를 낮추기 위한 중재 및 훈련은 상담자의 역할과 업무에 긍정적인 영향을 미치며 결과적으로 학생들이 성공적인 삶을 살기 위해 필요한 능력을 갖출 수 있도록 도움을 준다.

본 연구에서 상담자들의 소진수준은 평균 2.66점(SD: .45)으로 중간이상 정도(5점 만점)임을 알 수 있다. 이는 청소년상담자의 소진관련 연구결과 중 소장이 경험하는 수준과 유사하게 나타났다(상담원 2.26점, 팀장 2.41점, 소장 2.55점)[15]. 본 연구결과에서 상담자의 연령이 높아질수록, 건강상태가 좋다고 생각할수록, 정기적으로 하는 취미활동이 있을수록 상담자의 소진정도가 낮은 것을 알 수 있으며, 이는 다른 연구결과와 동일하다[10-14]. 양미진 등[12]의 연구에서 여성일수록, 젊은 상담자일수록 비교그룹보다 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 본 연구에서 성별에 따른 차이는 나타나지 않았다. 그 이유는 여성의 수가 남성보다 2배 이상 모집되어 통계적 유의미성이 나타나지 않은 것으로 생각할 수 있다. 구은미[13]의 연구에서 신체적 건강과 정신적 건강은 소진과 삶의 질에 유의미한 영향을 미치며, 이들은 서로 영향을 주고받는 것으로 나타났다. 취미에 대한 연구를 수행한 결과[14] 또한 과도한 업무로 인해 꾸준한 취미생활을 즐길 수 없었기 때문에 소진이 높게 나타나며, 취미를 가지고 이를 시행할 시간적 여유를 가지는 것이 소진을 예방하는데 도움이 되는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구 결과들을 통해 인구 사회적 요인을 포함하는 개인 관련 요인과 소진이 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다. 상담자들의 소진을 낮추기 위해 신체적, 정신적 건강유지 및 관리를 도울 수 있는 방안과 취미생활이나 사회적 활동에 참여할 수 있는 기회를 확대하고, 건강유지와 취미생활을 위한 시간적 여유뿐만 아니라 연령대에 따른 다양한 교육 방안을 마련하는 현실적인 요건이 마련되어야

할 것이다.

연구결과 조직관련 요인은 상담자의 소진에 주요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 특히, 고용형태, 근로시간, 직무만족도가 유의미한 요인으로 나타났다. 이는 상담자의 고용형태에 따른 소진에 대한 연구결과와 일치한다. 김숙경[10]은 기간제 학교상담교사의 소진에 영향을 미치는 요인으로 전문성 인정, 보상체계, 근무환경과 같은 직무요인들을 언급하였다. 특히, 기간제 상담교사는 정규직과 다른 처우, 직무체계, 근무환경, 업무를 수행함에 따라 더 높은 소진을 체감하는 것을 언급하였는데, 이는 본 연구결과와 일치한다. 고용형태에 따른 소진발생 이유로 비정규직이 책임지고 수행하는 업무수준이 정규직에 비해 낮고 업무수행에 필요한 적절한 지원이나 수퍼비전을 받지 못하기 때문으로 판단된다[16]. 결국 고용상태를 떠나 적절한 수퍼비전을 제공하는 것이 이들의 소진을 낮추어 더 높은 업무역량을 가지고 발휘할 수 있는 기회를 제공할 수 있을 것으로 생각할 수 있다.

학교상담자의 높은 근로시간이 소진과 밀접한 관련이 있음을 탐색한 연구들[15,21,22]은 상담관련 근로시간이 점차 높아질수록 소진과 관련된 무능감, 사생활 악화, 조직부적응이 유의미하게 높아지는 것을 밝혀냈다. 소진을 경험한 상담자가 이를 극복하고 다시 직장으로 돌아올 수 있었던 중요한 요인에는 여가시간 유무, 업무시간과 업무량을 조절할 수 있는 권한여부가 언급되었다. 이외의 업무수행(야근)이 소진을 높이는 결과로 나타났으며, 본 연구결과와 동일하다. 결국 직장 내에서 초과근무를 줄이고 여가시간을 가질 수 있는 기회제공이 소진을 낮추기 위해 필요한 전략임을 알 수 있다[2,18]. 다른 연구자들은 높은 근로시간은 보상체계, 근무환경, 전문성 인정을 포함하는 직무만족도를 낮추며 낮은 직무만족도는 높은 소진으로 나타나는 것을 밝혀냈는데[16,17,23], 본 연구에서 탐색한 소진과 직무만족도 간 결과와 동일함을 알 수 있다. 이러한 결과들을 종합하면 고용형태, 근로시간, 직무만족도는 상담자가 업무를 수행하고 적절한 치료적 관계를 맺는데 영향을 미치는 소진정도를 예측하는 주요한 요인들이다. 따라서 상담자들이 경험하는 소진을 줄이기 위해 고용안정과 정시퇴근을 보장하고 적절한 사례분배방안 논의 및 직무만족도를 높일 수 있는 전략이 마련되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서 조직관련 요인보다 소진에 더 큰 영향을 미치는 요인으로 자기자비가 나타났다는 점에 주목할 필요가 있다. 즉, 개인관련 요인(통계변수)과 조직관련 요인이 소진에 직접적인 영향을 미치지만, 자기자비

가 소진에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 이들 간의 관계에서 간접적 혹은 매개효과가 있을 수 있음을 추론해 볼 수 있다. 이러한 연구결과는 정주리[5]가 수행한 연구결과와 유사하다. 연구에서 자비불안(자기나 타인에게서 받는 불안), 공감능력, 소진, 자기자비 간 관계분석을 시도하였으며, 자기자비는 소진과 부적관계를 가지며 자기자비는 자비불안과 소진을 매개하는 것을 언급하였다. 자기불안이 높을수록 타인 및 환경에 대한 관심과 공감능력이 낮아지고 조그마한 일도 과장되게 반응할 가능성이 크다. 이는 현재 상황을 부정적으로 보고 문제해결을 위한 노력의 제한으로 이어지는데 결국 디스트레스를 경험하고 소진으로 이어진다[5].

본 연구에서 직접적인 관계를 탐색하지 않았지만, 문헌연구를 볼 때 자기자비가 소진에 미치는 영향은 단순한 것이 아니라 소진을 유발하는 요인들에게 직접적인 영향을 미치는 것임을 예측할 수 있다[6-8]. 특히, 다양한 스트레스 상황들이 심리적 웰빙을 낮추고, 마음챙김을 할 수 없게 하여, 우울로 나타나 소진을 경험하게 만들지만, 자기자비 훈련을 통해 소진으로 이어지는 연결고리를 끊어버릴 수 있다는 연구[6]는 본 결과와 동일한 선상에 있다고 볼 수 있다. 자기자비, 삶의 만족, 우울, 직무스트레스 간 관계를 파악한 김현진[23]은 직무스트레스는 자기자비에 부정적인 영향을 미치고, 자기자비는 우울에 긍정적인 영향을 주어 결국 우울이 삶의 만족에 부정적인 영향을 미치는 종합적인 관계를 밝혀냈다. 이는 자기자비가 직접적으로 삶의 만족에 영향을 미치며, 우울을 낮출 수 있다는 것을 강조하는 것으로 본 연구결과와 유사함을 알 수 있다.

그리고 우울을 극복하기 위해 전문가들과 함께 하는 다양한 치료와 상담 등의 기법도 중요하지만, 지속적인 자기자비 훈련을 통해 스스로 극복할 수 있는 능력을 기르는 것이 우울을 낮추고 소진과 같이 우울에 영향을 미치는 요인들을 제거할 수 있다는 연구결과[8,23] 또한 본 연구의 유용성을 보여준다. 소진을 예방하기 위해 자기자비를 증진시키는 훈련이 다양한 사회복지관련 서비스를 제공하는 전문가들에게 우선적으로 시행되어야 함을 강조한 Raes[8]는 자기자비 훈련이 상담분야에 있는 전문가들에게 우선적으로 제공되어야 함을 제안하였다. 자기자비 프로그램을 통해 상담자의 피로도, 삶의 만족도, 소진정도를 탐색한 조윤숙[24]은 자기자비 강화전략은 상담자의 삶의 만족도를 높이는 것은 물론 소진을 낮추는 것을 강조하였다. 이와 같은 연구결과들을 바탕으로 자기자비 증가가 소진을 낮추는 변수임을 알 수 있다. 이는

상담자의 소진을 낮추기 위해 자기자비 훈련이 제공되어야 하며 전문가 특성에 따른 자기자비 프로그램 개발이 필요함을 알 수 있다.

4.1 시사점

이상의 결과를 바탕으로 학교 내 근무환경과 제도개선을 통해 상담자의 소진을 낮추고, 삶의 질을 높일 수 있는 방안에 대하여 제안하고자 한다. 첫째, 선행연구에서 나타난 바와 같이 학교 상담자들은 학생들을 대상으로 하는 업무의 특성상 다양한 문제들의 인식, 상담과 행정 업무 및 수업을 보조하는 등 신체적·정신적 건강을 관리할 수 있는 시간이 부족하다. 보다 높은 수준의 상담과 치료적 관계를 맺기 위해 상담자는 자신의 전문성 유지는 물론 밝은 모습으로 대해야 하는 노력 또한 중요하다. 그렇기 때문에 지역사회 자원을 통해 수퍼바이저와 연계를 맺어 상담자의 신체적·정신적 건강을 완화하고 스트레스를 줄일 수 있는 방안마련이 필요하다. 지역사회 자원의 제한으로 적절한 수퍼비전이 제공되지 못할 경우, 관련 상담자들의 건강, 상담, 소진완화, 트라우마 관리를 위한 외부 프로그램 마련이 필요하다. 둘째, 상담자들의 처우개선, 권익보호, 고충처리에 실제적인 도움을 줄 수 있는 전문기구 혹은 학회가 마련되어야 한다. 현재 수퍼비전, 실천연구, 사례관리, 상담심리와 관련된 다양한 학회들이 존재하지만, 실질적으로 상담자들이 정체성에 위기를 느끼거나 소진을 경험할 경우 이를 극복하기 위해 필요한 지원을 받을 수 있는 통로나 지속적인 교육기회가 제대로 제공되고 있지 않다[22]. 물론 학술대회나 정기적인 교육을 통해 학교 상담자의 역량강화를 위한 다양한 노력을 하고 있지만, 1년에 1회(8시간)로 한정하고 있어 상담기법을 교육하고 훈련하기 위한 시간이 절대적으로 부족하다. 자격유지를 위한 보수교육시간 이외에 상담기법이나 자기관리를 위한 교육이나 훈련시간이 추가되고 학교에서는 이를 적극적으로 제공해야만 상담자들의 업무나 삶의 만족도를 높이기 위한 실현가능성 있는 지원이 될 것이라 생각한다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 학교 상담자를 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 다른 환경에 있는 전문가에게 일반화시키는데 한계가 있다. 향후 대상자를 확대하여 지역 및 연령의 다양성을 확보한 뒤 후속연구가 이루어져야 할 것이다. 둘째, 본 연구는 설문조사를 통해 개인, 조직, 자기자비와 소진에 대해 살펴보았지만, 결과를 기반으로 상담자들의 소진극복 방안과 같은 경험을

면밀히 살펴보는 연구가 진행되지 않았다. 추후연구에서 소진을 줄이고 자기자비를 높이는 방안에 대해 내러티브 연구기법을 활용하는 연구가 필요하다. 셋째, 본 연구에서 성별에서 소진에 대한 차이가 나타나지 않았지만, 관련 문헌연구에서 남녀 간 소진정도가 나타났다. 이는 성별분류를 통해 소진에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 연구가 필요함을 의미한다. 넷째, 본 연구는 소진에 영향을 미치는 요인들을 분석하였지만, 소진을 영역별로 구분하여 보거나 선택된 변수와 소진영역 간 매개 및 조절효과를 알아보는데 한계가 있다. 다섯째, 본 연구에서 취미여부가 중요한 요인으로 분석에 포함되었지만, 유의미한 영향이 나타나지 않은 이유를 탐색하지 못하였다.

5. 결론

본 연구는 상담자들의 소진에 주요한 영향을 미치는 개인, 조직관련, 자기자비 요인을 선별하여 이들 간 관계를 탐색하였다. 연구결과 선정된 요인들은 모두 소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기자비요인이 다른 요인들에 비해 높은 영향을 미치는 예측요인으로 나타났다. 이는 근무시간, 직무만족도, 건강상태, 고용상태, 나이, 취미유무가 상담자의 소진에 영향을 미치지만, 자기자비 요인을 통해 소진을 낮출 수 있음을 의미한다. 결국 상담자로서의 전문성을 강화시키고 적절한 치료적 관계를 맺기 위해 중요한 것은 스트레스를 경험하는 상담자 자신을 비판하기보다 자신에게 자비를 베풀어 현재 상황을 누구나 경험할 수 있는 것으로 받아들이는 자기자비이다. 이는 상담자들의 정신건강을 높일 수 있는 자기자비 프로그램을 개발을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구자는 이러한 연구들을 기반으로 다양한 분야에서 자기자비에 대한 관심과 이를 높일 수 있는 방안에 대한 연구들이 많아지길 기대한다.

References

- [1] J. S. Kim, K. L. Yu, "A moderating effect of professional identity for the professional school counselors in the relationship between role conflict and burnout", *The Korean Journal of Psychology*, Vol.22, No.1, pp.53-69, February, 2010.
- [2] H. Y. C., H. J. Baek, J. S. Cha, E. H. Kim, "A qualitative study on the experience of recovery from burnout among counselors in college counseling centers", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.27, No.4, pp.825-848, November, 2015.
- [3] K. D. Neff, "Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself", *Self and Identity*, Vol.2, pp.85-101, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1080/15298860309032>
- [4] A. R. Han, I. S. Oh, "The moderating effect of emotional intelligence in the relationship between school counselor's job stress and burnout", *Korean Journal of Teacher Education*, Vol.30, No.3, pp.227-251, July, 2011.
- [5] J. R. Jeong, "The mediating effects of self-compassion and empathy on the relationship between fear of self-compassion and burnout in counselors", *Journal of Human Understanding and Counseling*, Vol.38, No.1, pp.1-16, June, 2017.
- [6] W. K. Lee, H. J. Bang, "The relationship among stress of adult women, mindfulness, self-compassion, psychological well-being and psychological symptoms", *The Journal of Developmental Psychology*, Vol.21, No.4, pp.127-146, December, 2016.
- [7] R. A. Baer, *Self-compassion as a mechanism of change in mindfulness- and acceptance-based treatments*. In R. A. Baer (Ed.), *Assessing mindfulness and acceptance processes in clients: Illuminating the theory and practice of change* (pp. 135-153). Oakland, CA: New Harbinger Publications, 2010.
- [8] F. Raes, "The effect of self-compassion on the development of depression symptoms in a non-clinical sample", *Mindfulness*, Vol.2, No.1, pp.33-36, February, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12671-011-0040-y>
- [9] B. L. Thompson, J. Waltz, "Self-compassion and PTSD symptoms", *Journal of Traumatic Stress*, Vol.21, No.6, pp.556-558, December, 2008. DOI:10.1002/jts.20374
- [10] S. K. Kim, "Determinants influencing on the burnout of short-term school counselors", *Journal of Community Welfare*, Vol.51, pp.51-70, December, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.12.359>
- [11] H. A. Lee, K. H. Lee, "The relationship among job stress, job satisfaction, and burnout of the professional school counselors", *Korean Journal of School Psychology*, Vol.6, No.1, pp.83-102, 2009.
- [12] M. J. Yang, S. Y. Jo, S. Y. Lee, "Difference in youth counselors' burnout according to personal and job environment characteristics", *The Korea Journal of Youth Counseling*, Vol.20, No.1, pp.17-35, 2012.
- [13] E. M. Koo, "Effects of child-care teacher's health status and burnout on their quality of life", *Korea Journal of Child Care and Education*, Vol.99, pp.1-17, July, 2016.
- [14] H. S. Kim, J. Y. Ji, D. Kao, "Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study", *Social Work*, Vol.56, No.3,

pp.258-268, July 2011.

DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>

- [15] H. M. Kim, I. H. Choi, H. Y. Kwon, "Relationships among occupational trait, ego-resiliency, counselor activity self-efficacy and youth counselor burnout", *The Journal of humanities*, Vol.15, No.2, pp.173-194, 2010.
- [16] S. H. Lee, H. P. Park, "The effect of job satisfaction and organizational commitment by employment type: A case study of franchised Korean restaurants", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.28, No.7, pp. 129-140, July, 2014.
- [17] K. Y. Park, E. M. Lim, "The study of concept mapping about experience of burnout of professional school counselors", *Secondary Education Research*, Vol.62, No.1, pp.171-198, 2014.
- [18] J. Y. Seo, H. J. Kim, "The influence of professional school counselors' role stress on their burnout: Moderating effect of self-efficacy and social support", *Korean Journal of Teacher Education*, Vol.27, No.3, pp.227-250, July, 2011.
- [19] K. E. Kim, G. D. Yi, Y. R. Cho, S. H. Chai, W. K. Lee, "The validation study of the Korean version of the Self-Compassion Scale", *Korean Journal of Health Psychology*, Vol.13, No.4, pp.1023-1044, 2008.
DOI: <https://doi.org/10.14698/jkce.2018.14.03.021>
- [20] S. K. Yoo, S. H. Park, "Influence of occupational stress and perceived social support on counselors' burnout in Korea", *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.14, No.2, pp.389-400, 2002.
- [21] I. S. Rho, S. H. Cho, "Causes of burnout among South Korean counselors working with North Korean refugees: A qualitative content analysis", *Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*, Vol.21, No.4, pp.303-310, December, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.12934/ikpmhn.2012.21.4.303>
- [22] Y. K. Park, J. K. Huh, "Analysis of Edutainment-based Treatment Satisfaction and Burnout for School Counselors", *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, Vol.9, No.4, pp.297-304, December 2015.
DOI:10.21184/jkeia.2015.12.9.4.297
- [23] H. J. Kim, "The relationship between job stress, depression, and life satisfaction of educational institution counselors: Mediating effect of self-compassion", *Journal of Korea Contents Association*, Vol.18, No.11, pp.73-74, 2018.
- [24] Y. S. Cho, "The effect of Mindful Self-Compassion program on counselor's compassion fatigue, compassion satisfaction, burnout", *Korean Journal of Meditation*, Vol.8, No.1, pp.45-65, March, 2018.

김 현 진(Hyun-Jin Kin)

[정회원]



- 2013년 8월 : 계명대학교 일반대학원 교육학과 (교육학박사)
- 2012년 3월 ~ 2017년 2월 : 경일대학교 심리치료학과 조교수
- 2017년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 교육대학원 상담교육전공 조교수

<관심분야>

상담자교육, 학습상담, 진로상담