

# 자기위로능력이 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에 미치는 매개 효과

## Mediating Effect of Self-Soothing Ability in Relationship of Youth Counselors' Job Environment Stress and Psychological Burnout

이영애, 변상해

서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과

Young-Ae Lee(leeya2013@naver.com), Sang-Hae Byun(jm9004@svu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 자기위로능력이 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에 미치는 매개 효과를 분석하기 위해 수행되었다. 이를 위해 2015년 5월 5일 충남 청주에 소재한 한국교원대학교에서 개최된 청소년 상담 학술대회에 참가한 전국 공공기관 상담실, 학교상담실, 대학부설 상담실, 일반 기업상담실 등 청소년상담 현장에서 활동하는 경력이 풍부한 전문상담사와 수련감독 150명을 대상으로 설문조사를 실시했다. 최종 분석에는 113부의 설문지가 사용되었으며, SPSS v.20을 활용하여 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 경력과 근무조건은 직무환경 스트레스에서 집단 간 차이를 보이지 않았다. 둘째, 직무환경 스트레스의 하위요인 중 '도전기회의 부족'과 '역할모호성'이 심리적 소진에 유의한 영향을 미쳤다. 셋째, 자기위로능력 중 '회복력'과 '자기노출'이 심리적 소진에 영향을 미쳤다. 넷째, 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력이 매개효과를 발휘하는 것으로 확인되었다. 이러한 연구 결과는 경력이 풍부한 청소년상담사들은 물론 전반적인 상담사의 심리적 소진에 대처할 수 있는 대안 개발을 위한 유용한 정보로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

■ 중심어 : | 직무환경 스트레스 | 심리적 소진 | 자기위로능력 |

### Abstract

This study was carried out to analyze the mediating effect of self-soothing ability in the relationship of job environment stress and psychological burnout of youth counselors. To achieve the study purpose, a survey was executed on 150 counselors who gathered for a academic meeting held at Korea National University of Education with the theme of youth counseling on May 5, 2015. The participants included nation-wide counselors working at public agencies, schools, university and colleges, and private counseling offices. Analysis was executed for 113 questionnaires found valid with SPSS v.20, and study findings are as follows: first, career and working conditions youth counselors showed no difference in job environment stress between groups; second, 'lack of challenge' and 'role ambiguity' were found to affect psychological burnout; third, 'resilience' and 'self-disclosure' were found to affect psychological burnout; fourth, self-soothing ability was shown to have a mediating effect in the relationship between job environment stress and psychological burnout of youth counselors. This result will contribute to helping develop programs to cope with stress faced by both experienced youth counselors and counselors in general.

■ keyword : | Job Environment Stress | Psychological Burnout | Self-soothing Ability |

접수일자 : 2015년 09월 16일

수정일자 : 2015년 10월 07일

심사완료일 : 2015년 10월 08일

교신저자 : 변상해, e-mail : jm9004@svu.ac.kr

## 1. 서론

상담이란 전문적 훈련을 받은 상담사와 도움을 필요로 하는 내담자가 상호작용하여 내담자의 문제해결, 발달과 성장을 위해 함께 노력하는 조력과정으로[1], 상담사는 상담 과정에서 내담자의 말을 경청하고, 내담자가 호소하는 감정을 지지하며, 내담자가 스스로 해결책에 도달할 수 있도록 성찰 기회를 제공해야 한다. 상담사는 이처럼 문제해결을 지원하는 촉진자(facilitator)로서 일인다역을 할 것을 요구받는다[2]. 따라서 상담사는 상담이론에 관해 충분한 지식을 습득하여 다양한 내담자 욕구에 효과적으로 반응할 수 있는 준비가 되어 있어야 하고, 내담자가 바람직한 방향으로 변화하도록 효율적인 상담을 진행하는 방법을 숙지해야 하며, 수퍼비전을 포함하여 상담을 위한 일련의 훈련을 거쳐야 한다[3].

실제로 많은 상담사들은 자격증 획득을 위한 훈련 이외에도 자신의 믿음이나 필요에 따라 복수의 상담 이론에 근거하여 통합적 상담기법을 적용하기도 한다. 이러한 기술은 지속적이고 반복적인 훈련을 통해서만 습득 가능한 것이므로 상담사들은 항상 새로운 것을 배워야 한다는 부담을 가지고 있는 것이 상담분야의 현실이라 할 수 있다.

상담사들은 지속적인 훈련이라는 부담 이외에도 직무환경에서 발생하는 스트레스와 직면해야 한다. 직무환경 스트레스란 직무와 관련된 심리적 또는 신체적 항상성(homeostasis)을 파괴하는 부정적인 작업 조건으로서[4][5], 상담사가 자신이 제공할 수 있는 것 이상으로 과도한 요구에 직면했을 때 발생한다. 그리고 이것이 소진을 유발하여 의욕을 떨어뜨리거나 직무수행 능력을 저하시키고, 궁극적으로 가족을 포함한 다른 사람들과의 사회적 상호작용에 악영향을 끼친다[6][7]. 이러한 상황은 '다른 사람을 돕는 사람'인 상담사가 오히려 스스로 치유를 필요로 하는 아이러니한 문제를 만들어 낼 수 있다는 점에서 진지한 접근이 필요한 부분이라 할 수 있다.

상담사들에게 직무환경 스트레스를 유발하는 변인은 다양하지만, 일반적인 직무와는 달리 내담자와 관련된 스트레스가 큰 비중을 차지한다는 것이 그 특징이다.

상담사들은 다양한 문제를 가진 내담자를 만나게 되고, 그러한 과정에서 내담자를 이해하는데 많은 에너지를 소비하게 된다. 특히 청소년들은 발달특성상 자아정체감이 형성되는 과정에서 자신의 문제를 인정하는 것이 자존심을 손상시키는 치명적인 것으로 느껴지기 때문에[8], 성인 내담자들과는 달리 자신의 문제를 인정하지 않으려드는 '비자발성 내담자'가 많은 것이 특징이다[9][10]. 이러한 비자발적인 태도는 상담사가 성공적인 서비스를 제공하기 위해 필요한 관계구축을 어렵게 만들고, 이것이 상담사에게 스트레스를 제공하는 주요 원인이 될 수 있다.

이처럼 청소년상담사들은 비자발적인 내담자를 상대해야 하는 일을 포함하여 다양한 직무환경에 동시에 대처해야 하는 문제로 인해 성인이나 자발적인 내담자를 상대하는 상담자보다 스트레스로 인한 심리적 소진을 더 많이 경험할 가능성이 높다.

한편 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 어떤 사람들은 동일한 직무환경과 스트레스 속에서도 자신이 하고 있는 일이나 역할을 잘 수행해나가는 유연성을 보이지만, 어떤 사람들은 쉽게 소진되어 자신과 타인에게 부정적인 영향을 미치기도 한다[11]. 즉, 동일한 환경이 동일한 정도의 스트레스로 작용하는 것이 아니라 환경을 받아들이는 개인의 주관적 지각에 의해 스트레스의 양이 결정된다고 볼 수 있다. 특히 상담사의 경우, 다양한 변인 중에서 경력[12]과 근무조건이 직무 스트레스를 상이하게 지각할 수 있는 보호요인(Protection factor)이나 위험요인(risk factor)으로 작용할 수 있다[13].

이에 본 논문은 초보 상담자나 포괄적인 상담자층을 중심으로 이루어진 기존의 연구와는 달리 경력이 풍부한 청소년상담사를 대상으로 경력과 근무조건이 직무환경 스트레스 지각에 미치는 효과를 분석하고, 직무환경 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향과, 직무환경 스트레스로 인한 심리적 소진에 대응할 수 있는 대안으로서 자기위로능력이 발휘하는 매개효과를 분석하고자 한다. 이를 통해 청소년상담사는 물론 전반적인 상담사가 전문가로 성장하는 과정에서 발생할 수 있는 심리적 소진을 예방, 대처하는데 도움이 되는 유용한 기초자료

를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무환경 스트레스

직무환경은 “조직구성원이 맡은 바 직무를 수행함에 있어 처해 있는 환경”[14], “보수 이외의 근무조건, 근무자의 책임을 효율적으로 수행할 수 있게 하는 환경”[15], 또는 “직책이나 직업상의 책임을 바탕으로 담당할 일을 수행함에 있어 직접적, 또는 간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황”[16] 등으로 정의되고 있다.

직무를 담당하는 개개인은 자신이 제공할 수 있는 것 이상의 자원(resources)이 요구된다고 지각할 때 스트레스를 경험한다[6]. 이러한 직무환경 스트레스는 직무담당자에게 높은 불안과 긴장감을 유발하고, 이것이 궁극적으로 직무수행을 어렵게 만들어 관련 당사자의 심리적 역기능은 물론[17], 장기간 동안 영향이 지속되는 유해한 신체적 증상까지 초래할 수 있다[18].

상담사들은 업무 특성상 인간에 대한 무조건적 존중과 신뢰를 바탕으로 배려와 보살핌을 제공하는 이타적인 직종에 종사하기 때문에 정신적으로 스트레스를 받지 않을 수 없다. 내담자가 가지고 오는 문제가 명쾌하거나 쉽게 개선될 수 있을 것으로 기대할 수 없기 때문에 상담사들의 스트레스는 만성적인 것이 되고, 이것이 심리적 소진을 초래할 수밖에 없다[19]. 특히 비자발적 내담자로서의 청소년을 상대하는 청소년상담사들은 다른 분야의 상담사들보다 더 큰 스트레스를 경험할 가능성이 높다. 따라서 본 논문에서는 청소년상담사들이 경험하는 직무환경 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향에 초점을 맞추어 연구를 진행하고자 한다.

본 논문에서는 직무환경 스트레스를 측정하기 위해 Jayaratne & Chess[20]가 개발한 척도를 사용하고자 한다. 이 척도는 ‘도전기회의 부족’, ‘역할갈등’, ‘역할모호성’과 ‘업무과다’로 구성되어 있으며, 각각의 하위요인은 다음과 같은 의미를 나타낸다. 첫째, 도전기회의 부족은 자율성과 능력 개발 기회가 부족하다는 것을 말하며, 둘째, 역할갈등은 특정 역할을 담당하고 있는 개

인이 불연속적이거나 부적절한 역할을 요구받는 것을 뜻하며, 셋째 역할모호성은 자신의 역할에 대해 충분한 정보가 주어지지 않은 것을 말하며, 넷째, 업무과다는 주어진 시간과 능력을 초과하는 업무량을 뜻한다[21].

### 2. 심리적 소진

심리적 소진(psychological burnout)이란 “신체적, 정서적, 심리적 고갈상태”[22], “과중한 업무, 역할갈등, 역할모호성이 혼합되어 유발시키는 부정적인 스트레스의 산물”[23], 또는 “신체적, 정서적, 정신적인 피로와 고갈 상태, 대상자와의 관계상 어려움 혹은 거리감, 개인성취감의 감소를 포함하는 개념”[24] 등으로 정의되고 있다.

심리적 소진이란 용어는 정신분석학자인 Freudenberg가 1974년 마약중독 환우를 상대하는 의료진들이 의욕 상실을 겪는다고 보고하면서[25], 소진이라는 단어를 최초로 사용한 후부터 이에 대한 본격적인 연구가 시작되었다.

심리적 소진은 일정한 단계를 거쳐 악화되는 특징을 가지고 있다. Skovholt[26]에 따르면 소진의 첫 번째 단계는 자극 과민성 단계로, 대·소 사건에 대한 걱정, 욕구좌절감, 지나치게 예민한 반응과 행동이 나타난다. 두 번째 단계로 피로, 냉소주의, 자신의 효능성에 대한 염려, 변덕스러운 기분이 나타나는데, 이것은 일상적이고 지속적인 특성을 가지므로 벗어나거나 극복하기가 어려워 심리적, 신체적 문제 전반에 걸쳐 강렬하게 나타나고 치료가 어렵게 된다. 특히 스트레스 요인이 가중될 수 있는 청소년상담사에게 심리적 소진은 개인적인 차원에 머무는 것이 아니라 내담자와의 관계, 상담 결과, 일반적인 대인관계와 조직 및 기관 등에도 부정적인 영향을 미치게 되어 전반적인 상담의 질, 효과성과 전문성을 현저하게 저하시킬 수 있으므로[27], 심리적 소진을 예방, 대처하는 일이 무엇보다 중요한 일이라 할 수 있다.

본 논문에서는 청소년상담사의 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson[28]이 개발한 척도를 사용하고자 한다. 이 척도는 ‘정서적 고갈’, ‘비인간화’와 ‘개인적 성취감 저하’로 구성되어 있으며 각각의 하위요

인은 다음과 같은 의미를 나타낸다. 첫째, 정서적 고통은 과도한 심리적 부담 또는 요구들에 기인한 개인의 정서적 자원이나 에너지 고갈을 뜻하며, 둘째 개인적 성취감 저하는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적 평가를 뜻하며, 셋째 비인간화는 내담자에 대한 무감각하고 형식적인 대응을 뜻한다.

### 3. 자기위로능력

자기위로능력은 “불안이나 긴장과 같은 불유쾌한 정서를 일으키는 상황을 만났을 때 적극적으로 자신의 내적 자원을 사용하여 불안을 줄일 수 있는 능력”[29], “정서적인 고통을 느끼는 상황이나 상태에서 감정적·심리적으로 차분하고 편안한 상태를 유지하고, 이런 마음의 상태를 유지하기 위해 자기 스스로 감정을 달래는 방법과 타인이 위로해 주는 것을 수용할 수 있는 태도”[30], 혹은 “익숙하지 못한 사건들이나 상황들로 인하여 정신적인 충격이나 우울감, 불안감 등과 같은 혼란 상태에 있게 되었을 때 자신의 내적인 힘이나 혹은 다른 사람의 지원을 통해 자신의 상황을 극복하는 힘” 등으로 정의되고 있다[31].

자기위로능력은 개인이 스트레스 상황에서 자신의 부정적인 정서를 조절하게 하고, 적극적으로 내적 자원을 활용해서 어려운 상황을 해결해 나가도록 한다. 즉, 자기위로능력이 뒷받침 될 때 어려운 상황에서 심리적 고통을 적게 경험하고, 더 안정적이고 긍정적으로 상황에 적응해 나가며, 문제해결이 불가능하다고 판단했을 때보다 적응적이고 긍정적인 정서로 상황에 대처할 수 있는 것이다[32]. 이처럼 자기위로능력은 스트레스에 대처하여 심리적 소진을 막을 수 있는 대안으로서 스트레스에 노출된 청소년상담사가 심리적 소진에 이르지 않도록 해줄 수 있는 매우 유용한 능력이라고 할 수 있다.

본 논문에서는 자기위로능력을 측정하기 위해 Glassman[30]이 개발한 척도를 사용하자 한다. 이 척도는 ‘회복력’, ‘신체적으로 위로하기’, ‘자기노출’, ‘스스로 위로하기’로 구성되어 있으며, 각각의 하위요인은 다음과 같은 의미를 나타낸다. 첫째 회복력은 자신이 기분 나쁜 일에 대해서 얼마나 빨리 극복하는지를 말하며,

둘째 신체적으로 위로하기는 자신이 감정적으로 기분이 안 좋을 때 스스로 또는 타인으로부터 신체적인 접촉을 통해서 위안을 받는 것을 말하며, 셋째 자기노출은 기분 나쁜 일에 대해 타인에게 이를 드러내고 이야기함으로써 위로받고 그 상황을 극복하는 것이며, 넷째 ‘스스로 위로하기는 기분이 나쁠 때 스스로 자신을 달래고 위로하는 능력을 말한다[33].

## III. 연구방법

### 1. 연구모형 및 연구 문제

#### 1.1 연구모형

본 연구는 직무환경 스트레스가 심리적 소진을 초래하며, 자기위로능력이 심리적 소진을 예방, 완화하기 위한 도구로 활용될 수 있다는 이론적 배경을 바탕으로, 자기위로능력이 청소년상담사가 경험하는 심리적 소진에 매개 효과를 발휘하는지 분석하기 위해 [그림 1]과 같이 연구 모형을 수립하였다.

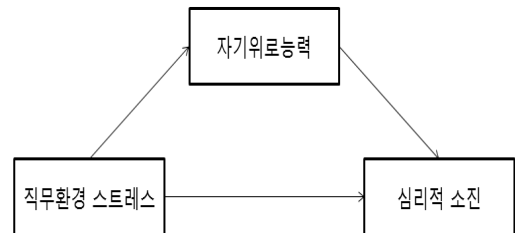


그림 1. 연구 모형

#### 1.2 연구문제

자기위로능력이 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에 미치는 매개효과를 분석하기 위해 설정한 연구 문제는 다음과 같다 :

[연구문제 1] 직무환경 스트레스는 청소년상담사의 인구사회학적 특성에 따라 차이가 있는가?

[연구문제 2] 청소년상담사의 직무환경 스트레스가 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는

가?

[연구문제 3] 청소년상담사의 자기위로능력이 심리적 소진에 어떠한 영향을 미치는가?

[연구문제 4] 청소년상담사의 자기위로능력은 심리적 소진에 매개효과를 발휘할 것인가?

### 1.3 연구가설

위의 연구문제를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 수립하였다 :

가설1-1: 직무환경 스트레스는 청소년상담사의 경력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설1-2: 직무환경 스트레스는 청소년상담사의 근무 조건에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2: 청소년상담사의 직무환경 스트레스는 심리적 소진에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 청소년상담사의 자기위로능력은 심리적 소진에 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 자기위로능력은 청소년상담사의 심리적 소진에 매개효과를 발휘할 것이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 2015년 충남 충주에 소재한 한국교원대학교 교원문화관 국제회의실에서 열린 학술대회에 참가한 전국 각지에 소재한 공공기관 상담실, 전문상담기관, 학교상담실, 대학부설 상담실, 일반 기업상담실 등 청소년상담 장면에서 활동 중인 전문 상담사와 수련감독 등 참석자 150명을 대상으로 이루어 졌으며, 설문은 총150부를 배포하여 결측치 및 불성실 응답이 있는 설문지를 제외하고 총 113부를 분석에 사용하였다.

## 3. 측정도구 및 내용

### 3-1. 직무환경 스트레스

본 연구에서는 상담사의 직무환경 스트레스를 측정하기 위해 Jayaratne & Chess[20]가 개발하고 박영애[34]가 사용한 직무환경 스트레스 설문지를 연구 목적 및 내담자의 특성에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다.

설문지는 총 19개의 문항으로 되어 있으며, 각 하위

요인별로 도전기회의 부족 6문항(예: 나는 잠재 능력을 개발시킬 기회가 있다), 역할갈등 5문항(예: 내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다), 역할모호성 3문항(내담자 문제와 그밖에 해결하기 어려운 문제들이 많다), 업무과다 5문항(예: 몹시 고되게 일해야 한다)으로 구성되어 있다. 채점 방식은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’로 응답하게 되어 있으며, 점수가 높을수록 스트레스가 많음을 의미한다. 박영애의 연구에서 보고된 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=.86$ 이었으며, 본 연구에서의 전체 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=.853$ , 구성타당도는  $KMO=.826$ (Bartlett=1091.269,  $P=.000$ )으로 분석에 적합한 것으로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 구성타당도는 [표 1]과 같다.

표 1. 하위요인의 신뢰도 및 구성타당도

변수	하위요인	문항	신뢰도'	구성타당도
직무환경 스트레스		도전기회의 부족	6 .802	KMO=.826 Bartlett=1091.269 P=.000
		역할갈등	5 .771	
		역할모호성	3 .716	
		업무과다	5 .790	
심리적 소진		정서적 고갈	9 .892	KMO=.849 Bartlett=1291.356 P=.000
		비인간화	5 .792	
		개인적 성취감 저하	8 .834	
자기위로 능력		회복력	14 .842	KMO=.807 Bartlett=805.297 P=.000
		신체적으로 위로하기	10 .793	
		자기노출	9 .645	
		스스로 위로하기	9 .838	

'Cronbach's  $\alpha$  값

### 3-2. 심리적 소진

본 연구에서는 심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach & Jackson[28]이 개발하고 박성호[35]가 사용한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 본 논문에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. MBI는 총 22개 문항으로 정서적 고갈 9문항(예: 나는 업무로 인해 정서적으로 메마른 느낌이다), 비인간화 5문항(예: 나의 일이 나를 감정적으로 무뎠게 만드는 것 같다), 개인적 성취감 감소 8문항(예: 나는 내담자와의 문제를 매우 효과적으로 다룬다)으로 구성되어 있다.

채점 방식은 7점 Likert 척도로 0에서 6까지 응답하게 되어있으며, 점수가 높을수록 심리적 소진을 더 많이 경험하는 것을 의미한다. 분석은 다른 척도와 일치시키기 위해 5점 척도로 표준화하여 분석하였다. 박성호의 연구에서 보고된 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.88$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.867$ , 구성타당도는  $KMO=.849$ (Bartlett=1291.356,  $P=.000$ )로 분석에 적합한 것으로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 구성타당도는 [표 1]과 같다.

### 3-3. 자기위로능력

본 연구에서는 자기위로능력을 측정하기 위해 Glassman[30]이 개발한 Self Report Measure of Soothing Receptivity를 박효서[36]가 번안하고 이셉[37]이 사용한 것을 본 논문에 맞게 수정 보완하여 사용하였다.

설문지는 총 42개 문항으로 구성되어 있으며, 회복력에 관한 14문항(예: 기분 나쁘게 한 것이 무엇이든지 간에 빨리 회복 된다), 신체적 위로하기 10문항(예: 나와 가까운 누군가에게 꼭 안겨 있으면 위로받을 것이다), 자기노출하기 9문항(예: 내가 기분 나빠하는 일에 대해 다른 사람들과 아무리 많이 이야기해도 기분이 썩 좋아지지는 않는다), 스스로 위로하기 9문항(예: 내가 원한다면 위로가 되는 즐거운 추억을 떠올릴 수 있다)으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 자기위로능력이 높다는 것을 의미한다. 이셉[37]의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.85$ 였으며, 본 연구에서의 전체 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.818$ , 구성타당도는  $KMO=.807$ (Bartlett=805.297,  $P=.000$ )로 분석에 적합한 것으로 나타났다. 하위요인별 신뢰도 및 구성타당도는 [표 1]과 같다.

### 4. 분석방법

본 연구의 주요 연구문제를 위하여 활용된 통계분석 방법은 다음과 같다:

첫째, 연구대상자의 기본적인 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 하위요인 사이의 차이를 검증하기 위해 t-test와 일원배치분산분석(One-Way ANOVA)

을 실시하였다.

셋째, 독립변수가 발휘하는 영향력을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

넷째, 매개분석을 위해 3단계 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구 결과 및 가설 검증

### 1. 연구 결과

#### 4-1. 조사 대상의 인구사회학적 특성

본 연구의 설문응답자 중 최종분석 대상자(113명)의 인구사회학적 특성은 [표 2]와 같다.

먼저 응답자들의 성별은 남성이 30명(26.5%), 여성이 63명(73.5%)으로 여성이 남성에 비해 3배 정도 많은 것으로 조사되었다. 또한 연령대는 30대가 5명(4.4%), 40대가 41명(36.3%), 50대가 58명(51.3%), 60세 이상이 9명(8.0%)으로 집계되었다. 결혼 상태와 관련된 질문에 대해서는 기혼이 14명(12.4%), 미혼이 97명(85.8%), 이혼과 기타가 각각 1명(0.9%)으로 집계되었다. 학력의 경우, 4년제 대학 졸업생이 1명(0.9%), 석사 졸업 또는 수료자 13명(11.5%), 박사 졸업이나 수료가 99명(87.6%)로 나타났다. 경력을 묻는 질문에 대해서는 5년 미만인 5명(4.4%), 5년-10년이 39명(34.5%), 10년-15년이 32명(28.3%), 15년-20년이 19명(16.8%), 그리고 20년 초과도 18명(15.9%)으로 나타났다. 한편 근무 조건을 묻는 질문에 대해서는 전일근무가 90명(79.6), 파트타임 근무가 23명(20.4%)로 집계 되었다. 근무 시설과 관련된 질문에서는 29명(25.7%)이 공공기관에 근무하고 84명(74.3%)이 민간기관에서 근무하거나 활동한다고 응답했다.

#### 4-2. 경력 및 근무조건에 따른 청소년상담사의 직무환경 스트레스의 차이[가설 1]

청소년상담사가 지각하는 직무환경이 스트레스에 대한 보호요인 또는 위험요인으로 작용할 수 있는 경력과 근무조건에 따라 집단 간 차이가 있는지 분석하였다.

표 2. 조사 대상의 인구사회학적 통계

구분		빈도	백분위
성별	남자	30	26.5
	여자	83	73.5
	합계	113	100.0
연령	30대	5	4.4
	40대	41	36.3
	50대	58	51.3
	60세 이상	9	8.0
	합계	113	100.0
결혼상태	기혼	14	12.4
	미혼	97	85.8
	이혼	1	.9
	기타	1	.9
	합계	113	100.0
학력	4년제 대학 이하	1	.9
	석사(석사과정 포함)	13	11.5
	박사(박사과정 포함)	99	87.6
	합계	113	100.0
경력	5년 미만	5	4.4
	10년 이하	39	34.5
	15년 이하	32	28.3
	20년 이하	19	16.8
	20년 초과	18	15.9
	합계	113	100.0
근무형태	전일	90	79.6
	파트타임	23	20.4
	합계	113	100.0
근무기관	공공기관	29	25.7
	민간기관	84	74.3
	합계	113	100.0

4-2-1. 경력에 따른 직무환경 스트레스의 차이

경력에 따라 청소년상담사가 지각하는 직무환경 스트레스에 대한 분석 결과, 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다(F=2.015, P=.097). 그러나 평균값

을 통해 볼 때, 경력이 많을수록 직무환경 스트레스를 느끼는 정도가 낮게 나타났다. 결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 경력에 따른 직무환경 스트레스의 차이

	빈도	평균값	표준편차	F	P
5년 미만	5	2.67	.519	2.015	.097
5-10년	39	2.35	.310		
10-15년	32	2.23	.465		
15-20년	19	2.17	.522		
20년 이상	18	2.16	.495		

4-2-2. 근무조건에 따른 직무환경 스트레스의 차이

근무조건에 따라 청소년상담사가 지각하는 직무환경 스트레스에 대한 분석 결과, 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다(F=2.015, P=.097). 또한 평균값에서도 직무환경 스트레스는 집단 간 차이가 나타나지 않았다. 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 근무조건에 따른 직무환경 스트레스의 차이

	빈도	평균값	표준편차	F	P
전일	90	2.27	.449	.045	.983
파트타임	23	2.27	.429		

4-3. 청소년 전문상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계[가설2]

직무환경 스트레스가 청소년상담사의 심리적 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형은 F값이 18.348(P=.000), R<sup>2</sup>=.405로 40.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 또한 VIF와 D-W가 각각 10미만과 1.998로 다중공선성에 문제가 없는 적합한 회귀모형으로 확인되었다. 하위요인에 대한 분석 결과, ‘도전기회의 부족’이 심리적 소진에 .487(t=5.869, P=.000), ‘역할모호성’이 .185(t=2.210,

표 5. 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계

독립변인	비표준화 계수	표준화계수(β)	t	P	VIF
(상수)	1.356		3.987	.000	
도전기회의 부족	.487	.487	5.868	.000	1.247
역할갈등	.089	.089	1.039	.301	1.342
역할모호성	.185	.185	2.210	.029	1.266
업무과다	.094	.094	1.209	.229	1.108

R<sup>2</sup>(adj.R<sup>2</sup>)=.405(.383), F=18.348, P=.000, Durbin-Watson=1.998

P=.029)만큼 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

하지만 ‘역할갈등’이나 ‘업무과다’는 심리적 소진에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다[표 5].

4-4. 청소년상담사의 자기위로능력과 심리적 소진의 관계[가설3]

자기위로능력이 청소년상담사의 심리적 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀모형은 F값이 13.250(P=.000), 회귀식에 대한 R<sup>2</sup>=.320으로 32%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 또한 VIF와 D-W가 각각 10미만과 1.807로 다중공선성에 문제가 없는 적합한 회귀모형으로 확인되었다. 하위요인에 대한 분석 결과, ‘회복력’이 심리적 소진에 -.444(t=-4.877, P=.000), ‘자기노출’이 -.211(t=2.306, P=.023)만큼 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 ‘신체적 위로하기’와 ‘스스로 위로하기’는 심리적 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 결과는 [표 6]과 같다.

4-5. 청소년 전문상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과 [가설4]

직무환경 스트레스가 청소년상담사의 심리적 소진에 미치는 관계에서 자기위로능력이 매개효과를 검증하기 위해 3단계 회귀분석을 실시하였다[표 7].

먼저 1단계에서는 독립변수인 직무환경 스트레스가 자기위로능력에 유의한 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타나(β=-.382, p<.001) 매개효과 분석의 첫 번째 조건을 충족시켰다. 2단계에서는 독립변수인 직무환경 스트레스가 종속변수인 심리적 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나(β=.591, p<.001) 매개분석을 위한 두 번째 조건을 충족시켰다. 3단계에서는 직무환경 스트레스와 자기위로능력을 동시에 독립변수로 투입하고 심리적 소진을 종속변수로 한 회귀분석을 실시한 결과, 매개변수인 자기위로능력이 심리적 소진에 유의한 영향을 미치고(B=-.220, p<.001), 그와 동시에 직무환경 스트레스가 2단계에서보다 영향력이 줄었으므로(β=-.508) 자기위로능력은 심리적 소진에 매개효과를 갖는다는 가설이 채택되었다. 1, 2, 3단계에서의 설명력은 각각 14.6%, 35.0%, 39.1%로 나타났으며, 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel 테스트를 실시한 결과, 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 매개효과(Z=-3.17, p<.001)가 유의한 것으로 확인되었다.

표 6. 청소년 전문상담사의 자기위로능력과 심리적 소진의 관계

독립변인	비표준화 계수	표준화계수(β)	t	P	VIF
(상수)	4.469		5.909	.000	
회복력	-.842	-.444	-4.877	.000	1.332
신체적 위로하기	.115	.070	.678	.499	1.726
자기노출	-.349	-.211	-2.306	.023	1.350
스스로 위로하기	-.035	-.021	-.202	.840	1.822

R<sup>2</sup>(adj.R<sup>2</sup>)=.320(.304), F=13.250, P=.000, Durbin-Watson=1.807

표 7. 자기위로능력의 매개효과

단계	독립변수	종속변수	β	SE	t	R <sup>2</sup>	F
1단계 (독립→ 매개)	직무환경 스트레스	자기위로능력	-.382	.081	-4.351	.146	F=18.933
2단계 (독립→ 종속)	직무환경 스트레스	심리적 소진	.591	.132	7.727	.350	F=59.703
3단계 독립, 매개 → 종속	직무환경 스트레스	심리적 소진	.508	.150	6.305	.391	F=35.304,
	자기위로능력		-.220	.138	-2.728		

\*\*\* p<.001



## V. 결론

### 1. 논의

본 논문은 청소년상담사가 상담과 관련된 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 직무환경 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향을 분석하고, 심리적 소진을 예방, 대처할 수 있는 대안으로 자기위로능력이 발휘하는 매개효과를 발휘하는지 분석하기 위해 수행되었다. 연구 문제와 관련하여 나타난 주요 결과와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성 중에서 경력에 따른 직무환경 스트레스 평균은 전반적으로 중앙값을 밑도는 수준으로(2.16~2.67), 경력이 높을수록 점차 감소했지만 집단 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나지 않았다. 이러한 연구 결과는 청소년상담사의 소진을 연구한 기성진[38]과 정미영[39], 상담과 유사 환경에 있는 교사의 직무환경 스트레스를 연구한 최인선[40], 음악치료사의 소진을 연구한 강아림[41]과 초등학교 교사의 소진을 연구한 김성은[42]의 연구에서 경력이 심리적 소진에 미치는 영향이 집단 간 차이를 보이지 않는다는 연구와 유사한 결과를 보였다. 하지만 상담 경력에 따라 소진의 정도를 분석한 박정희[43]의 연구에서 3년 미만의 초보상담사와 5년 이상의 경력자 사이에 소진의 정도가 차이가 난다는 결과와는 다른 것이었다. 이러한 분석 결과는 청소년상담사와 및 이와 유사한 직종에 근무하는 사람의 직무환경 스트레스는 경력이 쌓일수록 점차 약화되어 경력 집단 간 차이가 점차 없어짐을 뜻한다. 이는 초보상담사나 경력이 부족한 상담사일수록 직무환경 스트레스에 대처할 수 있는 프로그램을 적극 활용함으로써 직무환경 스트레스로 인한 심리적 소진을 줄이고 전문상담사로 성장할 가능성을 높일 수 있음을 시사한다.

한편, 근무조건에 따라 지각하는 직무환경 스트레스 평균(2.27)도 집단 간 차이가 나타나지 않았다. 그러나 이러한 결과는 청소년 동반자의 소진에 대해 수행한 이현진[44]의 연구와 교사의 직무스트레스를 연구한 최인선[40]의 연구에서 보고된 것처럼 시간제 근무제와 전일근무제 사이에 차이가 있다는 결과와는 상이한 것이

었다. 이것은 전일제 또는 파트타임(시간제) 근무조건에 따른 직무환경 스트레스는 추가적인 연구를 통해 검증할 필요가 있음을 시사하는 것이다.

둘째, 청소년상담사의 직무환경 스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 도전기회의 부족( $t=5.868, p=.000$ )과 역할모호성( $t=2.210, p=.029$ )이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 역할갈등과 업무과다는 심리적 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 동일한 척도를 사용하여 상담자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 연구한 이셉[37]의 연구가 모든 하위요인에서 심리적 소진에 영향을 미치는 것과는 다소 다른 결과를 보여주는 것이다. 또한 청소년 동반자의 직무환경위험요인과 심리적 소진의 관계를 분석한 임정임[45]의 연구, 청소년 상담관련 기관의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 분석한 전진이[46]의 연구 결과와도 유사하다. 본 연구에서 도전기회의 부족과 역할모호성만이 심리적 소진에 미치는 결과를 나타낸 것은, 이셉[37]과 임정임[45]의 연구가 주로 3년 미만 경력이나 30대 미만의 상담사를 대상으로 한 것과는 달리 본 연구의 대상이 대부분 경력 5년을 초과하는 전문상담사(전체 대상자 중 95.6%)로서 경력이 쌓일수록 역할갈등과 업무과다에 대한 심리적 압박감이 줄어들 수 있음을 시사한다.

셋째, 청소년상담사의 자기위로능력이 심리적 소진에 미치는 영향을 분석한 결과, 자기위로능력이 심리적 소진을 줄여주는 것으로 나타났다. 이는 전문상담교사의 직무환경과 소진에 대해 연구한 서진희[47], 유아교사의 직무스트레스와 소진에 대한 연구를 수행한 신영숙[48]의 연구 결과와 유사하였다. 그러나 본 연구에서는 하위요인 중 '회복력'과 '자기노출'만이 유의미한 영향을 발휘하고, '신체적 위로하기'와 '스스로 위로하기'는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 설문 응답자와 같이 경력이 풍부한 상담사들에게는 '신체적 위로하기'와 '스스로 위로하기'는 심리적 소진과 무관하다고 느낄 가능성이 있음을 시사하는 것이다. 따라서 향후 경력이 있는 상담자에게도 적용될 수 있는 자기위로능력 척도의 연구가 필요할 것으로 사료된다.

넷째, 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력이 발휘하는 매개효과를 분석한 결과, 자기위로능력이 심리적 소진을 감소시켜 주는 매개효과가 확인되었다. 따라서 초보는 물론 경력 상담자에게 자기위로능력을 증가시킬 수 있는 프로그램을 제공함으로써 상담사의 심리적 소진을 예방, 완화시키고 이를 통해 더욱 효과적인 상담 서비스를 제공하도록 도울 수 있을 것이다.

이러한 연구 결과는 향후 청소년상담사는 물론 정서 노동에 종사하는 사람들이 심리적 소진에 대처하는데 있어 자기위로능력이 유용한 도구가 될 수 있음을 시사하는 것이다. 따라서 상담사 교육 과정 및 수퍼비전에 자기위로능력을 개발하는 트레이닝 프로그램을 포함시킴으로써 청소년상담사의 소진을 예방, 대처하도록 돕고, 더 나아가 청소년에 대한 성공적인 상담 서비스를 통해 건강한 사회를 만드는 데 이바지 할 수 있을 것으로 사료된다.

## 2. 연구의 의의 및 후속 연구를 위한 제언

본 연구는 청소년 전문상담사들이 경험하는 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계를 분석하고, 직무환경 스트레스가 초래하는 심리적 소진을 예방, 대처하기 위한 대안으로서 자기위로능력의 매개효과를 확인했다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 특히 기존의 연구와는 달리 경력이 풍부한 전문상담사들을 대상으로 연구를 실시함으로써 상담 분야에 입문하거나 초보 상담사들이 직무환경 스트레스로 인한 심리적 소진을 예방, 대처하고 전문상담가로 성장하는데 필요한 교육 프로그램이나 수퍼비전 활동에 대한 가이드라인을 제공했다는 점에서 차별화된 의의를 찾을 수 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 후속연구를 통해 보완해야 할 몇 가지 한계를 가지고 있다.

첫째, 본 연구는 특정 모임을 위해 행사에 참가한 청소년 전문상담사를 대상으로 하였으므로 모든 청소년 상담사들에 대해 일반화시키는 데는 한계가 있을 것으로 판단된다. 따라서 후속연구에서는 표본을 더욱 확대하여 연구를 실시함으로써 더욱 의미있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 심리적 소진에 대처할 수 있는 변인으로 자기위로능력만을 고려하였다. 그러나 심리적 소진에 대처할 수 있는 요인들은 자기위로능력 이외에 긍정심리나 자아탄력성 등이 포함될 수 있다. 따라서 심리적 소진에 대처할 수 있는 변인을 추가함으로써 심리적 소진에 대처할 수 있는 더욱 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 사료된다.

셋째, 본 연구는 연구목적상 인구사회학적 변인을 최소한으로 제한하였다. 따라서 향후 후속연구에서는 보다 포괄적인 인구사회학적 변인에 대해 탐구하는 것도 의미있는 연구가 될 것으로 사료된다.

## 참 고 문 헌

- [1] 노안영, *상담심리학의 이론과 실제*, 서울: 학지사, 2005.
- [2] 김양희, “상담원의 자세와 역할,” 한국성폭력상담소, pp.151-161, 2006.
- [3] 박성희, *상담사의 자질향상을 위한 불교적 모색*, 동국대학교, 석사학위논문, 2012.
- [4] C. L. Cooper and J. Marshall, “Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health,” 1976.
- [5] B. L. Margolis, W. H. Kroes, and R. P. Quinn, “Job stress: A new hazard to add to the list,” *Journal of Occupational Medicine*, Vol.10, pp.659-661, 1974.
- [6] K. A. Moore and C. L. Cooper, “Stress in mental health professional: A theoretical overview,” *The International Journal of Social Psychiatry*, Vol.42, pp.82-89, 1996.
- [7] S. F. Jr. Sears, G. G. Jr. Urizar, and G. D. Evans, “Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, pp.56-62, 2000.

- [8] 김수연, 장재홍, “청소년 내담자의 상담기대가 작업동맹 및 상담성가에 미치는 영향,” 청소년상담연구, Vol.19, No.2, pp.155-170, 2011.
- [9] 배라영, 최지영, “청소년내담자의 저항에 대한 초보상담사의 심리적 경험,” 상담학연구, Vol.13, No.5, pp.2483-2503, 2012.
- [10] 양미진, 이영희, “질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구,” 한국심리학회지 상담 및 심리치료, Vol.18, No.1, pp.1-20, 2006.
- [11] 오은화, *상담자의 스트레스 대처방식이 심리적 소진에 미치는 영향*, 한국의국어대학교 교육대학원, 석사학위논문, 2010.
- [12] 이미숙, *상담자의 직무스트레스 척도 개발 및 타당화*, 대구대학교대학원, 박사학위논문, 2011.
- [13] 김영택, “서비스직 근로자의 직무스트레스 요인,” 극동사회복지저널, 제6권, pp.69-98, 2010.
- [14] E. A. Locke, “The nature and causes of job satisfaction In M. D. Dunette(Ed.),” *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp.1297-1349, 1976.
- [15] 박은정, *어린이집 보육교사의 직무 만족도와 직무환경 개선방안에 관한 연구*, 상지대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2003.
- [16] 김은정, *자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 청소년동반자의 심리적 소진에 미치는 영향*, 경성대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [17] 이주연, 지명원, “감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.12, No.6, pp.191-199, 2012.
- [18] 이정연, 주천천, “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.14, No.7, pp.450-456, 2014.
- [19] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, “Job burnout,” *Annual Review of psychology*, Vol.52, pp.397-422, 2001.
- [20] S. Jayaratne and W. A. Chess, *Job satisfaction and burnout in social work. In B. Farber, Stressor and burnout*, New York: Pergamon, 1981.
- [21] 김미향, *영양교사의 직무환경 위험요소 및 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향*, 공주대학교 대학원, 석사학위논문, 2015.
- [22] T. M. Skovholt and T. M. Michelle, *The Resilient Practitioner*, NY London: Routledge Press, 2010.
- [23] 김정희, 김태욱, *교사의 직무 스트레스와 탈진-교육의 위기*, 서울: 박학사, 2006.
- [24] 문호영, *청소년지도사의 소진유형에 관한 연구*, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.
- [25] H. Freudenberger, “Staff Burnout Syndrome,” *Journal of Social Issues*, Vol.30, No.1, 1974.
- [26] T. M. Skovholt, “The Resilient Practitioner, Boston: Allyn & Bacon, Snyder, B. A. & Daly, T. P. Restructuring guidance and counseling programs,” *School Counselor*, Vol.41, No.1, pp.36-43, 2003.
- [27] 김유미, *상담사의 직무스트레스와 소진과의 관계*, 대구대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [28] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [29] M. L. Moser, *Transitional object and their relationship to self-soothing mechanism in latency aged children*, California school of professional psychology, 1991.
- [30] E. J. Glassman, *Development of a self-report measure of soothing receptivity*, Canada: York Univ., 1989.
- [31] 원선화, “고등학생의 부정적 평가에 대한 두려움과 자살사고와의 관계에서 자기위로능력의 조절효과,” *청소년시설환경*, 제13권, 제2호, pp.74-84, 2015.
- [32] 이지연, 민선희, 김미진, “대상관계수준과 낙관성간의 관계에서 자기위로능력의 매개효과,” *청소년시설환경*, 제8권, 제2호, pp.112-122, 2010.

[33] 권영, 청소년의 집단따돌림 피해경험과 분노행동관계에서 자기위로능력의 조절효과, 아주대학교대학원, 석사학위논문, 2014.

[34] 박영애, 학교상담사의 직무환경에서 위험요소와 자아탄력성이 소진에 미치는 영향, 광주대학교 대학원, 석사학위논문, 2015.

[35] 박성호, 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담사의 심리적 소진에 미치는 영향, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.

[36] 박효서, 자기위로능력이 스트레스 대처방식과 심리적 안녕감에 미치는 영향, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 1999.

[37] 이셉, 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과, 숙명여자대학교대학원, 석사학위논문, 2011.

[38] 기성진, 청소년상담자의 소진과정에서 사회지능의 조절효과에 관한 연구, 조선대학교대학원, 박사학위논문, 2012.

[39] 정미영, 청소년상담자의 직무스트레스가 소진과 상담협력관계에 미치는 영향, 순천대학교대학원, 석사학위논문, 2009.

[40] 최인선, 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자아탄력성의 매개효과, 전남대학교 석사학위논문, 2013.

[41] 강아림, 음악치료사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향, 숙명여자대학교대학원, 석사학위논문, 2011.

[42] 김성은, 초등학교 직무환경이 교사 소진에 미치는 영향, 서울교대대학원, 석사학위논문, 2013.

[43] 박정희, 상담자의 스트레스, 소진(Burnout) 관계에서 포커싱(Focusing)의 효과, 덕성여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.

[44] 이현진, 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향, 조선대학교대학원, 석사학위논문, 2012.

[45] 임정임, 청소년동반자의 성격 5요인 및 직무환경 위험요인과 심리적 소진의 관계에서 소명의식과 집단자존감의 매개효과, 이화여자대학교, 석사학

위논문, 2012.

[46] 전건이, 청소년 상담관련기관 상담사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향, 경북외국어대학교, 석사학위논문, 2012.

[47] 서진희, 전문상담교사의 직무환경에 대한 인식이 소진에 미치는 영향-자기위로능력의 조절효과를 중심으로, 한국교원대학교대학원, 석사학위논문, 2014.

[48] 신영숙, “특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향-자기위로능력의 매개효과,” 중등교육연구, 제62권, 제3호, pp.463-489, 2014.

저 자 소 개

이 영 애(Young-Ae Lee)

정희원



- 2001년 8월 : 경희대학교 행정대학원(사회복지학석사)
- 2015년 10월 : 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과(박사과정)

<관심분야> : 부부 및 가족상담, 가정폭력, 사회복지

변 상 해(Sang-Hae Byun)

종신회원



- 현재 : 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 교수

<관심분야> : 부부 및 가족상담, 가정폭력, 사회복지