

# 자살예방상담원의 지각된 스트레스와 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향

## Effects of Social Support on the Relationships between Perceived Stress and Psychological Burnout of Suicide Prevention Counselor

이미림  
배재대학교

Mi-Rim Lee(mirimruchia@naver.com)

### 요약

본 연구는 자살예방상담원의 지각된 스트레스가 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였고, 한편 지각된 스트레스와 심리적 소진 사이에 사회적 지지가 매개역할을 하는지를 검증하고자 하였다. 연구대상은 전국의 자살예방을 위해서 상담하고 있는 자살예방상담원을 대상으로 설문조사를 하였고 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 지각된 스트레스, 사회적 지지 모두 심리적 소진과 상관관계가 있는 것으로 나타났고 둘째, 지각된 스트레스와 사회적 지지가 심리적 소진을 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 셋째, 사회적 지지가 지각된 스트레스와 심리적 소진 간의 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 연구결과처럼 사회적 지지는 지각된 스트레스와 심리적 소진 간의 완충역할을 하고 있는 것으로 나타났으며, 이는 자살예방상담원들이 업무로 인해 스트레스를 겪고 있음에도 불구하고 사회적 지지를 통해 심리적 소진을 낮출 수 있음을 알 수 있다.

■ 중심어 : | 자살예방상담원 | 지각된 스트레스 | 심리적 소진 | 사회적 지지 |

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the relationships of Perceived stress, Social Support and Psychological burnout of Suicide Prevention Counselors. The subjects for this study were 132 Suicide Prevention Counselors. The data was conducted by using a correlations coefficient and the multiple regression analysis. The results of the study were as follows: First, correlations among variables of Perceived Stress and Social Support on subordinate variable of Psychological burnout of Suicide Prevention Counselors were significant. Second, Perceived Stress and Social Support have a significant influence on Psychological burnout of Suicide Prevention Counselors. Third, Social Support showed mediating effects between Stress and Psychological burnout. According to the results of this study, in order to reduce Perceived Stress and Psychological burnout of Suicide Prevention Counselors, we suggested that we would be required to receive Social Support of Suicide Prevention Counselors.

■ keyword : | Suicide Prevention Counselor | Perceived Stress | Psychological Burnout | Social Support |

## I. 서론

최근 한국의 자살률은 인구 10만 명당 31.7명으로 연간 자살사망자 수는 15,906명이며, 1일 평균 43.6명이 스스로 목숨을 버리고 있고, OECD 국가의 평균 자살사망률이 12.9명인데 반해 33.5명으로 훨씬 높은 수치라 할 수 있다. 이에 정부가 자살예방정책을 전문적으로 지원함에 따라 전국적으로 자살예방센터를 통해 자살예방상담이 급증하고 있다. 그러나 자살예방상담이 급증하면서도 한편으로는 자살예방센터의 많은 상담원들은 지속적인 반복적인 스트레스로 인해 심리적 소모감과 무기력을 경험하고 있다. 하루가 멀다 하고 전화로 욕설을 퍼붓는 클라이언트만 생각하면 자살의 유혹까지도 받는다는 자살예방센터 상담원이 있는가 하면 또 다른 상담원은 “야간 당직을 서다 보호 장비도 없이 혼자 응급상황에 투입되면 생명의 위협을 느끼는 일이 한두 번이 아니다.”라며 하소연을 하고 있다[1].

이처럼 자살예방상담원은 정신적·육체적 위협과 심한 스트레스에 시달리고 있지만, 그러나 자살예방상담원을 위한 구체적인 연구나 설문조사는 제대로 이뤄지지 않고 있을 뿐 아니라 전국적으로 자살예방 상담원의 현황조차도 정확히 파악되지 않고 있는 실정이다. 자살예방상담원들은 누구에게도 하소연 할 곳 없는 클라이언트의 이야기를 들어주고, 클라이언트의 위기수준을 사정하면서 필요한 경우에는 적극적인 개입을 의뢰하여 클라이언트를 위기로부터 구출할 수 있기에, 상담원의 상담의 질은 클라이언트의 자살 생각 감소에 결정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 이처럼 위기상황의 업무 특성에서 오는 어려움은 스트레스를 유발하여 자살예방상담원의 정신건강에 큰 영향을 줄 수 있고, 이는 결국 이들의 삶의 질까지도 떨어뜨릴 수 있다.

극심한 스트레스를 받고 있는 자살예방상담원 중에는 TV에서 말다툼하는 장면만 나와도 채널을 돌리게 되며, 일상생활에서 주변사람들과 작은 견해를 겪거나, 남의 고민을 듣는 것도 두려워하며, 심지어 사람 만나는 것조차도 꺼려진다는 등[1] 일상생활에서 지각된 스트레스를 경험하게 된다. 지각된 스트레스란 개인이 자신의 삶에서 경험하는 것을 스트레스라고 평가하는

정도를 말하며, 스트레스를 겪게 되면 심리적 혹은 신체적으로 감당하기 어려운 상황에 처했을 때 불안과 위협을 느낄 수도 있다.

자살예방상담원들은 스트레스로 인한 자신의 건강보다는 클라이언트의 안전에 더 많은 관심을 가져야 함으로 정작 상담원들은 자신의 스트레스를 관리하는 데 어려움을 가질 수 있다. 김정희(2001)[2]도 상담자들이 겪는 스트레스의 요인 중 하나가 클라이언트에 대한 과도한 책임감에서 오는 것이라고 하였다.

이렇듯 자살예방상담원이 자신의 스트레스 관리에 소홀한 채 클라이언트를 위해 자신을 희생하려고만 한다면 스트레스 상황을 극복하지 못하고 결국 지치게 되어 마침내는 심리적 소진을 겪게 된다. 소진은 타인과의 접촉이 잦은 구성원들이 직장생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정신적, 정서적 상호작용의 증상이다[3]. 따라서 정서적 부담이 많은 업무에 장기간 관여하다 보면 육체적, 정신적, 정서적으로 탈진하게 되어, 클라이언트와의 만남에 시큰둥하게 되고 개인적으로 뭔가 이루고자 하는 의욕이 감퇴하는 현상까지 초래하게 된다[4]. 뿐만 아니라 소진은 스트레스 상황을 경험한 이후 전격적으로 나타나며[5], 소진은 어느 날 갑자기 생기는 것이 아니라 오랫동안 지속되어온 과도한 스트레스에서 생겨나는 것으로 보았다[6].

일상생활에서 경험하는 지각된 스트레스는 부정적 감정 반응을 갖게 하여, 결국 상담원들은 상담원의 역할을 효과적으로 수행하지 못하게 되고, 상담원들이 점차 소진하게 되는 악순환이 나타난다. 마침내 상담자들이 심리적으로 소진되면 업무의 목적이 상실되어 의욕이 낮아지고 업무수행의 수준이 저하되며, 클라이언트에 대한 긍정적 느낌이나 관심이 상실되어 서비스의 질도 떨어지고, 상담자 자신이 인정도 못 받고 별 볼일 없으며 중요하지 않다고 느끼게 된다[7][8]. 따라서 클라이언트와의 관계형성에 소홀해지고, 클라이언트들을 돌보는 것에서 무심해지면서 상담원은 자기 자신과도 거리감을 느끼게 된다[9].

상담자는 상담과정에서 과잉업무 등에 인해 스트레스를 많이 경험할수록 심리적으로 소진될 가능성은 더욱 높아진다[8][10][11]. 상담성과를 좌우하는 심리적

소진은 상담자 자신의 정신건강 및 심리적 안녕 뿐 아니라 클라이언트와의 상호작용에 부정적인 영향을 초래할 수 있다[8][10][12]. 많은 선행연구에서도 업무상황에서 발생하는 스트레스는 상담자의 소진을 가속화시키는 것으로 나타난다[6][8][11][13-16].

환경적 자원인 사회적 지지는 스트레스의 유해한 영향으로부터 완충작용을 하는 중요한 자원으로[17][18], 스트레스 요인의 부정적인 효과를 조절, 완화하는 요인으로 이해되고 있다. 따라서 사회적 지지는 스트레스가 누적되어 발생하는 소진의 상황에서 이를 조절할 수 있는 잠재력을 제공해 줄 수 있고, 가족, 친구, 동료의 지지를 받고 있는 상담자들은 스트레스가 완충되고 심리적 소진도 감소된다고 기대할 수 있다.

우리나라에는 자살예방상담원의 지각된 스트레스나 심리적 소진에 대한 연구가 거의 부재한 상황이다. 어느 나라보다 자살률이 높은 우리나라에서 자살예방상담에 대한 관심이 점차 급증함에 따라 상담의 수요를 양적뿐만 아니라 질적으로 만족시키기 위해서는 현재 자살예방상담원이 경험하는 지각된 스트레스와 이로 인한 심리적 소진에 대한 체계적인 분석이 이루어져야 필요가 있다고 본다.

따라서 본 연구에서는 자살예방상담원의 지각된 스트레스가 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 지각된 스트레스의 영향을 어느 정도 완충작용을 하는 요인인 사회적 지지가 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 지각된 스트레스

지각된 스트레스(Perceived Stress)란 개인이 자신의 삶에서 경험하는 것을 스트레스라고 평가하는 정도를 의미한다. 스트레스는 일반적으로 '개인이 가진 자원을 초과하거나 개인의 안녕 상태에 위협을 주는 사건이나 상태'로서[19], 스트레스로 인해 대인관계 및 사회생활에 위협을 초래하기도 한다. 그러나 스트레스는 스트레스 사건이 발생했다고 곧바로 개인에게 스트레스로 경

험되지는 않는다.

스트레스는 반응으로서의 스트레스, 자극으로서의 스트레스, 역동적 상호작용 등 세 가지 모형으로 정의할 수 있다[19]. 이중 지각된 스트레스는 역동적 상호작용으로서의 스트레스로 설명할 수 있다. 역동적 상호작용으로서의 스트레스는 환경과 개인의 역동적인 상호작용으로 보고, 환경내의 자극특성과 개인의 특성으로 개인의 지각, 인지, 생리적 특징이 상호작용하는 것으로 보는 것이다[19]. 이는 어떠한 스트레스 요인 자체가 스트레스와 직접 연결되는 것이 아니라 개인이 스트레스로 지각 할 때 비로소 스트레스가 발생한다는 것이다.

따라서 같은 상황과 사건이라도 개인의 가치관, 사건을 인식하고 평가하는 관점에 따라서 지각되는 스트레스의 수준은 달라진다는 것이다. 즉 스트레스 사건을 어떻게 인지하고 수용하느냐에 따라서 개인마다 다른 스트레스 상황으로 받아들여지게 되는 것이다[20-22].

Weinstein et. al.(2008)[23]은 스트레스에 대한 개인의 인지적 평가가 먼저 선행된 후 각자의 수용수준에 따라서 지각되는 스트레스가 다르다고 하였다. 또한 지각된 스트레스는 개인적인 가치나 정서에 대한 평가인식으로, 개인이 자신의 정서나 가치에 대해 평가하는 과정에서 상황이나 사건의 좋고 나쁨이 자신의 수용기준을 초과할 경우 스트레스로 느끼게 된다[19][24]. 따라서 지각된 스트레스는 스트레스를 단순히 개인의 반응이나 외부적인 자극이 아니라, 환경과 개인 간 역동적 상호작용으로 개인이 환경적 자극에 응할 수 있는 대처능력을 초과한다고 주관적으로 지각할 때만 스트레스가 된다고 볼 수 있는 것이다[25].

자살예방상담원은 클라이언트의 안녕을 위해서 중요한 기여를 하고 있지만 정작 상담원 자신의 건강과 안녕에 소홀히 하고 자기 관리가 이루어지지 않는다면 상담원의 긍정적 역할을 수행하기는 어려울 것이다. 상담원은 급박한 상황에서 클라이언트의 상황을 빨리 파악해야 하는 현실에 부딪치면서 자신의 무력함에 막막함을 느낄 수 있다. 정말 클라이언트가 원하는 것이 무엇인지 고민하면서 클라이언트를 공감하고 지지해 주어야 하지만 클라이언트의 자살위기에 상황에 즉각적으로 개입하지 못하고 위기대응에 잘 대처하지 못할 때는 클

라이언트에게 실질적인 도움을 주는 데에 한계를 느끼면서 압당한 상황을 경험하게 된다.

따라서 자살예방상담원은 업무 특성에서 오는 스트레스로 인해 상담원 자신의 심신에 영향을 주고, 이로 인해 대인관계 및 사회생활에 위험을 초래할 수 있다고 보기에 본 연구에서는 자살예방상담원의 지각된 스트레스를 연구하고자 한다.

## 2. 심리적 소진

심리적 소진(Psychological burnout)이란 사람들과 직접적으로 일하는 개인들 사이에서 빈번히 일어나는 정서적 고갈 및 냉소적인 증상으로[8], 심리적 소진은 Freudenberger(1974)[26]에 의해 처음 사용되었고, 1980년대 이후 Maslach and Chemiss에 의해 심리적 소진의 개념은 더욱 발전되었다. 특히 Maslach는 여러 사람들의 신체적·심리적·사회적 문제를 해결하기 위해 서비스를 제공하는 종사자에게 나타나는 신체적·정서적 소진에 관한 연구를 하였으며, 심리적 소진을 세 가지 차원 즉, 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 결여로 나누어 설명하고 있다[16][27].

정서적 고갈(emotional exhaustion)은 일에 대해 정서적인 부담감과 감정의 메마름을 느끼는 것으로, 주로 휴면서비스에 종사하는 사람들이 겪게 되는 스트레스로서 일에 대해 관심과 열정을 잃게 되며, 피로와 상실감을 느끼게 되는 것이고[4], 비인간화(depersonalization)는 클라이언트에 대한 무감정 및 비인간적인 반응을 보이며, 업무에 대한 이상(ideal)이 감소하고 다른 사람들에 대한 반응이 냉소적이고 부정적이며 지나치게 무관심한 것을 말하는 것으로 즉, 상담자가 일부터 상담에서 자신을 격리시켜 접촉을 피하거나 고립되는 현상을 말한다. 한편 개인적 성취감 결여(lack of personal accomplishment)란 일에 대한 유능감과 성취감이 줄어드는 것으로, 일에 대해 더 이상 의미 있는 기여를 하지 못한다고 여기고 더 이상 성취할 수 없다고 판단하면서 무능력한 대응, 사기저하, 이탈 등의 행동을 보이는 것으로 자기 자신을 부정적으로 평가하는 것을 말한다[28].

Pine and Aronson(1988)[29]는 심리적 소진이 정서적

요구가 많은 업무환경에서 좌절경험이 많은 사람들에게 발생하고 그 결과 업무의 목적까지도 상실된다고 지적하고 있다[29]. 이처럼 심리적 소진은 업무에 대한 에너지 및 클라이언트에 대한 긍정적인 느낌과 관심을 상실하게 하고, 클라이언트가 받는 서비스의 질이나 상담자의 업무수행력을 떨어트리게 하며, 상담자의 업무의욕까지 상실하게 한다[8][30].

업무상황에서 발생하는 스트레스가 상담자의 소진을 가속화시킨다는 것은 많은 연구에서도 나타나고 있다 [6][8][11][13-16]. 최윤미 외(2002)[31]의 질적 연구에서도 심리적 소진결과 상담자가 피로와 부정적 정서, 의미상실, 회의, 자존감 저하, 정체감 혼란, 업무에 대한 부정적 태도와 내담자에 대한 집중력 저하 등의 여러 가지 부정적 경험을 한다고 하였다.

따라서 본 연구에서도 자살예방상담원들이 자살예방을 위해 해결책이 보이지 않는 장기간 상담을 하다 보면 정서적 부담이 크고, 이로 인해 육체적, 정신적, 정서적 탈진 상태가 나타나며, 더 나아가 클라이언트와의 상담과정에 시큰둥하게 되고 개인적으로 의욕도 감퇴하여 상담에 대한 의미를 잃어버리는 현상이 나타날 수 있다고 보고 자살예방상담원들의 심리적 소진에 대해 알아보려고 한다.

## 3. 사회적 지지

사회적 지지(Social Support)는 다양한 사회적 관계를 통해 제공받을 수 있는 다양한 자원으로, Cohen and Hoberman(1983)[32]은 사회적 지지를 한 개인이 갖고 있는 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로 정의하고 있다. 따라서 사회적 지지는 스트레스의 충격을 감소하거나 완충할 수 있는 속성을 지니고 있으며 가족, 친구, 이웃 등에 의해 제공된 여러 형태의 도움과 원조를 의미한다[33]. Acker(1999)[34]는 사회적 지지가 스트레스적인 업무상황에서 중요한 요인으로 작용할 수 있다고 보았고, House(1981)[35]도 사회적 지지가 스트레스 발생을 예방하거나 경감시키고, 스트레스의 부정적인 영향을 완충시키는 작용을 한다고 하였다.

뿐만 아니라 사회적 지지는 심리적 소진에 영향을 미

치는 요인 중 하나로 볼 수 있다. Ross, et. al.(1989)[11]은 가족, 동료, 친척 등 여러 사회적 구성원으로부터 받는 사회적 지지를 통해 상담자들은 정서적 지지와 실제적인 도움을 얻게 되고, 사회적 지지의 부족은 상담자의 심리적 소진을 유발하는 요인으로 보고 있다. 박성호(2001)[36]의 연구에서도 상담자들이 사회적 지지를 많이 받는다고 지각할수록 심리적 소진을 적게 경험하는 것으로 나타났다. 많은 국내연구에서도 사회적 지지가 많을수록 심리적 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다[30][36-38].

Cohen and Wills(1985)[17]도 사회적 지지가 스트레스요인, 심리적 소진과 부적인 관계를 갖고 있어 다양한 스트레스를 받는 개인이 심리적 소진 되는 것을 완충시켜주는 역할을 한다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 사회적 지지가 자살예방상담원의 지각된 스트레스와 심리적 소진에 미치는 위험요소를 완충시키는 작용을 할 것이라 생각되어 사회적 지지를 매개요인으로 보고, 자살예방상담원의 지각된 스트레스와 심리적 소진이 어떠한 관계가 있는지 그리고 지각된 스트레스와 심리적 소진 간의 관계에서 사회적 지지가 매개역할을 하는지를 알아보려고 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구설계

본 연구는 자살예방상담원의 지각된 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향 및 사회적 지지의 매개효과를 검증하고자 한 연구이다. 이를 위한 연구 모형은 [그림 1]과 같다.

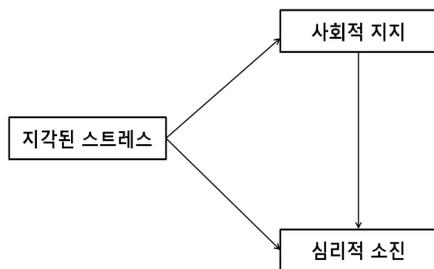


그림 1. 연구모형

#### 2. 연구도구

##### 2.1 지각된 스트레스

지각된 스트레스를 측정하기 위해 본 연구에서 사용된 척도는 Cohen et. al.(1983)[39]이 1983년에 개발한 척도를 Cohen and Williamson(1988)[40]이 요인분석을 통하여 단축형으로 수정하였고, 이를 이정은(2005)[41]이 변안한 척도를 사용하였다. 이 척도는 스트레스를 얼마나 지각하는가 하는 것으로, 삶에서 경험하는 상황이 스트레스로 지각되는 정도를 측정한다. 문항들은 일상생활에서 얼마나 예측할 수 없고, 통제 불가능하고, 과도한 부담이 느껴지는지에 관한 질문으로 구성되었으며 현재 경험되는 스트레스의 수준에 관한 직접적인 질문으로 구성되어 있다. 총 10문항의 5점 척도로 총점이 높을수록 지각된 스트레스수준이 높음을 의미한다.

##### 2.2 심리적 소진

심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach and Jackson(1981)[42]이 개발한 심리적 소진척도(MBI)를 박성호(2001)[36]가 변안한 척도를 박종철·안대희(2011)[38]가 수정하여 활용한 척도를 사용하였다. MBI는 상담자들이 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈, 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취감 결여의 3개의 하위 요인으로 구성되어 있다. 각 항목은 정서적 고갈 4문항, 비인간화 4문항, 성취감 결여 3문항의 총 11문항으로 점수가 높을수록 소진이 더 많이 됨을 의미한다.

##### 3.3 사회적 지지

본 연구에서는 사회적 지지를 측정하기 위해 Multidimensional Scale of Perceived Social Support(MSPSS)를 사용하였다. 사회적 지지 척도는 개인이 주변의 타인으로부터 지지를 받고 있다고 느끼는 정도를 측정하기 위해 Zimet(1988)[43]과 그의 동료들에 의해 개발된 것이다. MSPSS는 가족(Family), 친구(Friends), 의미 있는 주변인(Others)으로부터 적절한 사회적 지지를 받고 있다고 인식하는 정도를 측정하기 위해 12항목으로 만들어진 척도이다. 항목은 가족, 친구, 의미 있는 주변인의 세 하위척도로 구성되어 있고 분야별로 각각 4개의 하위문항이 있어 총 12개 문항

으로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 지각된 사회적 지지의 정도가 높음을 의미한다.

### 3. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2013년 1월부터 3월까지 이었으며, 전국의 자살예방을 위해서 상담을 하고 있는 자살예방상담원을 대상으로 설문조사를 하였다. 설문 조사는 각 기간에 전화로 협조를 얻은 후 설문지를 직접방문, 우편 및 이메일로 송부하여 설문내용에 응답하도록 하였다. 설문지는 총 170부 중 140부가 회수되었으나, 응답이 불성실한 자료 8부를 제외하고 최종적으로 132부를 연구에 사용하였다.

### 4. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였고, 대상자의 일반적인 특성과 변수들의 정도를 파악하기 위해서는 빈도, 백분율과 평균 및 표준편차 등의 기술통계를 하였고, 지각된 스트레스, 사회적 지지 및 심리적 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해서는 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구 대상자인 자살예방상담원의 성별은 남자는 18.9%(25명), 여자는 81.1%(107명)로 여자가 훨씬 더 많았고, 결혼 상태에서는 미혼이 8.3%(11명), 기혼은 86.4%(114), 이혼은 0.8%(1명), 사별은 3.8%(5명), 기타가 0.8%(1명)로 나타났다. 학력은 고졸이 19.7%(26명), 대졸은 55.3%(73명), 대학원이상 25%(33명)이었고, 자격증여부에서는 사회복지사가 45.5%(60명), 상담사는 27.3%(36명), 간호사는 4.5%(6명), 기타는 22.7%(30명)이었다.

조사대상자의 거주 지역은 서울/경기가 48.5%(64명), 대전/충남이 31.1%(41명), 강원도는 2.3%(3명), 광주/전남은 3%(4명), 대구/경북은 13.2%(20명)로 나타났으며, 종교에서는 천주교가 31.8%(42명), 기독교는 46.2%(61

명), 불교는 5.3%(7명), 무종교는 15.9%(21명), 기타가 0.8%(1명)이었다. 자살 예방상담방법에서는 전화가 66.1%(113명), 인터넷이 12.3%(21명), 직접면담은 18.7%(32명), 기타가 3.8%(5명)로 자살예방상담방법으로는 전화가 가장 많이 활용되고 있었다. 연구 대상자인 자살예방상담원의 일반적 특성은 [표 1]과 같다.

표 1. 자살예방상담원의 일반적 특징(n=132)

변수	구분	빈도	변수	구분	빈도	
성별	남자	25(18.9)	거주 지역	서울/경기	64(48.5)	
	여자	107(81.1)		대전/충남	41(31.1)	
결혼 상태	미혼	11(8.3)		강원도	3(2.3)	
	기혼	114(86.4)		광주/전남	4(3)	
	이혼	1(0.8)		대구/경북	20(13.2)	
	사별	5(3.8)		천주교	42(31.8)	
	기타	1(0.8)		기독교	61(46.2)	
학력	고졸	26(19.7)		종교	불교	7(5.3)
	대졸	73(55.3)			종교 없음	21(15.9)
	대학원이상	33(25)			기타	1(0.8)
자격증	사회복지사	60(45.5)	상담 방법	전화	113(66.1)	
	상담사	36(27.3)		인터넷	21(12.3)	
	간호사	6(4.5)		직접면담	32(18.7)	
	기타	30(22.7)		기타	5(3.8)	

### 2. 연구대상자의 지각된 스트레스, 사회적 지지, 심리적 소진의 정도

연구대상자인 자살예방상담원의 지각된 스트레스, 사회적 지지, 심리적 소진의 평균과 표준편차는 [표 2]와 같다.

표 2. 변수들 간의 기술통계량(n=132)

변수	하위 요인	평균	SD	신뢰도
지각된 스트레스		2.58	0.51	.811
		3.85	0.51	
사회적 지지	가족 지지	3.93	0.64	.909
	친구 지지	3.70	0.57	
	주변인 지지	3.90	0.57	
		2.28	0.46	
심리적 소진	정서적 고갈	2.32	0.70	.815
	비인간화	1.96	0.56	
	성취감 결여	2.65	0.56	

지각된 스트레스의 평균은 5점 만점에 2.58이며, 사회적 지지의 평균은 5점 만점에 3.85이며, 가족의 지지가

3.93, 친구의 지지는 3.70, 의미 있는 주변인 지지는 3.90로 가족의 지지가 가장 높게 나타났다. 심리적 소진의 평균은 5점 만점에 2.28이며, 정서적 고갈은 2.32, 내담자에 대한 비인간화는 1.96, 개인적 성취감 결여는 2.65로 심리적 소진은 점수가 높을수록 소진이 더 많이 됨을 의미하므로 심리적 소진에서는 개인적 성취감 결여에서 가장 많이 심리적 소진이 나타난 것을 알 수 있다.

### 3. 지각된 스트레스, 사회적 지지, 심리적 소진의 상관관계

연구문제를 검증하기 위한 기초분석으로 자살예방상담원의 지각된 스트레스, 사회적 지지, 심리적 소진 간의 관련성을 파악하기 위해 상관분석을 실시하였고, 그 결과는 [표 3]과 같다. [표 3]에서 볼 수 있듯이 지각된 스트레스( $r = 0.70, p < .01$ ), 사회적 지지( $r = -0.415, p < .01$ ) 모두 심리적 소진과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

표 3. 변수들 간의 상관관계

	1	2	3
1 지각된 스트레스	1		
2 사회적 지지	-.354**	1	
3 심리적 소진	.700**	-.415**	1

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

### 4. 지각된 스트레스, 사회적 지지, 심리적 소진과의 관계

지각된 스트레스, 사회적 지지가 심리적 소진에 어떠한 영향력을 주는지 보기 위한 중다회귀분석 결과[표 7]를 보면, 지각된 스트레스( $\beta = 0.63, p < .001$ )가 사회적 지지( $\beta = -0.19, p < .01$ )가 심리적 소진을 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있으며, 52%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

표 4. 지각된 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 사회적 지지의 매개효과

단계	준거변인	예언변인	B	SD	$\beta$	t	F	R <sup>2</sup>
1	사회적 지지	지각된 스트레스	-.42	.09	-.35	-4.310***	18.580***	.13
2	심리적 소진	지각된 스트레스	.70	.06	.70	11.169***	124.745***	.49
3	심리적 소진	지각된 스트레스	.63	.06	.63	9.710***	70.377***	.52
		사회적 지지	-.16	.05	-.19	-2.943**		

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

자살예방상담원의 지각된 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지가 매개하는지를 검증하기 위해서 Baron and Kenny(1986)[44]의 3단계 절차에 따라 위계적 회귀분석을 실시하였다[표 4].

결과를 검증하기 전 기본 가정이 위배되지 않았는지 확인하고자 분산팽창지수(VIF)와 공차한계를 살펴보았다. 분산팽창지수는 10을 넘지 않아야 하고, 공차한계는 .1보다 커야 다중공선성의 문제가 나타나지 않는다. 본 연구에서는 VIF가 1.143로 다중공선성이 있는 것으로 판단하는 기준치 10이하의 값을 나타냈고, 공차한계는 .875로 다중공선성 기준치 .1이상의 값을 나타내었으므로 다중공선성의 문제는 나타나지 않았다. 또한 오차항의 독립성 가정 위배 여부를 확인하고자 Durbin-Watson계수를 살펴본 결과 1.944로 가정이 지켜진 것으로 나타났다.

어떤 변인을 매개변인으로 사용하기 위해서는 다음의 조건이 충족되어야 한다[44]. 첫째, 독립변인은 매개변인에 유의미한 영향을 미쳐야 하고, 둘째, 독립변인은 종속변인에 유의미한 영향을 미쳐야 하며, 셋째, 독립변인과 매개변인을 동시에 투입하였을 때 종속변인에 유의미한 영향을 미쳐야 한다.

먼저 독립변인이 매개변인에 미치는 영향을 확인하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 독립변인 지각된 스트레스가 매개변인 사회적 지지( $\beta = -.35, p < .001$ )를 유의하게 설명하는 것으로 나타났다. 2단계로 독립변인이 종속변인에 미치는 영향인 직접경로를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 독립변인 지각된 스트레스가 종속변인 심리적 소진( $\beta = .70, p < .001$ )에 미치는 영향력 또한 통계적으로 유의하였다. 3단계로 독립변인과 매개변인 모두가 종속변인 심리적 소진에 미치는 영향을 살펴본 결과 독립변인 지각된 스트레스( $\beta = .63, p < .001$ )와 매개변인 사회적 지지( $\beta = .19, p < .01$ ) 모두 통

계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 2단계( $\beta=.70, p<.001$ )보다 3단계에서 자살예방 상담원의 지각된 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향이 줄었음을 알 수 있고( $\beta=.63, p<.001$ ), 심리적 소진에 대한 지각된 스트레스가 갖는 설명량은 49% ( $F=124.745, p<.001$ )이었으나, 지각된 스트레스와 사회적 지지를 포함한 모형에서는 52%( $F=70.377, p<.001$ )로 설명량이 증가하였다. 이는 자살예방상담원이 받는 사회적 지지가 지각된 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 부분매개효과를 있다는 것을 의미한다.

### 5. 사회적 지지의 매개효과 검증

본 연구에서는 보다 정확히 사회적 지지의 매개효과를 유의미성을 검증하기 위해 Sobel공식으로 매개효과 ab에 대한 Z검증을 실시하였다. Sobel검증은 Baron and Kenny(1986)[44]가 제안한 분석방법에서 발생할 수 있는 통계적 오류로 인한 오해석을 막아줄 뿐 아니라 매개효과를 직접적으로 검증해 준다[45][46]. Sobel 검증의 Z공식에 의하면 Z값이 산출된 Z값의 임계치인  $\pm 1.96$ 에 비교하여  $p<.05$ 수준에서 임계치보다 클 경우 영가설이 기각되므로 매개효과가 유의미하다는 것을 의미한다. Z검증 계산공식은 다음과 같다.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$$

a(비표준화계수): 지각된 스트레스→사회적 지지

b(비표준화계수): 사회적 지지→심리적 소진

SEa: 지각된 스트레스→사회적 지지 표준오차

SEb: 사회적 지지→심리적 소진 표준오차

Sobel Test결과 Z값은 -2.63로 나타났고 사회적 지지가 유의미한 매개효과가 있음이 검증되었다( $p<.01$ ). 이는 지각된 스트레스가 자살예방상담원의 심리적 소진에 미치는 영향력에 있어 사회적 지지가 매개효과가 있음을 의미하여 그 효과가 통계적으로 유의미하다는 것이 검증된 것이다.

## V. 결과

본 연구에서는 자살예방상담원의 지각된 스트레스와 사회적지지, 심리적 소진의 관계를 알아보고, 지각된 스트레스와 심리적 소진과의 관계에서 사회적 지지가 매개효과를 하는지 검증하고자 하였다. 본 연구의 주요 결과와 시사점은 다음과 같다.

본 연구의 연구모형을 검증한 결과 첫째, 지각된 스트레스( $r = 0.70, p < .01$ ), 사회적 지지( $r = -0.415, p < .01$ ) 모두 심리적 소진과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 지각된 스트레스( $\beta=0.63, p<.001$ )와 사회적 지지( $\beta=-0.19, p<.01$ )가 심리적 소진을 통계적으로 유의미하게 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지지가 심리적 소진과 유의적인 인과관계가 있다는 선행연구[17][30][36-38]의 결과처럼 업무 특성에서 오는 지각된 스트레스와 사회적 지지는 심리적 소진에 유의적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 사회적 지지가 지각된 스트레스와 심리적 소진 간에 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 연구결과처럼 사회적 지지는 지각된 스트레스와 심리적 소진 간에 완충역할을 하고 있으며, 이는 자살예방상담원들이 업무로 인해 지각된 스트레스를 겪고 있음에도 불구하고 사회적 지지를 통해 심리적 소진을 낮출 수 있는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과에서도 알 수 있듯이 자살을 생각하고 있는 클라이언트의 마음을 이해하고 상담해야 하는 자살예방상담원에게 지각된 스트레스와 심리적 소진은 신체적, 심리적, 정신적인 부분에 매우 부정적인 영향을 끼치며, 상담에도 부정적인 영향을 줄 수 있다. 그러나 급격한 자살률의 증가는 이미 사회문제가 되고 있지만 자살예방을 위해 상담하고 있는 상담원에 대한 연구는 아직 미흡한 상황이라 할 수 있다. 사회적 지지는 여러 연구에서 볼 수 있듯이 스트레스와 같은 위험요소의 영향을 완충작용 하는 역할을 하고 심리적 소진을 줄이는 중요한 요인으로 볼 수 있다.

자살예방상담원은 인간의 생명과 관련된 위기상황을 겪고 있기에 다른 직종보다도 더 많은 스트레스를 받고 있음에도 불구하고 정작 많은 자살예방상담원들은 자

신의 스트레스를 관리하는 데 어려움을 갖고 있다. 스트레스 관리에 소홀히 한 상담원은 상담자의 역할을 효과적으로 수행하지 못하게 되고, 결국 상담원들은 심리적 소진을 경험하게 된다.

그럼으로 자살예방상담원의 스트레스와 심리적 소진을 효과적으로 예방하고 대처하는 방안을 세우는 일은 상담원 자신의 정신적, 신체적 건강뿐 아니라 클라이언트의 안녕에도 매우 중요할 수 있다. 따라서 자살예방상담원의 스트레스를 보다 잘 관리하고 예방하기 위해서는 우선 가족, 친구 및 중요한 주변인의 지지의 사회적 지지를 통해 자살예방상담원들의 스트레스를 줄일 수 있는 방안이 확보되어야 한다.

뿐만 아니라 자살을 생각하고 있는 클라이언트의 마음을 이해하고 상담해야 하는 자살예방상담원에게 심리적 소진은 신체적, 심리적, 정신적 부분까지 부정적인 영향을 끼치며, 상담에도 많은 영향을 끼칠 수 있다. 그러나 심리적 소진이 심리적 소모가 많은 상담원들이 겪는 경험인데도 불구하고 아직 자살예방상담원을 위한 심리적 소진 예방 및 극복할 수 있는 프로그램에 대한 연구는 아직 없는 실정이다. 최근 높은 자살률에 정부는 자살예방대책정책으로 자살예방센터를 설치하고 있지만 자살예방상담원을 위한 프로그램이 없다는 것이다. 따라서 상담원도 정기적으로 상담도 받고 고민도 말할 수 있는 장치가 도입되어 자살예방상담원의 심리적·정서적 안녕과 복지에 도움을 주어야 할 것이다. 이러한 도움은 상담원의 스트레스뿐 아니라 상담의 효과면에서도 매우 긍정적인 영향을 끼칠 수 있다.

이상으로 자살예방상담원의 지각된 스트레스, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향을 살펴 본 연구의 의의를 보면 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 자살예방상담원들의 지각된 스트레스, 사회적 지지 및 심리적 소진에 관한 연구로 처음으로 연구되었다는 것에 의의가 있다고 본다. 둘째, 본 연구는 자살예방상담원의 지각된 스트레스나 심리적 소진 연구에 기여할 수 있는 다양한 후속 연구의 활성화에 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구의 한계점으로는 조사 대상을 비록 전국으로 대상으로 하였지만 전국 중 일부지역만 편중되어 자살

예방상담원을 대상으로 조사가 이루어졌다는 점이다. 추후 연구에서는 보다 더 많은 지역의 자살예방상담원들을 대상으로 연구를 보완한다면 더욱 의미 있는 연구가 될 것이라 본다.

#### 참고 문헌

- [1] 서울신문, 자살 예방 상담원의 눈물, 2012.
- [2] 김정희, "상담자의 자기관리", 제11회 상담심리사수련과정, pp.3-18, 2001.
- [3] H. J. Freudenberger, *Burn-Out: The High Cost of High Achievement*, New York: Double day, 1981.
- [4] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, "Job Burnout," *Annual Review Psychology*, Vol.52, No.1, pp.397-422, 2001.
- [5] 박지영, "여성폭력관련 상담소 및 시설 종사자의 업무로 인한 스트레스 및 관련요인연구", 한국사회조사연구, 제18권, pp.141-164, 2008.
- [6] C. Cherniss, *Staff burnout: Job stress in the human services*, Thousand Oak, CA: Sage, 1980.
- [7] G. Corey, *Theory and practice of counseling and psychotherapy*, 4/e, International Thomson Publishing Asia, 1998.
- [8] J. M. Raquepaw and R. S. Miller, "Psychotherapist burnout: A componential analysis," *Professional Psychology: Research & Practice*, Vol.20, pp.32-36, 1989.
- [9] C. Maslach, *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*, In W. Paine(ed.), *Job Stress and Burnout*, London: Sage Pub, pp.29-40, 1982.
- [10] C. Delia and T. Patrick, "Stress in clinical psychologist," *The International Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.62, No.4, pp.793-800, 1996.
- [11] R. Ross, E. M. Altmaier, and D. W. Russell,

- "Job stress, social support, and burnout among counseling center staff," *Journal of Counseling Psychology*, Vol.34, No.3, pp.464-470, 1989.
- [12] S. M. Lee, S. H. Cho, D. Kissinger, and N. T. Ogle, "A typology of burnout in professional counselors," *Journal of Counseling & Development*, Vol.88, No.2, pp.131-138, 2010.
- [13] J. French and R. D. Caplan, Organizational stress and individual strain, In D.W. Organ(Ed), *The applied psychology of work behavior: A book of reading*, Business Publication, pp.307-339, 1987.
- [14] K. Wilerson, "An Examination of Burnout Among School Counselors Guided by Stress-Strain-Coping Theory," *Journal of Counseling and Development*, Vol.87, No.4, pp.428-437, 2009.
- [15] 윤부성, *아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 2000.
- [16] 박정혜, *상담자의 자기위로능력, 영적안녕 및 상담자발달수준과 심리적 소진의 관계*, 가톨릭대학교 석사학위논문, 2006.
- [17] S. Cohen and T. A. Wills, Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 제98권, 제2호, pp.301-357, 1985.
- [18] 성선진, 이재신, "청소년의 자아존중감 및 사회적 지지와 스트레스 대처 방식과의 관계", *學生生活研究*, 제22권, pp.51-89, 2000.
- [19] R. S. Lazarus and S. Folkman, *Stress appraisal and coping*, New York: Springer Publishing Company, 1984.
- [20] R. J. Larsen, "Toward a science of mood regulation," *Psychological Inquiry*, Vol.11, No.2, pp.129-141, 2000.
- [21] J. J. Gross and R. A. Thompson, *Emotion Regulation: Conceptual foundations, Handbook of emotion regulation*, New York: Guilford Press, 2007.
- [22] 하정, *지각된 스트레스, 불안, 문제적 인터넷 사용과의 관계에서 걱정에 대한 상위 인지의 매개 효과*, 이화여자대학교 석사학위논문, 2011.
- [23] N. Weinstein, K. Brown, and R. M. Ryan, "A multi-method examination of the effects of mindfulness on stress attribution, coping, and emotional well-being," *Journal of Research in Personality*, Vol.43, No.3, pp.374-385, 2009.
- [24] S. Roth and L. J. Cohen, "Approach, Avoidance and Coping with stress," *American Psychologist*, 제41권, 제7호, pp.813-819, 1986.
- [25] 한상화, *자아탄력성이 스트레스 지각에 미치는 영향에 대한 연구*, 명지대학교 대학원 석사학위논문, 2012.
- [26] H. J. Freudenberger, "Staff burnout," *Journal of Social Work*, Vol.3, pp.159-165, 1974.
- [27] 이선희, *상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기 위로능력의 조절효과*, 숙명여자대학교 석사학위논문, 2011.
- [28] C. Maslach, "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention," *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, No.5, pp.189-192, 2003.
- [29] A. Pines and E. Aronson, *Career burnout: Causes and cures*, New York: Free press, 1988.
- [30] 이영순, 김은정, 천성문, "청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향", *한국교육논단*, 제8권, 제2호, pp.179-195, 2009.
- [31] 최윤미, 양난미, 이지연, "상담자 소진 내용의 질적 분석", *한국심리학회지 상담 및 심리치료*, 제14권, 제3호, pp.581-598, 2002.
- [32] S. Cohen and H. M. Hoberman, "Positive events and social supports as buffers of life change stress1," *Journal of applied social Psychology*, Vol.13, pp.99-125, 1983.

- [33] K. H. Carole and J. H. Charles, "Self-Efficacy, social support and depression in aging: A longitudinal analysis," *Journal of Gerontology*, Vol.42, No.1, pp.65-68, 1987.
- [34] G. Acker, "The impact of client' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout," *Health and Social Work*, Vol.24, No.2, pp.112-120, 1999.
- [35] J. S. House, *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1981.
- [36] 박성호, 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향, 이화여자대학교 석사학위논문, 2001.
- [37] 유성경, 박성호, "상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향", *한국상담심리학회지: 상담 및 심리치료*, 제14권, 제2호, pp.389-400, 2002.
- [38] 박종철, 안대희, "호텔직원의 사회적 지지가 자기 효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향", *관광·레저연구*, 제23권, 제1호, pp.197-215, 2011.
- [39] S. Cohen, T. Kamarak, and R. Mermelstein, "A global measure of perceived stress," *Journal of Health and Social Behaviour*, Vol.24, pp.85-396, 1983.
- [40] S. Cohen and G. Williamson, Perceived stress in a probability sample of the U. S. in S. Spacapan & S. Okamp (Eds.), *The social psychology* Newbury Park, CA: Sage, pp.31-67, 1988.
- [41] 이정은, 자기복잡성과 자기효능감이 우울과 지각된 스트레스에 미치는 영향, 아주대학교 석사학위 논문, 2005.
- [42] C. Maslach and S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 1981.
- [43] G. D. Zimet, W. D. Nancy, S. G. Zimet, and G. K. Farley, "The Multidimensional Scale of Perceived Social Support," *Journal of Personality Assessment* Vol.52, No.1, pp.30-41, 1988.
- [44] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1177, 1986.
- [45] D. P. Mackinnon, C. M. Lockwood, J. M. Hoffman, S. G. West, and V. Sheets, "A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects," *Psychological Methods*, Vol.7, pp.83-104, 2002.
- [46] K. J. Preacher and A. F. Hayes, "SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models," *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, Vol.36, No.4, pp.717-731, 2004.

#### 저 자 소 개

이 미 림(Mi-Rim Lee)

정희원



- 1997년 8월 : 독일 Regensburg 대학교 언어학과(언어학박사)
- 2011년 8월 : 한남대학교 사회복지학과 석·박사통합(문학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 한남대학교 사회복지학과 외래교수

<관심분야> : 사회복지실천, 다문화사회복지실천