

# 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담 및 업무환경 변인

Effects of the Counseling and the Working Environment  
on Burnout in Child Counselor

박희현(Hui Hyun Park)<sup>1)</sup>  
김광웅(Kwang Woong Kim)<sup>2)</sup>

## ABSTRACT

Using an instrument validated in an antecedent study, this study explored the effect of counseling and working environment variables on burnout in child counselors. The 191 counselors of this study worked with children under 18 years of age. Data were analyzed by Cronbach's  $\alpha$ , quantification methods I. Counseling and working environment variables have 33% of  $ad-R^2$  over the total score of burnout in child counselors. Variables contributing to burnout were workload, position in an institution, income from counseling, theoretical approach, and job stress. Counselors with 1-5 cases per week, working independent of an institution and using a single theory of counseling experienced more burnout, and counselors without challenge on the job, excessive role conflict, role ambiguousness, and excessive workload experienced more burnout.

**Key Words** : 아동상담(Child Counseling), 아동상담자(Child Counselor), 의욕상실(Burnout), 상담 및 업무환경(Counseling and Work Environment).

## I. 서 론

최근 아동상담에 대한 기대와 요구가 날로 증대하면서 아동상담 현장에서 아동상담자들이 수

행하고 있는 전문적 역할이 매우 중요함에도 불구하고 아동상담자들이 겪고 있는 여러 가지 어려운 문제들은 많은 아동상담자들의 의욕을 상실키고, 이는 곧바로 아동상담 서비스의 취약

<sup>1)</sup> 한서대학교 교육대학원 강사

<sup>2)</sup> 숙명여자대학교 아동복지학과 교수

**Corresponding Author** : Hui Hyun Park, Graduate School of Hanseo University, Seosan, Chungnam 356-706, Korea  
E-mail : gpark25@hanmail.net

점으로 이어지게 된다는 문제가 제기되고 있다.

오랜 기간 동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하고 내담자의 삶에 결정적인 역할을 하고 도움을 주어야 하는 상담자라는 직업적 속성을 고려하면, 의욕상실은 커다란 문제가 아닐 수 없다. 특히 그 상담 대상이 아동이 된다면, 상담으로 인한 부담감과 스트레스, 의욕상실로 인한 심각성은 더 크게 작용할 것이다.

Norcross(2000)는 심리치료자에 대해 '종종 낙초로 만들고 요구하는 것이 많은 직업'이라고 주장하였는데, 정신건강 실무자들에게 강요되는 부정적 대가를 밝혀내는 연구들을 보고하면서 이러한 직업을 가진 사람에게 중간정도의 우울증, 가벼운 불안, 정서적 피로와 불안한 관계 같은 증상이 있다고 지적하였다. 사실상 모든 정신건강전문가들이 직업으로 인한 압박감을 경험한다고 볼 수 있을 정도로, 상담이란 긴장과 불안 등이 뒤따르는 직업이다.

이러한 긴장과 불안은 효과적으로 내담자를 도와주어야 한다는 압력과 관계되는 것으로 보인다. 즉 다른 사람들의 삶이나 복지가 상담자 자신의 결정이나 추천에 의존하게 되는 경우가 발생할 수 있으며, 이것이 상담자로 하여금 필요 이상의 긴장과 부담을 느끼게 하는 요인으로 작용한다는 것이다. 이러한 일들과 관련된 스트레스는 심각한 심리적, 신체적, 행동적 장애를 초래할 수 있다. 특히 아동을 대상으로 상담을 실시하는 경우, 상담에 대한 부담과 스트레스는 더욱 커질 것이다. 이러한 스트레스들이 효과적으로 처리되지 못했을 때, 그 결과는 상담자가 느끼는 의욕상실로 나타나게 된다.

의욕상실을 경험하게 되면 다양한 신체적 증상과 더불어 무력감과 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 도덕성 상실, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적 태도를 가져오게 한다

(윤희미, 1996; Cherniss, 1980; Corey & Corey, 1989; Maslach, 1982; Maslach & Leiter, 1997; Pines & Maslach, 1978).

의욕상실을 경험한 상담자는 상담에 대한 흥미와 관심을 상실하게 되어 무력감과 절망감에 휩싸여 자신 그리고 상담직에 대하여 부정적인 태도를 취하고, 이는 자신과 그 가족과 조직 등 대인관계로까지 확장되며, 신체적 장애와 질환 등을 경험하여 상담의 의미와 상담효과를 급격히 저하시킬 수도 있다(박희현·김광웅, 2005). 특히 아동상담자의 의욕상실은 단순히 개인적인 차원에서 머무는 것이 아니라 내담아동과 그 가족, 일반적 인간관계와 조직 및 기관 등에도 부정적인 영향을 미치게 되어 전반적인 아동상담의 질과 효과성 및 전문성을 저하시킨다.

이와 같이 상담자의 의욕상실이 상담자 개인은 물론 내담자에게 미치는 부정적 영향력이 심각하게 작용된다는 보고가 많음에도 불구하고, 우리나라 상담분야에서 상담자의 의욕상실에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 상담자의 의욕상실 원인을 밝히는 국외 연구는 1980년대 중반부터 다양하게 실시된 반면, 국내에서는 고은하와 김광웅(2001), 박성호(2002), 최혜윤(2002), 홍준호(2004) 등의 소수의 연구만을 찾아볼 수 있다. 특히 아동상담자만을 대상으로는 최근 고은하와 김광웅(2001)의 연구가 있을 뿐이다.

아동상담자라는 직업은 전문적 지식과 숙련된 기술을 습득하기 위해서만도 많은 시간을 필요로 하는 직업이기 때문에 훈련을 받는 과정에서부터 의욕상실 현상이 잘 발생되며, 상담과정에서 또한 그에 따른 부정적 영향력은 더욱 크게 작용할 것이다. 따라서 아동상담자에게 의욕상실을 일으키는 원인과 상황을 찾아 그에 따른 문제점을 해소하는 일은 반드시 필요하다고 하겠다.

상담자는 상담과정에서 내담자와 관련된 문제

와 더불어 업무과다나 자원부족, 동료들과의 갈등 등이 발생하는 업무환경에서 의욕상실을 보다 많이 경험하며 이러한 업무환경에서 스트레스를 많이 경험할수록 의욕상실의 가능성은 더욱 높아진다(Delia & Patrick, 1996; Raquepaw & Miller, 1989; Ross, Altmaier & Russell, 1989).

따라서 상담자의 의욕상실을 일으키는 요인에 있어 다양한 업무 환경의 변인들을 자세히 파악할 필요가 있다. 의욕상실 경험과 업무환경과의 관련성을 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

아동상담자가 담당하는 내담자의 수가 상담자가 감당할 수 있는 수준을 벗어나게 되면 상담자는 육체적·정신적으로 지치게 되어 내담자를 하나의 인격체로 보기보다는 문제 그 자체에만 초점을 맞추게 되고, 이러한 일들이 오래 반복되면 모든 문제에 무감각해 질 수 있다. 따라서 상담자가 담당하고 있는 내담자의 수는 의욕상실과 관계가 있다고 여겨진다(조영숙, 1999).

또한 업무환경이 피고용인이 가지고 있는 자원을 넘어서 과도하게 요구적이라고 지각될 때 스트레스가 유발되며 이런 업무환경은 높은 불안과 긴장을 일으킴으로써 개인의 정상적인 행동과 수행에 부정적인 영향을 끼친다. 이러한 업무환경은 피고용인에게 의욕상실과 우울감을 조성하고 직업적 수행을 낮추는 동시에 결근이나 전직을 하게 함으로써 부부, 가족, 직업과 관련된 사람들과의 사회적 상호작용을 감소시키는 위험요소로 작용한다(Moore & Cooper, 1996; Sears, Urizer & Evans, 2000).

Huebner(1992)은 높은 수준의 직무 스트레스는 의욕상실에 영향을 미친다고 하였으며, Moore와 Cooper(1996) 또한 업무환경에서 스트레스를 많이 경험할수록 의욕상실을 크게 경험하게 된다고 하였다. 즉 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 내담자들을 다루면서

정신적인 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 그만큼 의욕상실에 대한 경험정도도 크다는 것이다.

김정휘(1992)는 의욕상실은 스트레스 지속시간과 강도의 속성에 따라 변화하는 직무와 관련된 스트레스의 한 반응으로 직장인을 직무에서 이탈시키며, 궁극적으로 이직을 하게 만드는 요인으로 작용할 수 있다고 하였다.

스트레스 자체가 반드시 의욕상실을 유발한다고 보기는 어렵다. 그러나 자신이 하는 일에 의미를 느끼지 못할 때 싫증을 느끼고, 그러한 지루함이 바로 의욕 상실을 초래한다고 볼 수 있다(Farber, 1984; Pines & Aronson, 1988).

대부분의 스트레스 요인은 개인생활과 조직생활의 요구로 인해 발생하고 이러한 요구와 지각간에 불일치가 있을 때 스트레스가 생겨나는 것이다. 따라서 직무환경에 대한 반응이나 결과는 개인의 특성에 의해 조정되는 과정으로 이해하는 것이 보다 적절할 것이다. 반면에 의욕상실이란 스트레스 그 자체로 발생하는 것이 아니라, 어떠한 완충장치나 지원체제를 갖지 못한 채 부정적인 스트레스가 지속된 데에 따른 부정적인 결과로 볼 수 있다(박현경, 2001)

따라서 의욕상실은 직무스트레스에 의해서 야기되는 결과적인 현상으로서, 과도한 직무스트레스가 의욕상실을 촉진하는 역할과 관련이 있다고 가정할 수 있을 것이다.

업무환경의 조직적 요인에서 오는 의욕상실의 발생요인에 대한 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 특정 역할을 담당하고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하며 갈등을 일으키는 요구를 받을 때 역할갈등과 의욕상실이 생긴다. French와 Caplan(1987)에 의하면 이러한 역할갈등은 개인적 스트레스를 유발할 뿐만 아니라 나아가 직무만족까지 하락시키고 이직율을 상승시

김으로써 인적자원을 충분히 활용할 수 없게 되는 결과를 낳는다. 국내의 연구를 살펴보면, 이선규(1991)와 황정임(1997)은 역할갈등이 직무스트레스를 유발시키는 요인이라고 하였으며, 김성한(1997)은 이직 의도를 결정하는 직무관련 특성 중 역할갈등이 이직 의도를 증가시키는 주요 요인임을 밝혀내었다. 둘째, 조직 내의 역할 모호성이 의욕상실을 유발한다. Rizzo, House와 Lirtzman(1970)은 자신의 역할에 대한 부적절한 정보를 가질 때, 업무목적과 업무역할에 동료들의 기대가 다를 때, 그리고 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 역할모호성이 발생한다고 하였다. 이러한 역할모호성은 낮은 직업 만족도, 높은 직업적 긴장 및 자기 확신의 부족을 유발시킴으로써(윤부성, 2000) 의욕상실을 유발할 수 있다. 셋째, 업무과다가 의욕상실을 일으킬 수 있다. 이와 관련하여 Farber와 Heifetz(1982)는 과도한 업무량이 스트레스를 가장 많이 유발하는 요인이라고 보고하였다. Raquepaw와 Miller(1989) 또한 과도한 상담사례, 시간적 제한, 과도한 직무시간과 업무량을 의욕상실을 일으키는 요인이라고 하였다. 넷째, 부적절한 도전과 자율성의 부족이 의욕상실을 유발한다. Heifetz와 Bersani(1985)에 따르면 업무수행에서 적절한 도전을 받지 못하면 업무를 과소평가하게 되고 반대로 도전이 지나치면 업무과다를 느낀다고 하였다. 따라서 상담자에게는 상담이 적절한 도전이 되어야 자기 효능감을 가지고 의욕적으로 일을 할 수 있지만 적절한 도전을 받지 못하고 무감각해질 때 의욕상실이 될 가능성은 커지는 것이다. 다섯째, 조직 안에서 대인관계 갈등이 의욕상실을 유발한다. Delia와 Patrick(1996)은 다른 전문가들이나 동료직원들 간의 갈등, 조직에서의 의사소통 문제가 의욕상실의 요인이 되며, Ross, Altmaier와 Russell(1989)은 직장 동료와의 문제

가 의욕상실을 일으키며, 관리자와의 개인적 관계에서의 문제 역시 의욕상실과 관련된다고 하였다(Arricale, 2001; Sherman & Thelen, 1998). 마지막으로 낮은 보상이 의욕상실을 유발시킬 수 있다. 즉 능력에 대한 인정과 금전적 보상, 승진기회 등이 적을수록 의욕상실을 더 많이 경험하였다는 것이다(Pine, Aronson & Kafry, 1980).

그밖에 근무기관과 관련하여 Ackerley, Burnell, Holder와 Kurd(1988)과 Vredenburg와 Carlozzi(1999)의 연구에서 공공 기관에 근무하는 심리학자가 사설 기관에서 근무하는 심리학자보다 높은 의욕상실을 경험하였고, Boice와 Myers(1987)의 연구에서는 사설 기관에 근무하는 심리학자가 대학에서 근무하는 심리학자들보다 행복감을 느꼈다고 보고된 바 있다. 또한 Dupree와 Day(1995)는 사설기관 상담자가 공공기관 상담자보다 만족수준이 높으며, 낮은 피로감의 수준을 보고한다고 하였다.

이와 같이 의욕상실 경험과 상담 및 업무환경과의 깊은 관련성이 논의된 바, 아동상담자의 의욕상실 원인을 밝히는데 있어 아동상담자의 업무환경에서 찾고 이해하려는 시도는 아동상담자의 의욕상실에 따른 문제점을 해소하고 대처방안을 마련하는데 반드시 필요한 과정이라 하겠다.

본 연구의 목적은 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담 및 업무환경 변인들을 분석하는데 중점을 두었으며, 그에 따른 문제점들을 해소하고, 아동상담자의 의욕상실에 대한 적절한 예방 및 대처방안을 제시하고자 하였다. 또한 아동상담자의 훈련 및 교육과정에도 활용될 수 있으며, 더 나아가 아동상담의 질적인 발전에 기여할 수 있는 후속연구의 활성화에 기여할 수 있을 것으로 기대하였다.

이러한 목적 하에 본 연구에서는 아동상담자의 의욕상실에 대한 상담자의 상담 및 업무환경 변

인(상담자가 담당하는 주당 상담 사례수, 소속기관 유무, 기관유형, 근무형태, 직위, 상담수입 여부, 기관의 행정직원수, 이론의 접근방식, 보상 및 승진체제, 기관장 및 동료직원과의 관계, 직무스트레스)의 상대적 영향력을 살펴보았다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 전국의 공공상담기관 및 사설상담소에 해당하는 아동 및 청소년상담소(실), 소아정신과, 조기교육기관, 대학부설아동상담소, 복지관 등에서, 만 18세 미만의 아동을 대상으로 상담을 실시하고 있는 아동상담자이다. 본 연구에서 아동상담자는 아동을 대상으로 최소 6개월 이상 그리고 5사례 이상의 상담경력을 가진 심리 치료적 접근을 사용하는 대면상담(對面相談)을 주로 하는 자이다.

먼저 예비조사 시 면접 대상이었던 30명의 아동상담자 특성을 살펴보면, 성별의 경우, 29명(97%)은 여성이었으며 1명(3%)은 남성이었다. 연령의 경우 만 25-29세가 11명(37%), 30-39세가 17명(57%) 그리고 40세 이상은 2명(6%)이다. 결혼 상태의 경우, 미혼이 14명(47%), 기혼이 16명(53%)이었다. 학력의 경우, 학사가 1명(3%), 석사가 7명(23%), 그리고 박사과정에 해당하는 경우가 17명(57%)이었으며, 박사가 5명(17%)이었다. 상담 경력의 경우 6개월-1년 미만이 1명(3%), 1-3년 미만 5명(17%), 3-5년 미만이 11명(37%), 5-10년 미만이 11명(37%), 10년 이상이 2명(6%)이었다. 총 상담 사례수의 경우, 5-9사례가 3명(10%), 10-29사례가 5명(17%), 30-99사례가 12명(40%), 그리고 100사례 이상 경험을 가진 상담자가 10명

(33%)이었다. 주 상담분야는 놀이치료가 22명(73%), 일반 심리상담 4명(13%), 미술치료 2명(6%), 치료놀이와 언어치료가 각각 1명씩(3%씩)이었다. 또한 모든 아동상담자가 개인이나 집단 슈퍼비전에 참여하고 있었다.

본 조사 대상인 191명의 아동상담자의 인구학적 특성을 살펴보면, 성별에 있어 189명(99%)이 여성, 2명(1%)이 남성이었고, 연령의 경우는 만 25-29세가 95명(50%), 30-39세가 78명(41%) 그리고 40세 이상은 18명(9%)이었다. 결혼 상태의 경우 미혼이 118명(62%), 기혼이 73명(38%)이다. 학력을 살펴본 결과 학부 졸업이 12명(6%), 석사과정 중 및 수료인 경우가 41명(22%), 석사가 88명(46%), 박사과정과 수료자가 36명(19%), 그리고 박사가 13명(7%)이었다. 상담경력기간의 경우는 6개월-1년 미만이 24명(13%), 1-3년 미만 61명(32%), 3-5년 미만이 58명(30%), 5-7년 미만이 28명(15%), 7년 이상이 20(10%)명이었다. 총 상담 사례수의 경우 5-9사례가 28명(15%), 10-29사례가 40명(21%), 30-49사례가 25명(13%), 50-99사례가 48명(25%), 그리고 100사례 이상 경험을 가진 상담자가 50명(26%)이었다. 주상담분야는 놀이치료가 111명(58%), 일반 심리상담 23명(12%), 미술치료 22명(11%), 언어치료 14명(7%), 음악치료 10명(5%), 인지치료 5명(3%), 치료놀이 5명(3%), 그리고 행동치료도 1명(1%) 있었다.

### 2. 측정 도구

#### 1) 아동상담자의 상담 및 업무환경에 관한 질문지

아동상담자의 업무환경에 관한 질문지는 주당 사례수, 근무시간, 소속기관유무, 기관유형, 근무형태, 기관에서의 직위, 상담수입 여부, 근무기관의 행정직원수, 이론적 접근방식, 보상 및 승

〈표 1〉 측정도구의 하위영역과 신뢰도

| 변 인             | 측정도구          | 하위영역   | 문항수    | 신뢰도 |
|-----------------|---------------|--|--------|-----|
| 상담 및<br>업무환경 변인 | 상담 및 업무환경 특성  | 주당 사례수, 근무시간, 소속기관유무,<br>기관유형, 근무형태, 직위, 상담수입여<br>부, 행정직원수, 이론적 접근방식 | 9      |     |
|                 |               | 보상 및 승진체계  | 6      | .82 |
|                 | 기관장 및 동료와의 관계 | 기관장과의 관계   | 2      | .77 |
|                 |               | 동료와의 관계  | 3      | .65 |
|                 | 직무스트레스        | 도 전  | 6      | .69 |
|                 |               | 역할갈등   | 5      | .79 |
|                 |               | 역할모호성  | 3      | .77 |
|                 |               | 업무과다   | 5      | .84 |
|                 |               | 정서적 소모   | 11     | .87 |
|                 | 의욕상실          | 아동상담자의 의욕상실 척도   | 직업적 회의 | 13  |
| 상담에 대한 부정적 태도   |               |  | 4      | .75 |
| 부정적 대인관계로의 확장   |               |  | 5      | .72 |
| 신체화 증상          |               |  | 5      | .84 |
| 전 체             |               |  | 38     | .95 |

진체계, 기관장 및 동료직원과의 관계, 직무스트레스 등에 대한 질문으로 구성되어 있다.

아동상담자의 근무기관에 있어 보상 및 승진체계와 기관장 및 동료직원과의 관계에 대한 측정도구는 이영미와 성규탁(1991)이 사회사업가를 대상으로 한 선행연구에서 사용된 것을 본 연구자가 수정 보완하여 사용하였다. 위 척도의 하위 개념 중 보상과 승진에 관한 6문항과 기관장 및 동료직원과의 관계에 대한 5문항을 본 연구자 추출하여 사용하였다. 본 척도는 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'까지 Likert식 5점 척도로 구성되어 있으며 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 계수는 다음의 <표 1>과 같다.

직무스트레스 측정도구는 상담자들이 근무하고 있는 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위

하여 개발된 Jayaratne과 Chess(1981)에 의해서 개발된 도구로써 윤부성(2000)이 번안한 질문지를 사용하였다. 본 질문지는 도전, 역할갈등, 역할모호성과 업무과다의 4개의 하위요인의 총 19문항으로 구성되어있다. 하위요인 중 도전이란 업무에 대한 자율성과 능력개발의 기회를 의미하는 것으로 상담과 관련 업무가 상담자에게 도전이 되고 자극이 적절할 때 의욕을 가지고 일을 계속 할 수 있지만 그렇지 못할 때는 상담에 대한 의미가 줄어들고 점점 무기력해지게 된다. 둘째, 역할갈등이란 조직 내 직무수행상의 각종 요구가 개인적인 기준 또는 직무 요건들과 불일치하고 상반된 둘 이상의 역할수행의 갈등을 의미한다. 셋째, 역할모호성이란 개인이 역할을 어떻게 수행해야 하는가에 대하여 충분한

정보가 주어지지 않을 때 나타나는 역할수행의 불확실성을 의미하고, 업무과다는 개인에게 주어진 시간과 능력을 초과하는 업무량을 의미한다. 본 척도는 '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'까지 Likert식 5점 척도로 평가한다. 각 하위영역별 문항 구성과 신뢰도는 다음의 <표 1>과 같다.

## 2) 아동상담자의 의욕상실 측정도구

아동상담자의 의욕상실을 측정하기 위해 박희현과 김광웅(2005)이 개발한 아동상담자 의욕상실 척도를 사용하였다. 본 척도는 5개의 하위구조를 가지며, 총 38 문항으로 구성되어있다. 각 하위 요인의 명칭과 문항 수는 정서적 소모 11문항, 직업적 회의 13문항, 상담에 대한 부정적 태도 4문항, 부정적 대인관계로의 확장 5문항 그리고 신체화 증상이 5문항이며, '전혀 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'까지 Likert식 5점 척도이다. 아동상담자의 의욕상실 척도의 5개의 하위요인 중 먼저 '정서적 소모'는 아동상담자가 상담과정에서 가지는 일에 대한 싫증, 정신적 피로감 및 정서적 탈진감, 상담에 대한 관심과 흥미의 상실 등을 나타낸다. 둘째, 상담자의 '직업에 대한 회의'는 상담이라는 일에 있어서 자신감 상실, 낮은 사기, 개인적 성취감의 감소와 상담자라는 직업선택에 대한 후회와 갈등을 뜻한다. 셋째는 '상담에 대한 부정적 태도'로 상담자의 상담에 대한 직·간접적인 회피와 거부 등을 나타낸다. 넷째는 '부정적 대인관계로의 확장'으로 아동상담자의 의욕상실이 그 가족이나 동료 집단 그밖에 다른 대인관계 등으로 확대되어 부정적 영향을 나타내는 것이다. 마지막 하위요소로 '신체화 증상'은 아동상담자가 의욕상실을 경험할 때 보이는 육체적 질환이나 신체적 장애 등을 나타낸다.

본 연구에서 조사된 의욕상실 척도의 전체와 하위변인에 있어 문항수 등 문항구성 및 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 <표 1>에서 제시한 바와 같다. 또한 본 연구에서 조사된 의욕상실 척도의 기술통계량은 평균 3점을 기준으로 하였을 때 의욕상실 전체의 평균(표준편차)은 2.42(.51)이고, 각 하위변인의 평균(표준편차)은 2.56(.57), 2.34(.50), 2.32(.64), 2.59(.60) 그리고 2.30(.72)이었다. 이 평균은 대략 '보통이다'에 못 미치는 점수로 본 연구에 참여한 아동상담자들이 경험하는 의욕상실이 비교적 낮은 것을 의미한다.

## 3. 연구절차

### 1) 예비조사

본 조사에 앞서 아동상담자의 의욕상실 관련한 업무환경 변인을 파악하기 위해 아동상담자 30명을 대상으로 2004년 12월 동안에 면접과 자기보고서식 질문지를 통한 조사를 실시하였다. 실시된 면접내용은 '아동상담자가 업무환경과 관련하여 의욕상실을 경험한 상황이나 이유(원인)'와 '의욕상실을 극복, 감소시켰던 경험이나 대처방법' 등이다. 상담자 1인당 면접에 소요된 시간은 약 30분 정도이다. 또한 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담 및 업무환경 요인을 파악하기 위해 의욕상실 관련 선행연구에서 관련변인을 조사하였다. 상담 및 업무환경 관련 변인추출을 위해 조사한 의욕상실 관련 국내외 선행연구는 고은하와 김광웅(2001), 김정휘(1992), 박성호(2002), 박현경(2001), 윤부성(2000), 조영숙(1999), Arricale(2001), Delia와 Patrick(1996), Farber와 Heifetz(1982), Maslach와 Leiter(1997), Moore와 Cooper(1996), Raquepaw와 Miller(1989), Ross, Altmaier와 Russell(1989), Sears, Urizer와 Evans(2000), Sherman과 Thelen(1998) 등의 연구이다.

## 2) 본조사

본 조사는 2005년 2월 1일부터 3월 31일까지 210명의 아동상담자를 대상으로 실시되었으며, 아동상담을 실시하고 있는 각 기관에 우편 발송과 직접 방문하는 방법으로 배포하고 직접 방문하여 회수하였다. 회수된 질문지 총 196부 중 응답이 부실한 5부를 제외한 191부가 본 조사를 위한 자료 분석에 사용되었다.

## 4. 자료분석

첫째, 본 연구에서는 연구대상의 인구학적 분포를 알기 위해 빈도와 백분율을 구하였다.

둘째, 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 구하였다.

셋째, 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담 및 업무환경 변인을 추출하기 위해 수량화 방법론 I을 적용하였으며, 비연속변수형의 독립변수군에 연속변수가 포함된 경우는 공변량분석형의 수량화 방법론 I을 적용하였다. 본 연구에서 아동상담자의 의욕상실에 영향을 주는 상담 및 업무환경 변인을 추출하기 위해 사용한 주요 자료분석 방법은 수량화 방법론 I이다. 이는 예비조사와 선행연구를 통해 추출된 예상 변인들이 대부분 질적자료의 형태를 취하고 있어서 기존의 종속변수를 예측하기 위해 사용된 회귀분석으로 통계분석을 할 수 없어 질적자료로 된 독립변수가 양적자료인 종속변수에 미치는 영향력을 알아보기 위한 가장 적합한 방법으로 판단되었기 때문이다. 수량화 방법론 I의 자료 분석 절차는 먼저 각 독립변인군에 대해 GLM PROC을 이용하여 통계 분석을 실시하고, 그 결과 각 변인에 대한 F값이 1보다 큰 변인에 대해서만 중점적으로 설명하였다. 이는 수량화 방법론을 적용할 때 보다 효율적인 결과 제시를 위해 설명

력이 미미한 설명변량들을 해석에서 제외하는 방법으로 F값의 절대적인 크기(예컨대 1)를 기준으로 할 것을 권유하고 있기 때문이다(허명희, 1999). 본 연구에서는 각각의 독립변인이 종속변인에 기여하는 정도를 비교하기 위해 '수량화 범위'를 사용하고, 각 하위범주의 중요도를 평가하기 위해서는 '수량화 값(음과 양의 값을 취함)'을 이용하되, 각 독립변인 하위 범주들내에서 상대적으로 비교하여 설명하였다. 수량화 방법론이 절대적인 수치보다는 수치들 간의 상대적인 비교를 통해 현상을 탐색하고자 하는데 목적이 있으므로 범위나, 수량화 값은 모두 상대 비교에만 사용하기로 하였다. 통계분석을 위해 통계프로그램 SAS를 사용하였다.

## Ⅲ. 결 과

본 연구에서는 결과를 해석함에 있어 첫째, 전체 상담 및 업무환경 변인이 의욕상실을 설명하는 정도를 수정된  $R^2$ 를 통해 설명하고, 둘째, 독립변인의 F값이 1보다 큰 수를 추출하고, 셋째 그 변인들의 영향력을 설명할 것이다. 수량화 방법론에서는 종속변인에 대한 독립변인의 영향력을 해석함에 있어 '범위'를 이용하여 독립변인 자체의 상대적 영향력을 설명하고, 수량화 값을 이용하여 기여도가 높은 하위범주를 해석하게 된다.

아동상담자의 의욕상실에 대한 상담 및 업무환경 변인의 영향력을 살펴보면 <표 2>와 같다. 첫째, 아동상담자의 의욕상실 전체 점수에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 33%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중에 전체 의욕상실에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 주당 사례수( $F=1.41$ ), 소속기관의 여부( $F=4.59$ ),

직위(F=1.03), 상담수업여부(F=4.26), 이론의 접근방식(F=3.17), 직무스트레스 중 도전(F=4.12), 역할갈등(F=5.95), 역할보호성(F=1.22)과 업무과다(F=27.29)이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 전체 의욕상실에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 상담수업 여부(범위=.96)이었고, 다음으로 업무과다(범위=.38), 소속기관의 여부(범위=.26), 직위(범위=.20), 주당 사례수(범위=.19)와 역할갈등(범위=.19), 도전(범위=.15), 이론적 접근방식(범위=.13), 역할보호성(범위=.12) 순으로 나타났다. 주당 사례수가 1-5사례(수량화=.17)인 경우가, 소속기관이 있는 경우(수량화=-.25)보다 없는 경우(수량화=.01)가, 직위가 평직원(수량화=.36)인 경우, 상담수업이 있는 경우(수량화=-.95)보다 없는 경우(수량화=.01), 이론적 접근 방식 통합주의 접근을 하는 경우(수량화=.01)보다 단일이론 접근을 하는 경우(수량화=.14) 아동상담자의 전체 의욕상실 정도가 높게 나타났다. 또한 직무스트레스 중 도전(수량화=.18)을 받지 못할수록, 역할갈등(수량화=.16)이 높을수록, 역할보호성(수량화=.07)이 높을수록, 주어진 업무가 과다(수량화=.27)할수록 아동상담자의 전체 의욕상실 정도가 큰 것으로 나타났다.

둘째, 아동상담자의 정서적 소모에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 30%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중에 정서적 소모에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 주당 사례수(F=1.28), 소속기관의 여부(F=4.03), 기관유형(F=1.25), 근무형태(F=3.02), 직위(F=3.44), 상담수업여부(F=4.83), 이론의 접근방식(F=4.57), 직무스트레스 중 도전(F=5.25), 역할갈등(F=1.77)과 업무과다(F=38.35) 등이었다. 이들 각 변인과 하

위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 정서적 소모에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 직위(범위=1.41)이었고, 다음으로 상담수업 여부(범위=1.30), 근무형태(범위=1.04), 업무과다(범위=.56), 기관유형(범위=.31), 소속기관의 여부(범위=.30), 주당 사례수(범위=.22), 도전(범위=.21), 이론적 접근방식(범위=.20), 역할갈등(범위=.13) 순으로 나타났다. 주당 사례수가 1-5사례(수량화=.14)와 11-15사례(수량화=.18)인 경우가, 소속기관이 있는 경우(수량화=-.29)보다 없는 경우(수량화=.01)가, 기관유형이 사설아동상담기관(수량화=.17)이고, 근무형태가 유급인턴 및 수련생(수량화=.01), 직위가 평직원(수량화=1.42)인 경우, 상담수업이 있는 경우(수량화=-1.29)보다 없는 경우(수량화=.01), 이론적 접근 방식은 단일이론 접근을 하는 경우(수량화=.21), 직무스트레스 중 도전(수량화=.26)을 받지 못하는 경우, 역할갈등(수량화=.11)이 많고, 업무과다(수량화=.40)일수록 아동상담자의 정서적 소모 정도가 큰 것으로 나타났다.

셋째, 아동상담자의 직업적 회의에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 23%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중에 직업적 회의에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 주당 사례수(F=1.15), 소속기관의 여부(F=5.34), 직위(F=1.55), 상담수업여부(F=2.95), 이론의 접근방식(F=6.96), 직무스트레스 중 도전(F=5.08), 역할갈등(F=6.37)과 업무과다(F=1.31) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 직업적 회의에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 상담수업 여부(범위=.94)이

었고, 다음으로 직위(범위=.69), 소속기관의 여부(범위=.32), 주당 사례수(범위=.28), 업무과다(범위=.27), 역할갈등(범위=.24), 이론적 접근방식(범위=.23), 도전(범위=.19) 순으로 나타났다. 주당 사례수가 16-20사례(수량화=-.10)와 20사례 이상(수량화=.01) 경우보다 1-5사례(수량화=.14), 6-10사례(수량화=.12)와 11-15사례(수량화=.18)인 경우가, 소속기관이 있는 경우(수량화=-.31)보다 없는 경우(수량화=.01)가, 직위가 평직원(수량화=.70)인 경우, 상담수입이 있는 경우(수량화=-.93)보다 없는 경우(수량화=.01), 이론적 접근방식은 단일이론 접근을 하는 경우(수량화=.24), 직무스트레스 중 도전(수량화=.23)을 받지 못하는 경우, 역할갈등(수량화=.20)이 많은 경우, 업무과다(수량화=.19)일수록 아동상담자의 직업적 회의 정도가 큰 것으로 나타났다.

넷째, 아동상담자의 상담에 대한 부정적 태도에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 21%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중 상담에 대한 부정적 태도에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 소속기관의 여부( $F=4.83$ ), 근무형태( $F=2.21$ ), 직위( $F=2.06$ ), 상담수입여부( $F=1.08$ ), 이론적 접근방식( $F=3.27$ ), 직무스트레스 중 도전( $F=3.56$ ), 역할갈등( $F=4.67$ )과 업무과다( $F=11.48$ ) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 상담에 대한 부정적 태도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 직위(범위=1.60)이고, 다음으로 근무형태(범위=1.20), 상담수입 여부(범위=.75), 소속기관의 여부(범위=.40), 직무스트레스 중 업무과다(범위=.38), 역할갈등(범위=.26), 도전(범위=.22), 이론적 접근방식(범위=.21) 순으로 나타났다. 소속기관이 있는 경우(수량화=-.39)보다 없는 경우(수량화=.01)가, 근

무형태가 전임상담원(수량화=1.21)이거나 파트타임상담원(수량화=.73)인 경우, 직위가 인턴 및 수련생(수량화=.01)인 경우, 상담수입이 있는 경우(수량화=-.74) 보다 없는 경우(수량화=.01), 이론적 접근 방식에 있어 통합주의 접근을 하는 경우(수량화=.01)보다 단일이론 접근을 하는 경우(수량화=.22), 직무스트레스 중 도전(수량화=.27)을 받지 못하는 경우, 역할갈등(수량화=.22)이 많은 경우, 업무과다(수량화=.27)일수록 아동상담자의 상담에 대한 부정적 태도 정도가 큰 것으로 나타났다.

다섯째, 아동상담자의 부정적 대인관계로의 확장에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 17%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중 부정적 대인관계로의 확장에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 주당 사례수( $F=3.55$ ), 소속기관의 여부( $F=1.60$ ), 기관유형( $F=3.25$ ), 행정직원수( $F=3.69$ ), 기관장과의 관계( $F=2.76$ ), 직무스트레스 중 역할모호성( $F=1.42$ ) 등에서 나타났다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 부정적 대인관계로의 확장에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 기관유형(범위=.38)과 행정직원수(범위=.38)이고, 다음으로 직무스트레스 중 역할모호성(범위=.32), 상담수입 여부(범위=.29), 소속기관의 여부(범위=.15)와 기관장과의 관계(범위=.15) 순으로 나타났다. 주당 사례수가 1-5사례(수량화=-.26)인 경우가, 소속기관이 있는 경우(수량화=-.14)보다 없는 경우(수량화=.01)가, 기관유형이 복지관내 상담실(수량화=.39)인 경우, 행정직원이 1명인 경우(수량화=.39), 기관장과의 관계(수량화=-.10)가 좋지 못할수록, 직무스트레스 중 역할모호성(수량화=.19)이 높을수록 아동상담자의 부정적 대인관계

로의 확장 정도가 큰 것으로 나타났다.

마지막으로 아동상담자의 신체화 증상에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 29%로 나타났다. 상담 및 업무환경 변인 중에 신체화 증상에 대해 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 주당 사례수(F=1.53), 상담수입여부(F=3.96), 보상과 승진(F=1.10), 직무스트레스 중 역할갈등(F=7.21)과 업무과다(F=3.87) 등 이었다. 이들 각

변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교하여 설명하기 위해 범위의 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 상담 및 업무환경 변인 중 신체화 증상에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 상담수입 여부(범위=1.54)이었고, 다음으로 주당사례수(범위=.39), 역할갈등(범위=.36), 보상과 승진체제(범위=-.12), 업무과다(범위=.19) 순으로 나타났다. 주당 사례수가 1-5사례(수량화

<표 2> 아동상담자의 의욕상실에 미치는 상담 및 업무환경 변인의 상대적 영향력 (N=191)

| 변인      | 하위범주       | 빈도  | 정서적소모             |      | 직업적회의             |     | 상담에 대한 부정적태도      |      | 부정적인 관계로의확장       |     | 신체화증상             |     | 전체                |     |
|---------|------------|-----|-------------------|------|-------------------|-----|-------------------|------|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|
|         |            |     | 수량화값              | 범위   | 수량화값              | 범위  | 수량화값              | 범위   | 수량화값              | 범위  | 수량화값              | 범위  | 수량화값              | 범위  |
| 주당 사례수  | 1- 5사례     | 57  | .14               | .22  | .14               | .28 | .06               | .12  | .26               | .31 | .24               | .39 | .17               | .19 |
|         | 6-10사례     | 54  | -.04              |      | .12               |     | -.05              |      | -.05              |     | -.06              |     | -.01              |     |
|         | 11-15사례    | 31  | .18               |      | .18               |     | .07               |      | -.01              |     | .18               |     | .12               |     |
|         | 16-20사례    | 14  | -.04              |      | -.10              |     | -.01              |      | .20               |     | -.15              |     | -.02              |     |
|         | 20사례 이상    | 35  | .01               |      | .01               |     | .01               |      | .01               |     | .01               |     | .01               |     |
| F       |            |     | 1.28 <sup>a</sup> |      | 1.15 <sup>a</sup> |     | .27               |      | 3.55 <sup>a</sup> |     | 1.53 <sup>a</sup> |     | 1.41 <sup>a</sup> |     |
| 소속기관 여부 | 있다         | 168 | -.29              | .30  | -.31              | .32 | -.39              | .40  | -.14              | .15 | -.10              | .11 | -.25              | .26 |
|         | 없다         | 23  | .01               |      | .01               |     | .01               |      | .01               |     | .01               |     | .01               |     |
| F       |            |     | 4.03 <sup>a</sup> |      | 5.34 <sup>a</sup> |     | 4.83 <sup>a</sup> |      | 1.60 <sup>a</sup> |     | .27               |     | 4.59 <sup>a</sup> |     |
| 기관유형    | 사설아동 상담기관  | 73  | .17               | .31  | .16               | .20 | -.10              | .25  | .20               | .38 | .22               | .27 | .13               | .18 |
|         | 복지관내 상담실   | 44  | .08               |      | .10               |     | -.01              |      | .39               |     | .25               |     | .16               |     |
|         | 병원내 상담실    | 22  | .04               |      | .08               |     | -.24              |      | .28               |     | .28               |     | .09               |     |
|         | 대학부설 상담소   | 23  | -.14              |      | -.04              |     | -.18              |      | .20               |     | .06               |     | -.02              |     |
|         | 공공상담 기관    | 26  | .01               |      | .01               |     | .01               |      | .01               |     | .01               |     | .01               |     |
| F       |            |     | 1.25 <sup>a</sup> |      | .70               |     | .58               |      | 3.25 <sup>a</sup> |     | .69               |     | .88               |     |
| 근무형태    | 전임 상담원     | 59  | -.91              | 1.04 | -.10              | .35 | 1.21              | 1.20 | .10               | .13 | -.23              | .34 | .01               | .18 |
|         | 파트타임 상담원   | 115 | -1.03             |      | -.34              |     | .73               |      | .14               |     | -.33              |     | -.17              |     |
|         | 유급인턴 및 수련생 | 13  | .01               |      | .01               |     | .01               |      | .01               |     | .01               |     | .01               |     |
| F       |            |     | 3.02 <sup>a</sup> |      | .83               |     | 2.21 <sup>a</sup> |      | .12               |     | .21               |     | .48               |     |
| 직위      | 소장급        | 8   | .93               | 1.41 | .17               | .69 | -.159             | 1.60 | .33               | .38 | -.03              | .32 | -.04              | .40 |
|         | 팀장·실장급     | 56  | 1.20              |      | .38               |     | -.118             |      | -.05              |     | -.06              |     | .06               |     |
|         | 평직원        | 113 | 1.42              |      | .70               |     | -.60              |      | .01               |     | .26               |     | .36               |     |
|         | 인턴·수련생     | 12  | .01               |      | .01               |     | .01               |      | .01               |     | .01               |     | .01               |     |
| F       |            |     | 3.44 <sup>a</sup> |      | 1.55 <sup>a</sup> |     | 2.06 <sup>a</sup> |      | .97               |     | .34               |     | 1.03 <sup>a</sup> |     |

〈표 2〉 계속

| 변인                          | 하위범주      | 빈도  | 정서적소도              |      | 직업적회의             |     | 상담에 대한 부정적태도       |     | 부정적대인 관계로의확장      |     | 신체화증상             |      | 전체                 |     |
|-----------------------------|-----------|-----|--------------------|------|-------------------|-----|--------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|------|--------------------|-----|
|                             |           |     | 수량화값               | 범위   | 수량화값              | 범위  | 수량화값               | 범위  | 수량화값              | 범위  | 수량화값              | 범위   | 수량화값               | 범위  |
| 상담수입 여부                     | 있다        | 184 | -1.29              | 1.30 | -.93              | .94 | -.74               | .75 | -.28              | .29 | -1.53             | 1.54 | -.95               | .96 |
|                             | 없다        | 7   | .01                |      | .01               |     | .01                |     | .01               |     | .01               |      | .01                |     |
| F                           |           |     | 4.83 <sup>a</sup>  |      | 2.95 <sup>a</sup> |     | 1.08 <sup>a</sup>  |     | .41               |     | 3.96 <sup>a</sup> |      | 4.26 <sup>a</sup>  |     |
| 행정 직원수                      | 0명        | 35  | .06                | .39  | -.07              | .45 | -.02               | .56 | .29               | .38 | .19               | .38  | .09                | .32 |
|                             | 1명        | 73  | .09                |      | .11               |     | .02                |     | .39               |     | -.02              |      | .12                |     |
|                             | 2명        | 29  | .09                |      | -.14              |     | -.16               |     | .31               |     | -.19              |      | -.02               |     |
|                             | 3명        | 12  | .26                |      | .31               |     | .18                |     | .26               |     | .17               |      | .25                |     |
|                             | 4명        | 10  | .40                |      | .25               |     | .40                |     | .33               |     | .29               |      | .30                |     |
|                             | 5명 이상     | 32  | .01                |      | .01               |     | .01                |     | .01               |     | .01               |      | .01                |     |
| F                           |           |     | .98                |      | .98               |     | .99                |     | 3.69 <sup>a</sup> |     | .98               |      | .95                |     |
| 이론의 접근방식                    | 단일이론 접근   | 72  | .21                | .20  | .24               | .23 | .22                | .21 | -.08              | .09 | .11               | .10  | .14                | .13 |
|                             | 통합주의 접근   | 119 | .01                |      | .01               |     | .01                |     | .01               |     | .01               |      | .01                |     |
| F                           |           |     | 4.57 <sup>a</sup>  |      | 6.96 <sup>a</sup> |     | 3.27 <sup>a</sup>  |     | .98               |     | .67               |      | 3.17 <sup>a</sup>  |     |
| 보상과 승진                      |           | 191 | -.06               | .08  | -.02              | .03 | -.07               | .07 | .04               | .05 | -.12              | .16  | -.00               | .00 |
| F                           |           |     | .51                |      | .08               |     | .49                |     | .37               |     | 1.10 <sup>a</sup> |      | .00                |     |
| 기관장과의 관계                    | 기관장과의 관계  | 191 | .02                | .03  | -.02              | .03 | .02                | .03 | -.10              | .15 | -.08              | .12  | -.03               | .05 |
| F                           |           |     | .10                |      | .12               |     | .05                |     | 2.76 <sup>a</sup> |     | .54               |      | .24                |     |
| 직원과의 관계                     | 동료직원 과의관계 | 191 | .07                | .10  | .06               | .10 | .10                | .12 | -.04              | .05 | .9                | .13  | .09                | .12 |
| F                           |           |     | .53                |      | .54               |     | .84                |     | .44               |     | .60               |      | .77                |     |
| 직무 스트레스                     | 도전        | 191 | .26                | .21  | .23               | .19 | .27                | .22 | .05               | .04 | .10               | .08  | .18                | .15 |
|                             | F         |     | 5.25 <sup>a</sup>  |      | 5.08 <sup>a</sup> |     | 3.56 <sup>a</sup>  |     | .36               |     | .48               |      | 4.12 <sup>a</sup>  |     |
|                             | 역할갈등      | 191 | .11                | .13  | .20               | .24 | .22                | .26 | -.01              | .01 | .30               | .36  | .16                | .19 |
|                             | F         |     | 1.77 <sup>a</sup>  |      | 6.37 <sup>a</sup> |     | 4.67 <sup>a</sup>  |     | .04               |     | 7.21 <sup>a</sup> |      | 5.95 <sup>a</sup>  |     |
|                             | 역할 모호성    | 191 | .05                | .08  | -.01              | .02 | .07                | .12 | .19               | .32 | .05               | .08  | .07                | .12 |
|                             | F         |     | .29                |      | .02               |     | .60                |     | 1.42 <sup>a</sup> |     | .24               |      | 1.22 <sup>a</sup>  |     |
|                             | 업무과다      | 191 | .40                | .56  | .19               | .27 | .27                | .38 | .01               | .05 | .47               | .01  | .27                | .38 |
| F                           |           |     | 38.35 <sup>a</sup> |      | 1.31 <sup>a</sup> |     | 11.48 <sup>a</sup> |     | .02               |     | 3.87 <sup>a</sup> |      | 27.29 <sup>a</sup> |     |
| 전체 설명량 (Ad-R <sup>2</sup> ) |           |     | .30                |      | .23               |     | .21                |     | .17               |     | .29               |      | .33                |     |

<sup>a</sup>F>1.00

=.24)인 경우가, 상담수입이 있는 경우(수량화 =-1.54)보다 없는 경우(수량화=.01), 보상과 승진 체계(수량화=-.12)가 좋지 못할수록, 직무스트레

스 중 역할갈등(수량화=.30)이 많은 경우, 업무 과다(수량화=.47)일수록 아동상담자의 신체화 증상 정도가 큰 것으로 나타났다.

#### IV. 논 의

본 연구에서는 아동상담자의 의욕상실 전체와 ‘정서적 소모’, ‘직업적 회의’, ‘상담에 대한 부정적 태도’, ‘부정적 대인관계로의 확장’과 ‘신체화 증상’의 하위요인에 대해 상담 및 업무환경 변인들이 어떠한 영향력을 미치는지 살펴보았다. 상담 및 업무환경 변인으로는 상담자가 담당하는 주당 상담 사례수, 소속기관 유무, 기관유형, 근무형태, 직위, 상담수입 여부, 기관의 행정직원 수, 이론의 접근방식, 보상 및 승진체제, 기관장 및 동료직원과의 관계, 직무스트레스 등이 포함되어 있으며, 이에 따른 연구 결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

아동상담자의 의욕상실 전체 점수에 대한 상담 및 업무환경 변인의 설명력은 33%로 나타났다. 의욕상실 전체에 영향을 미치는 변인으로는 주당 사례수, 소속기관의 여부, 직위, 상담수입 여부, 이론의 접근 방식, 직무스트레스에서 나타났다. 상담 및 업무환경에서 가장 영향력 있는 변인은 상담수입 여부로 나타났다. 상담사례수가 1주에 1-5사례인 경우, 소속기관이 없는 경우, 직위가 평직원인 경우, 상담수입이 없는 경우, 이론적 접근 방식이 통합적 접근 보다 단일 이론 접근을 하는 경우, 직무스트레스 중 적절한 도전을 받지 못하고, 역할갈등과 모호성이 많거나 업무과다인 경우일수록 아동상담자의 전체 의욕상실 정도가 커지는 것으로 나타났다.

다음으로 의욕상실의 하위요인에 따라 영향을 미치는 변인을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, ‘정서적 소모’에 영향을 미치는 변인은 주당 사례수, 소속기관의 여부, 기관유형, 근무형태, 직위, 상담수입 여부, 이론의 접근 방식, 직무스트레스 등으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, ‘정서적 소모’에 가장 영향력 있는 변인은 상담자의 기관 내 직

위였다. 직위에 있어 평직원인 경우, 주당 사례수가 1-5사례이거나 11-15사례인 경우, 소속기관이 없고, 상담수입이 없거나, 기관유형이 사설아동상담기관에 근무하고, 근무형태는 유급인턴 및 수련생인 경우, 통합적 접근 보다 단일이론 접근을 하는 경우, 직무스트레스 중 적절한 도전을 받지 못하고, 역할갈등이 많고, 업무과다일수록 ‘정서적 소모’ 정도가 커지는 것으로 나타났다.

둘째, ‘직업적 회의’에 영향을 미치는 변인은 주당 사례수, 소속기관 여부, 직위, 상담수입 여부, 이론의 접근 방식, 직무스트레스에서 나타났다. ‘직업적 회의’에 가장 영향력 있는 변인은 상담수입 여부였다. 주당사례수가 1-15사례인 경우, 소속기관이 없는 경우, 직위가 평직원인 경우, 상담수입이 없는 경우, 단일 이론적 접근을 사용하는 경우, 직무스트레스 중 적절한 도전을 받지 못하고, 역할갈등이 많고, 업무과다일수록 ‘직업적 회의’ 정도가 커지는 것으로 나타났다.

셋째, ‘상담에 대한 부정적 태도’에 영향을 미치는 변인은 소속기관의 여부, 근무형태, 직위, 상담수입 여부, 이론의 접근 방식, 직무스트레스 등으로 나타났다. 소속기관이 없고, 근무형태가 전임상담원이거나 파트타임 상담원인 경우, 직위가 인턴 및 수련생인 경우, 상담수입이 없는 경우, 단일이론 접근을 사용하는 경우와 직무스트레스 중 적절한 도전을 받지 못하고, 역할갈등이 많고 업무과다일수록 ‘상담에 대한 부정적 태도’ 정도가 커지는 것으로 나타났다.

넷째, ‘부정적 대인관계로의 확장’에 영향을 미치는 변인은 주당 사례수, 소속기관의 여부, 기관유형, 행정직원 수, 기관장과의 관계, 직무스트레스 등으로 나타났다. 가장 영향력 있는 변인은 기관유형과 행정직원 수로 나타났다. 주당 사례수가 1-5사례인 경우, 소속기관이 없는 경우, 기관유형이 복지관 내 상담실에 근무하고, 행정직

원이 1명인 경우, 기관장과의 관계가 좋지 못할 수록, 직무스트레스 중 역할모호성이 많을수록 '부정적 대인관계로의 확장' 정도가 커지는 것으로 나타났다.

마지막으로 '신체화 증상'에 영향을 미치는 변인은 주당 사례수, 상담수입여부, 보상과 승진체제와 직무스트레스 등으로 나타났다. 가장 영향력 있는 변인으로는 상담수입여부였다. 주당 사례수가 1-5사례인 경우, 상담수입이 없는 경우, 기관 내 보상과 승진체제가 좋지 못할 경우, 직무스트레스 중 역할갈등이 많고, 업무과다일수록 '신체화 증상' 정도가 커지는 것으로 나타났다.

아동상담자의 의욕상실에 대해 영향을 미치는 상담 및 업무환경 변인을 분석한 결과를 논의해 보면 다음과 같다.

아동상담자의 의욕상실에 대해 가장 영향력 있는 변인은 상담수입여부로서 상담수입이 없는 경우 상담자가 의욕상실 정도가 커지는 것으로 나타났는데 이는 의욕상실을 경험한 상담자들이 상담수입으로 따르는 보상에 있어서 전혀 없거나 적은 보상을 받는 업무 현실을 보여주는 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 또한 소속기관이 없고 직위가 낮으며, 파트타임이나 훈련생과 같은 근무형태도 의욕상실을 높이는 주요인으로 의욕상실을 경험한 많은 상담자들이 안정되고 적절한 지위와 보상을 받지 못하는 것을 알 수 있다. 주당 사례수에 있어서 1-5사례인 경우에 상담자의 전체 의욕상실과 하위요인에서 그 정도가 높아지는 것으로 나타났는데, 이는 상담자들이 상담환경에서 적절한 도전을 받지 못하고 업무가 과소하다고 느낄 때 의욕상실 정도가 높아진다는 Heifetz와 Bersani(1985), 박성호(2001)의 연구와 일치한다고 할 수 있다. 상담자가 담당하는 주당 사례수가 적다는 것은 수입이나 보상측면과도 관계되는 것으로 상담수입이 없고 보상이

적절히 이루어지지 않을 때 의욕상실이 증가한다는 결과와도 연결된다. 그러나 주당 사례수가 20회 이상일 때 의욕상실을 가장 크게 경험하고, 10회 미만일 때 가장 적게 경험한다는 고은하와 김광웅(2001)의 연구와는 일치되지 않음을 알 수 있었다. 또한 Arricale(2001), Brown 등(1992)과 Vredenburg와 Alfred(1999)의 연구에서는 내담자의 수, 주당 근무시간은 의욕상실과 관련이 없는 것으로 나타났다. 따라서 아동상담자가 상담수입이 없고, 소속기관이 없을 때, 직위가 기관장이나 간부급일 때보다 평직원일 때, 사례수가 적을 때 의욕상실 정도가 커지는 것으로 나타났는데, 이는 낮은 보상이 의욕상실을 유발시킬 수 있는데 능력에 대한 인정과 금전적 보상, 승진기회 등이 적을수록 의욕상실을 더 많이 경험한다는 선행연구(Pine, Aronson & Kafry, 1980)와 일치한다고 볼 수 있다. 또한 기관장과의 관계가 좋지 못할 때 '부정적 대인관계로의 확장' 정도가 크게 나타났는데 이는 Arricale(2001), Sherman과 Thelen(1998)의 연구와도 일치된다고 볼 수 있다. 또한 이론적 접근 방식에 있어 단일이론을 적용하는 경우보다 통합적 접근을 하는 경우에 의욕상실 정도가 낮아짐을 알 수 있었다. 아동상담자라는 직업은 그 전문성을 확보하는데만 많은 시간과 비용을 요구하는데도 불구하고 이러한 시간과 비용에 비해 실제 상담 및 업무환경에서 상담자에게 부여되는 보상적 측면과 업무환경에 대한 적절한 제도적, 환경적 여건을 마련하고자 하는 노력은 부족하다고 할 수 있다. 이러한 상담 및 업무환경들은 다시 아동상담자의 의욕상실을 높이는 주요인으로 작용되고 있어 의욕상실에 대한 예방 및 대처방안으로 조직적 차원에서 적절한 보상과 전문성을 인정해주는 제도를 마련하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 직무스트레스 또한 아동상담자의 의욕상실에 영향력 있

는 변인으로 나타났다. 직무스트레스가 의욕상실을 증가시킨다는 선행연구(박성호, 2002; 윤부성, 2000; 이선규, 1991; 황정임, 1997; French & Caplan, 1987; Raquepaw & Miller, 1989)와도 일치한다. 또한 직무스트레스의 하위요소 중 도전은 의욕상실 전체와 '정서적 소모', '직업적 회의', '상담에 대한 부정적 태도'에 있어 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났는데 이는 도전이라는 요소가 상담자의 의욕상실에 가장 중요한 영향을 미친다는 박성호(2002)의 연구와 일치하였다. 또한 역할갈등과 업무과다에 있어서도 의욕상실 전체와 '부정적 대인관계로의 확장'을 제외한 모든 하위요인에 있어서 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났는데, 이는 역할갈등이 과도한 업무량으로 인해 스트레스를 유발하고 의욕상실 정도가 높아진다는 선행연구(이선규, 1991; 황정임, 1997; Farber & Heifetz, 1982; Raquepaw & Miller, 1989)와 일치한다. 이러한 직무스트레스와 관련하여 아동상담자의 의욕상실을 예방하고 감소시키는 방안으로 아동상담자들에 상담업무를 수행하는데 있어 자율성과 통제감을 가질 수 있고, 상담업무가 적절한 자극이 되어주고, 상담자로서 전문적 역할을 수행할 수 있도록 업무수행에 필요한 자원을 충분히 제공함으로써 지침과 시책 등을 마련하며, 상담자 개인의 능력에 맞는 상담 및 업무량을 제공하는 직무환경을 마련해주는 것이 시급히 필요하다고 하겠다.

지금까지 논의된 연구결과를 종합하여 결론을 내리면 다음과 같다.

아동상담자의 의욕상실에 있어 상담 및 업무환경 변인을 분석한 결과 주당 사례수에 있어 1-5사례인 경우에 의욕상실 정도가 크게 나타났다. 외국에서 이루어진 연구(Farber & Heifetz, 1982; Raquepaw & Miller, 1989)와 국내의 고은하와 김광웅(2001) 등의 연구에서는 담당하는

사례가 너무 많음으로 인해 의욕상실을 경험한다고 보고하고 있다. 그러나 본 연구에서는 사례수가 적은 경우에 의욕상실 정도가 심하게 나타났는데, Heifetz와 Bersani(1985), 박성호(2001)의 연구에서 업무과소를 느낄 때 의욕상실을 경험한다는 결과와 일치하였다. 이러한 결과는 본 연구에서 직무스트레스 중 도전을 적절히 받지 못했을 때 의욕상실 정도가 크게 증가한다는 결과와 같은 맥락으로 이해할 수 있을 것이며, 담당하는 상담 사례수가 적다는 것은 상담수입 등 보상측면과도 관계되기 때문에 상담자의 의욕상실 정도를 더욱 증가시키는 것으로 보인다. 따라서 상담자 개인의 능력에 맞는 상담 및 업무량을 제공하는 직무환경 및 사회적 여건 등을 마련해주는 것이 의욕상실을 예방하는 차원에서 시급히 필요함을 보여준다. 또한 아동상담자가 소속기관과 상담수입이 없거나 직위에 있어서 평직원일 때 의욕상실 정도가 크게 나타났다. 이는 낮은 보상이 상담자의 의욕상실을 일으키는 주요인으로 적절한 보상과 승진체제가 갖춰진 업무환경을 마련하는 것 또한 의욕상실을 감소하고 예방하기 위한 중요한 과제라고 할 수 있다.

마지막으로 본 연구에 있어서 몇 가지 제한점과 이상과 같은 연구 결과를 통하여 좀 더 나은 연구방향을 제시하고 후속연구의 활성화를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 아동상담자와 그 상담기관의 선정에 있어 서울, 경기, 충청 그리고 경상지역에서 주로 표집하였고, 아동상담자의 상담분야에 있어서 다양하게 표집하지 못한 제한점을 지니므로 다양한 지역과 상담분야에서 종사하는 아동상담자를 표집하여 연구대상의 대표성과 일반화 가능성을 높여야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 업무환경 변인 중에서 선행연구와 불일치하는 부분들이 있었다. 이러한

부분들에 있어서는 선행연구들 간에도 서로 상이하게 논의가 되어지고 있다. 따라서 이러한 변인들에 대해서는 실제 임상현장에서 보다 심도 있고, 종단적인 방법을 이용한 질적인 접근 등을 통하여 후속연구에서 경험적으로 밝혀져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 아동상담자의 의욕상실 점수의 표준편차가 비교적 낮은 값을 취하고 이로 인해 수량화 범위나 수량화 값이 낮은 절대값을 보였다. 이는 본 연구대상의 특성상 의욕상실의 정도가 고르게 분포된 연구대상을 표집하지 못한 것에서 이유를 추측해 볼 수 있다. 따라서 자연설계 방법과 실험적인 방법을 택한 본 연구가 의욕상실 정도가 비교적 낮은 기존의 아동상담자 모집단을 대표한다는 것은 의미 있는 일이나 영향력의 정도를 설명하는데 필요한 통계치의 절대값이 낮다는 것은 독자들이 연구결과를 이해하는데 어려움을 주므로 하나의 제한점이 될 것이다. 따라서 후속연구에서는 의욕상실의 정도를 고려하여 연구 설계를 하고, 보다 많은 연구대상을 표집하여 연구되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

고은하·김광웅(2001). 아동상담자의 의욕상실 경험과 대처유형에 관한 연구. **놀이치료연구**, 4(1), 3-14.  
 김성환(1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.  
 김정휘(1992). 교사의 직무스트레스와 정신·신체적 건강 증상 또는 탈진과의 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.  
 박성호(2002). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.  
 박현경(2001). 지체부자유 학교 교사의 직무 스트레스 및 소진 특성의 연구. 대구대학교 대학원 석사학

위논문.  
 박희현·김광웅(2005). 아동상담자의 의욕상실(Burnout) 측정도구 개발. **한국심리학회지 : 발달**, 18(2), 39-56.  
 심숙영(1999). 근무여건과 개인적인 특징에 따른 소진 이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향. **아동학회지**, 20(3), 339-349.  
 윤부성(2000). 아내 학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.  
 윤혜미(1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. **한국사회복지학**, 통권 제18호.  
 윤혜미(1996). 소진의 이해와 대응전략의 개발. **전국 사회복지관직업교육자료**.  
 이선규(1991). 업무스트레스 유발요인, 대처전략과 조직구성원의 태도에 대한 실증적 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.  
 이영미·성규탁(1991). 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구. **한국사회복지학**, 통권 제18호.  
 조영숙(1999). 임상간호사의 소진경험과 대처유형에 관한 연구. 경희대 행정대학원 석사학위논문.  
 최혜영(1995). 사회사업가의 burnout에 영향을 미치는 요인 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.  
 최혜윤(2002). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 가톨릭대학교 심리 상담대학원 석사학위논문.  
 허명희(1999). **수량화방법 I · II · III · IV**. 서울 : 자유키아카데미.  
 홍준호(2004). 상담자의 자아강도와 사회적지지 및 심리적소진의 관계. 홍익대학교 대학원 석사학위논문.  
 황정임(1997). 조직특성과 직무스트레스에 관한 연구-지역사회복지관을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.  
 Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., & Kurd, L. A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology : Research and Practice*, 19, 624-631.

- Arricale, F. (2001). *A study of burnout of counselors in college counseling centers*. Doctoral Dissertation, The State University of New Jersey.
- Boice, R., & Myers, P. E. (1987). Which setting is healthier and happier, academe or private practice? *Professional Psychology : Research and Practice*, 18, 526-529.
- Brown, C., & O' Brien, K. M. (1998). Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology : Research & Practice*, 29, 383-385.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout : Job stress in the human services*. Beverley Hills : Sage Publications.
- Corey, M. S., & Corey, G. (1989). *Becoming a helper*. Pacific Grove. CA : Brooks.
- Delia, C., & Patrick, T. (1996). Stress in clinical psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 141-149.
- Dupree, P., & Day, H. D. (1995). Psychotherapist's job satisfaction and job burnout as a function of work setting and percentage of managed care clients. *Psychotherapy in Private Practice*, 14, 77-83.
- Farber, B. A. (1984). *Stress and burnout in the human service professions*. N.J : Pergamon Press, Inc.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology : Research & Practice*, 13, 293-301.
- French, J., & Caplan, R. D. (1987). Organizational stress and individual strain. In D. W. Organ(Ed.), *The Applied psychology of work behavior : A book of reading*, 307-339. Business Publication.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy*, 12, 73-82.
- Heifetz, L. J., & Bersani, H. A. (1985). Perceived stress and satisfaction of direct-care staff members in community residences for mentally retarded adults. *American Journal of Mental Deficiency*, 90, 289-295.
- Huberty, T. J., & Huebner, E. S. (1988). A national survey of burnout among school psychologists. *Psychology in the Schools*, 25, 54-61.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologists : An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7, 129-136.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1981). *Job satisfaction and burnout in social work*. In B. Farber, Stress and burnout. NY : Pergamon.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto California : Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professional : A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 82-89.
- Norcross, J. C. (2000). Psychotherapist self-care : Practitioner-tested, research-informed strategies. *Professional Psychology : Research and Practice*, 31(6), 710-713.
- Pine, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout : Causes and Cures*. The Free Press, New York.
- Pine, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1980). *Burnout : From tedium to personal growth*. NY : Free Press.
- Pine, A., & Malsach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 223-237.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout : A componential analysis. *Professional Psychology : Research & Practice*, 20, 32-36.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations.

- Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(3), 345-351.
- Sears, S. F. Jr., Urizar, G. G. Jr., & Evans, G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 56-62.
- Sherman, M. D., & Thelen, M. H. (1998). Distress and professional impairment among psychologists in clinical practice. *Professional psychology : Research and Practice*, 29(1), 79-85.
- Vredenburgh, L. D., & Carlozzi, A. F. (1999). Burnout in counseling psychologists : type of practice setting and pertinent demographics. *Counseling Psychology Quarterly*, 12, 293-302.

---

2006년 4월 30일 투고 : 2006년 7월 21일 채택