

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.6.667

JCCT 2023-11-78

Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 직무역량과 감성지능 매개효과 중심

The effect of Job stress on Burnout of Wee Counseling Specialists : Focusing on Mediating effect of Competency and Emotional intelligence

임정혜*, 김미정**

Jung-Hye Lim*, Mi-Jung Kim**

요약 본 연구는 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스, 직무역량, 감성지능이 소진에 미치는 영향과 직무역량, 감성지능의 매개효과를 파악하는 서술적 조사연구이다. 연구대상은 G도 지역의 Wee업무를 담당하고 있는 상담전문인력 104명으로, 2023년 2월부터 4월까지 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 서술통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation, 회귀분석, Sobel test로 분석하였다. 연구결과 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스와 직무역량은 소진에 유의한 영향을 미쳤고, 직무역량은 직무스트레스와 소진의 관계에서 부분매개효과가 있었고, 설명력은 45.6%이었다($Z=2.96, p=.003$). 또한 직무스트레스와 감성지능은 소진에 유의한 영향을 미쳤고, 설명력은 44.8%이었으며, 감성지능의 매개효과는 없었다. 이 결과를 기반으로 우리는 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스를 낮추고 직무역량과 감성지능을 향상시키는 중재가 소진감소에 기여할 수 있고, 또한 직무스트레스 감소 중재에 직무역량 향상을 위한 중재가 반드시 포함되는 체계적인 방안을 마련해야 함을 제안한다.

주요어 : 상담, 직무스트레스, 직무역량, 감성지능, 소진

Abstract This study is a descriptive research to identify the effects of job stress, competency, and emotional intelligence on burnout and the mediating effects of competency and emotional intelligence in Wee counseling professionals. The subjects of the study were 104 counseling professionals in charge of Wee work in the G-do area, and data were collected from February to April 2023. The collected data were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation, regression analysis, and Sobel test. As a result of the study, job stress and competency of Wee counseling professionals had a significant effect on burnout, and competency had a partial mediating effect in the relationship between job stress and burnout, and the explanatory power was 45.6% ($Z=2.96, p=.003$). In addition, job stress and emotional intelligence had a significant effect on burnout, and the explanatory power was 44.8%, and there was no mediating effect of emotional intelligence. Based on these results, we can contribute to the reduction of burnout by interventions that lower job stress and improve competency and emotional intelligence of Wee work counseling professionals, in addition, it is suggested that a systematic plan should be established and provided to include interventions for competency improvement in job stress reduction interventions.

Key words : Counseling, Job stress, Competency, Emotional intelligence, Burnout

*정희원, 창신대학교 간호학과 조교수 (제1저자)
**정희원, 창신대학교 간호학과 조교수 (교신저자)
접수일: 2023년 10월 3일, 수정완료일: 2023년 10월 20일
게재확정일: 2023년 11월 5일

Received: October 3, 2023 / Revised: October 20, 2023
Accepted: November 5, 2023
**Corresponding Author: 01dkwnaak@hanmail.net
Dept. of Nursing, Changshin University, Korea

1. 서 론

1. 연구의 필요성

학교 위기는 갑작스럽고 예기치 않은 사건으로 인해 학교 전체의 안전을 위협하는 혼란을 초래하는 상황이다[1]. 학교 구성원의 자살이나 죽음, 상실, 이로 인한 애도, 신체 및 언어적 폭력, 집단따돌림 등의 학교폭력과 자연재해 및 교통사고 등의 안전사고, 국가적 재난 등이 주요 사안이다[2,3]. 이러한 학교위기 상황을 해결하기 위해 2008년부터 학교안전통합시스템(Wee프로젝트, 이하 Wee업무)이 시작되었고, Wee클래스, Wee센터, Wee스쿨 3단계로 즉각적인 위기지원과 안정화 지원을 제공하고 있다[4]. Wee센터는 가정형 Wee센터, 병원형 Wee센터, 위기학생 특화 Wee센터, 피해·가해학생 전담 Wee센터 등으로 다양한 형태로 운영되고 있으며, 전문상담교사, 전문상담사, 임상심리사, 사회복지사 등의 다각적 위기대응팀이 학교의 위기개입을 지원하고 있다[4,5]. 그러나 위기학생은 해마다 늘어나고 있는 추세로, 2018년 초·중·고생 대상 정서행동특성 검사 결과에서 자살 위험군이 3년 사이 2배 가까이 증가하였고, 지속적인 관심이 필요한 대상이 36%정도 급증하는 등 위기학생이 약 10만 명에 이르고 있는 실정으로 보고되고 있다[6]. 또한 2019 청소년 통계 결과에서는 우리나라 중·고등학생의 약 27%가 우울을 경험하고 있다고 보고되었는데[7]. 자살, 학교폭력, 성폭력 등의 위기 상황이 발생할 때 학교구성원들의 정서적 안정을 위해 위기개입이 즉각 이루어져야 한다. 그러나 급작스럽게 발생하는 이러한 위기 상황에 즉각적인 개입이 이루어져야 하지만, 현실적으로 학교 위기를 담당하는 소수의 상담자가 위기 상황에 있는 수백·수천 명의 학교 구성원들에게 개별화된 응급처치를 제공하고 있어 실제적으로 어려운 상황이다[8]. 우리나라의 학교위기 개입체계는 법적 기반 부족, 주무 부처의 부재, 전담 인력 및 예산 부족, 학교 현장의 위기에 대한 은폐·축소 분위기 등의 이유로 아직 초기 단계에 해당하는 상황이다[9]. 이러한 상황에서 학교의 위기개입 시 학교상담자들의 역할이 명확히 규정되어 있지 않아서 역할과 관련된 혼란 경험과 논란이 있으며, 또한 이들의 실질적 역할 및 어려움에 대한 연구도 미흡한 상황이다[2,10].

상담자란 심리적 개입을 통해 내담자의 부적응적 행동이 적응적으로 변화하도록 돕는 자로, 다른 직종에

비해 상담자에게는 타인에 대한 공감 능력과 높은 조망 수용 능력, 감수성과 애매한 상황을 건디는 인내심이 요구된다[11, 12]. 또한 이들은 상담업무 외의 조직 내 직무수행과 관련된 업무로 인한 스트레스를 겪고 있으며, 상담자들은 이러한 자신의 스트레스 관리에 어려움을 느끼며, 자기를 관리하는 것보다 자신을 희생하여 타인을 돌보는 것에 혼란을 주로 받아서 상담자 자신의 정신적 건강 관리를 소홀히 하는 경향이 있다[13,14]. 직무스트레스의 수준은 조직에서 요구하는 직무 수준과 조직 구성원이 감당하기 어려운 수준의 차이로 결정된다고 하였다[15]. 이에 상담관련 많은 업무들을 수행하고 있는 상담교사와 상담사의 직무스트레스를 파악할 필요가 있고, 이에 대한 대안 마련이 필요하다.

소진이란 이러한 대인접촉이 많은 직무들 속에서 직무 담당자가 장시간 스트레스에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리적 경험이다[13]. 또한 소진은 업무와 관련한 스트레스 상황에 지속적으로 노출됨으로써 겪게 되는 신체적, 심리적, 정서적 고갈상태라고 정의된다[16]. 서비스 제공업무에 종사하는 사람들은 정신적 부담감을 자주 경험하므로 스트레스 상황에 노출되기 쉽고, 심리적 소진에 취약하게 된다[17]. 따라서 직무스트레스로 인한 소진 정도를 함께 측정하는 것이 필요하다. 소진은 일시적으로 발생하는 것이 아니라 점차적인 단계를 거치며, 직무에 대한 자신의 효과성과 직무자체의 가치에 대하여 의심하기 시작하며 어떤 개입도 없는 경우 좌절에 대한 자기 방어의 형태인 무감동의 단계로 까지 진행되기도 한다[18].

상담전문인력의 위기개입의 성패는 위기대응 역량을 갖춘 Wee업무 상담전문인력인 상담교사와 상담사의 역량에 달려있다고 한다[3]. 개인의 내적 자원과 직무를 해결하는 역량에 따라 업무에 따른 소진정도는 달라질 것이라고 여겨진다. Wee업무 상담교사와 상담사는 학교 및 학교구성원에게 적절한 위기개입을 위한 자문 역할을 하고, 위기에 처한 학생을 위한 상담 및 심리치료를 직접 제공하거나 치료기관에 연계 하는 업무를 수행한다. 상담자의 자질과 역할에서 가장 중요한 도구는 상담자 자신이며, 치료적인 상담관계를 형성하는데 있어 상담자 자신이 가장 중요하다고 하였다[12]. 따라서 상담전문인력 개인의 직무역량은 위기상황 해결에서 매우 중요하고, 이들의 직무역량 수준 파악이 필요하다.

한편 사람들은 상담자라고 하면 모든 것을 포용하고

이해해 주는 사람이라고 하는 막연한 기대를 지니고 있다. 게다가 학교상담자라고 하면 모든 면에서 모범적인 것 같은 한국적인 교사상의 이미지까지 더해진다[19]. 따라서 상담교사와 상담사는 감정에 대한 통제와 조절 및 많은 주의 행동을 요구받기 때문에 감정노동이 심화되고 있다. 이러한 상황에서 학교상담자는 내면에 있는 감정을 솔직하게 표현하지 못하고 꾸며진 감정만을 표출하게 되는 것이다. 감성지능은 자기와 타인의 감성을 이해하고 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력이다[20]. 감성의 조절이 높은 사람은 심리적인 스트레스로부터 빠른 회복능력을 보이게 된다. 감성활용은 개인의 기억 속에 있는 감정정보를 조직하고 활용함으로써 문제해결을 도와주고, 감정을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력을 의미한다[20]. 즉 목표를 세우고 목표 달성을 위해 최선을 다하고, 자신이 유능한 사람이라고 인식하고 동기부여하며, 자기 자신을 항상 최선을 다할 수 있게 격려하는 것을 의미한다[20]. 선행연구에서 상담교사와 상담사의 감성지능 정도를 파악한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 Wee업무 상담전문인력인 상담교사와 상담사의 직무스트레스와 소진, 직무역량, 감성지능 정도와 관계를 파악하고, 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 직무역량과 감성지능의 매개효과에 대해 파악함으로써 Wee업무 상담전문인력의 소진을 낮추기 위한 중재 마련에 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스와 소진, 감성지능, 직무역량 정도를 파악하고, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향과 직무역량, 감성지능의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

자료수집은 2023년 2월부터 4월까지 G도지역의 Wee클래스, Wee센터, Wee스쿨에서 근무하고 있는 상담전문인력을 대상으로 이루어졌다.

연구대상자의 크기는 G*Power 3.1.9 프로그램을 활용하여 효과크기 0.15(중간), 유의수준 .05, 검정력 .80, 선행 연구와 독립변수를 근거로 예측변수를 6개로 하여

98명의 표본수가 산출되었다. 탈락률 10%를 고려하여 총 108명을 목표 인원으로 하였고, 불성실한 응답을 제외한 총 104명의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 직무스트레스

본 연구에서 한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale Short Form : KOSS-SF)를 사용하였다[21]. 총 43문항으로 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있고, Likert 4점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 직무스트레스 점수 산출은 각 영역에 (실제점수-문항수)*100/(예상 가능한 최고점수-문항수) 식을 적용하여 100점으로 환산 및 합산 후 다시 이를 8로 나누는 방식으로 산출하였다[21]. 선행연구에서 Cronbach's α =.90이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α =.89이었다[22].

2) 소진

본 연구에서 한국판 상담자 소진 척도(Korean Counselor Burnout Inventory; K-CBI)를 사용하였다[23]. 총 20문항으로 신체적 피로감, 무능감, 비협조적 업무환경, 내담자 가치 저하, 사생활 악화 요인으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미하며, 선행연구에서 Cronbach's α =.92이었고, 본 연구에서 Cronbach's α =.93이었다[23].

3) 직무역량

본 연구에서 전문상담교사를 대상으로 Jeong과 Kim이 개발한 도구를 사용하였다[24]. 총 19문항으로 교육, 상담, 태도, 관계, 행정역량으로 구성되어 있고, Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무역량이 높은 것을 의미한다. 선행연구에서 Cronbach's α =.89이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α =.86이었다[24].

4) 감성지능

감성지능이란 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고 조절하며 이를 효율적으로 활용할 수 있는 능력으로, 본 연구에서 Wong & Law Emotional Intelligence Scale(WLEIS)을 변안한 도구를 사용하였다[20,25]. 총

16문항으로 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절 및 감성활용으로 구성되어 있고, Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 선행연구에서 Cronbach's $\alpha=0.87$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.89$ 이었다[25].

4. 자료수집 및 윤리적고려

연구대상자의 윤리적 보호를 위해 C대학 생명윤리위원회의 승인을 획득 후 실시하였다[IRB No. CSIRB-2022023]. 대상자들이 속한 SNS에 공고문과 URL을 안내하였고, 직접 URL에 접속하여 연구목적과 방법에 대한 설명을 읽고, 연구 참여 의사에 동의여부에 응답하도록 하였다. 설문조사 시작 시 연구 목적, 연구 참여로 인한 이득과 손실, 언제든 설문조사 참여를 철회할 수 있음을 안내하였고, 수집된 자료는 연구목적 외에는 사용되지 않음을 명시하였으며, 연구 참여에 대한 소정의 답례품을 제공하였다.

5. 자료분석방법

본 연구의 수집된 자료는 IBM SPSS/Win 21.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 연구대상자의 특성은 실수와 백분율, 각 변수는 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 특성에 따른 변수 차이 검정은 t-test, ANOVA, 사후검정은 Scheffe test, 변수들 간의 관련성은 Pearson correlation coefficient로 분석하였고, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 직무역량과 감성지능의 매개효과는 회귀분석을 이용하였고, 매개효과의 유의성 검증은 Sobel test로 분석하였다[26].

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 주요 변수의 차이

연구 대상자는 여성 96명(92.3%), 연령은 30~39세가 37명(35.6%), 50세 이상 25명(24.0%)이었다. 교육수준은 석사수료 이상 64명(61.5%), 대학 졸업 35명(33.7%) 이

표 1. 대상자의 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이

Table 1. Difference of variables according to general characteristics of subjects

(N=104)

Characteristics	n (%)	Job stress		Burnout		Emotional intelligence		Competency		
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	
Gender	Male	8(7.7)	39.61±9.59	0.24	1.99±0.86	-1.78	3.70±0.49	-0.17	4.02±0.40	-0.30
	Female	96(92.3)	38.45±13.27	(0.809)	2.49±0.77	(0.079)	3.74±0.51	(0.861)	4.07±0.46	(0.762)
Age (years)	20~29	18(17.3)	41.68±10.84	1.85 (0.143)	2.62±0.82	1.25 (0.295)	3.68±0.44	0.76 (0.522)	3.85±0.35 ^a	4.30 (0.007)
	30~39	37(35.6)	40.55±14.16		2.56±0.81		3.70±0.58		3.97±0.45 ^b	
	40~49	24(23.1)	38.11±11.16		2.41±0.55		3.69±0.43		4.16±0.39 ^c	
	≥50	25(24.0)	33.71±13.52		2.22±0.88		3.87±0.48		4.27±0.50 ^d	
Education level	College	35(33.7)	40.41±10.92	0.99 (0.376)	2.52±0.81	2.16 (0.121)	3.61±0.50	1.64 (0.200)	3.86±0.47 ^a	6.84 (0.002)
	Master's degrees	64(61.5)	37.18±14.18		2.47±0.77		3.79±0.51		4.15±0.41 ^b	
	Doctor's degrees	5(4.8)	42.81±8.96		1.76±0.39		3.80±0.29		4.42±0.39 ^c	
Place of work	Wee class	78(75.0)	37.04±13.37	-2.07 (0.041)	2.46±0.78	0.16 (0.874)	3.78±0.51	1.47 (0.143)	4.12±0.44	2.19 (0.030)
	Wee center	26(25.0)	43.03±10.80		2.43±0.79		3.61±0.45		3.90±0.45	
Work experience (years)	1~2.9	21(20.2)	40.26±11.78	1.82 (0.148)	2.39±0.73	1.63 (0.187)	3.69±0.51	0.91 (0.440)	3.95±0.38 ^a	5.19 (0.002)
	3~4.9	18(17.3)	43.94±10.35		2.80±0.63		3.64±0.48		3.84±0.48 ^b	
	5~9.9	41(39.4)	37.07±12.84		2.43±0.84		3.71±0.48		4.07±0.41 ^c	
	≥10	24(23.1)	35.48±15.17		2.29±0.78		3.88±0.55		4.33±0.46 ^d	
Position	Teacher (national public)	65(62.5)	39.61±13.95	1.67 (0.178)	2.59±0.82	2.36 (0.076)	3.68±0.49	0.96 (0.414)	3.96±0.43 ^a	4.31 (0.007)
	Teacher(private)	6(5.8)	30.67±13.73		2.06±0.57		3.65±0.62		4.06±0.63 ^b	
	Educational public service	30(24.0)	35.96±9.87		2.17±0.58		3.88±0.43		4.30±0.37 ^c	
	Indefinite contract	8(7.7)	43.77±10.74		2.54±0.91		3.75±0.67		4.24±0.51 ^d	
Field of qualification	School counseling teacher	73(70.2)	39.22±13.67	2.65 (0.076)	2.55±0.79	1.82 (0.167)	3.69±0.50	1.03 (0.361)	3.99±0.44	4.28 (0.017)
	Counselor	23(22.1)	39.82±10.39		2.25±0.74		3.79±0.52		4.22±0.46	
	Social worker	8(7.7)	28.58±9.95		2.19±0.64		3.94±0.46		4.35±0.34	

있고, 근무처는 위클래스 78명(75.0%), 근무경력은 5~10년미만 41명(39.4%), 직급은 국공립 교사가 65명(62.5%), 자격분야는 전문상담교사가 73명(70.2%)으로 많았다(Table 1).

일반적 특성에 따른 직무스트레스는 위센터의 직무스트레스가 위클래스보다 유의하게 높았다($t=-2.07$, $p=0.041$). 소진과 감성지능은 유의한 차이가 없었고, 직무역량은 성별을 제외한 모든 변수에서 유의한 차이가 있었다. 연령대가 높을수록($F=4.30$, $p=0.007$), 교육수준이 높을수록($F=6.84$, $p=0.002$) 직무역량이 높았다. 근무처가 위클래스인 경우($t=2.19$, $p=0.030$)와 근무경력 10년 이상에서 직무역량이 유의하게 높았다($F=5.19$, $p=0.002$). 직급은 교사(국공립)인 경우($F=4.31$, $p=0.007$), 자격분야는 사회복지사의 직무역량이 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=4.28$, $p=0.017$)[Table 1].

2. 직무스트레스, 소진, 감성지능, 직무역량 정도

대상자의 직무스트레스는 100점 만점에 38.54점(± 12.99)이었고, 소진은 5점 만점에 2.45점(± 0.78)이었다. 감성지능은 5점 만점에 3.73점(± 0.50)이었고, 직무역량은 5점 만점에 4.07점(± 0.45)이었다[Table 2].

3. 직무스트레스, 소진, 감성지능, 직무역량 상관관계

대상자의 소진은 직무스트레스와 정적 상관관계가 있었고($r=0.63$, $p<.001$), 감성지능($r=-0.32$, $p=.001$), 직무역량($r=-0.39$, $p<.001$)과 부적 상관관계가 있었다. 직무스트레스는 직무역량($r=-0.26$, $p=.009$)과 부적 상관관계가 있었고, 감성지능은 직무역량과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=0.65$, $p<.001$)[Table 3].

표 3. 주요 변수의 상관관계

Table 3. Correlation among variables

Variables	Burnout	Job stress	Emotional intelligence
Burnout	1		
Job stress	0.63 ($<.001$)	1	
Emotional intelligence	-0.32 (0.001)	-0.17 (0.094)	1
Competency	-0.39 ($<.001$)	-0.26 (0.009)	0.65 ($<.001$)

표 2. 주요 변수의 값

Table 2. Level of the variables

(N=104)

Variables	M \pm SD	Range (Min~Max)
Job stress	38.54 \pm 12.99	11.91~71.66
Physical environment	31.73 \pm 22.51	0.00~88.89
Job demand	48.28 \pm 20.92	8.33~100.00
Insufficient job control	34.36 \pm 14.59	0.00~73.33
Interpersonal conflict	34.86 \pm 23.96	0.00~100.00
Job insecurity	27.72 \pm 16.88	0.00~83.33
Organizational system	49.91 \pm 20.77	4.76~100.00
Lack of reward	45.62 \pm 19.52	5.56~88.89
Occupational climate	35.82 \pm 22.78	0.00~100.00
Burnout	2.45 \pm 0.78	1.00~4.55
Exhaustion	2.79 \pm 1.06	1.00~5.00
Incompetence	2.51 \pm 0.92	1.00~5.00
Negative work environment	2.65 \pm 1.09	1.00~5.00
Devaluing client	1.98 \pm 0.87	1.00~5.00
Deterioration in personal life	2.33 \pm 0.97	1.00~4.25
Emotional intelligence	3.73 \pm 0.50	2.56~4.88
Self emotional appraisal	3.94 \pm 0.55	2.75~5.00
Others' emotional appraisal	3.67 \pm 0.47	2.50~4.75
Regulation of emotion	3.76 \pm 0.63	2.50~5.00
Use of emotion	3.56 \pm 0.66	2.25~5.00
Competency	4.07 \pm 0.45	2.95~4.95
Education	3.94 \pm 0.64	2.00~5.00
Consultation	4.21 \pm 0.53	2.75~5.00
Attitude	3.70 \pm 0.70	2.00~5.00
Relationship	4.08 \pm 0.69	2.00~5.00
Administration	4.47 \pm 0.47	3.33~5.00

4. 소진에 미치는 영향과 매개효과

회귀분석 전에 자기상관성과 다중공선성을 확인하였다. 직무역량의 매개효과 검증에서 Durbin Watson값은 2.238, 공차한계는 0.934으로 0.1이상, 분산팽창계수(VIF) 1.070이었고, 또한 감성지능의 매개효과 검증에서는 Durbin Watson값 2.225, 공차한계는 0.973, 분산팽창계수(VIF)는 1.028로 10을 넘지 않아, 모두 자기상관과 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

직무역량의 매개효과 검증의 1단계에서 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향은 유의하였고($\beta=-0.26$, $p=.009$), 2단계에서 직무스트레스가 소진에 미치는 영향도 유의하였다($\beta=0.63$, $p<.001$). 3단계에서 직무역량이 소진에 미치는 영향은 유의하였고($\beta=-0.24$, $p=.002$), 모형의 설명력은 45.6%이었다($F=42.33$, $p<.001$). 3단계에서 직무스트레스가 소진에 미치는 β 값이 0.57로 2단계의 β 값 0.63보다 작아졌고, Sobel test로 유의성을 검증한 결과, 직무역량은 직무스트레스와 소진에서 유의하게 부분 매개효과가 있음이 확인되었다($Z=2.96$, $p=.003$).

표 4. 소진에 대한 영향과 매개효과

Table 4. Effect on burnout and mediating effect

(N=104)

Model			β	SE	t(p)	F(p)	R ²
Mediating effect of Competency	1step	Job stress → Competency	-0.26	0.11	-2.68(0.009)	7.17(0.009)	0.066
	2step	Job stress → Burnout	0.63	0.16	8.28(<.001)	68.49(<.001)	0.402
	3step	Job stress → Burnout	0.57	0.15	7.53 (<.001)	42.33(<.001)	0.456
		Competency → Burnout	-0.24	0.13	-3.17(0.002)		
Mediating effect of Emotional intelligence	1step	Job stress → Emotional Intelligence	-0.17	0.13	-1.69(0.09)	2.85(0.094)	0.027
	2step	Job stress → Burnout	0.63	0.16	8.28 (<.001)	68.49(<.001)	0.402
	3step	Job stress → Burnout	0.59	0.15	7.98 (<.001)	40.97(<.001)	0.448
		Emotional Intelligence → Burnout	-0.22	0.12	-2.91(0.004)		

감성지능의 매개효과 검증은 1단계에서 직무스트레스는 감성지능에 미치는 영향이 유의하지 않았고($p=.094$), 2단계에서 직무스트레스가 소진에 미치는 영향은 유의하였다($\beta=0.63$, $p<.001$). 직무스트레스와 감성지능은 모두 소진에 유의한 영향을 미쳤고, 모형의 설명력은 44.8%로 나타났다($F=40.97$, $p<.001$). 따라서 감성지능은 직무스트레스와 소진의 관계에서 매개효과가 없는 것으로 확인되었다(Table 4).

IV. 논의

본 연구는 Wee업무 상담전문인력인 상담교사와 상담사의 직무스트레스와 소진, 직무역량과 감성지능의 관계 파악을 통해 소진을 낮추기 위한 중재 마련에 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에서 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스는 38.54점으로 교육기관 상담자의 직무스트레스가 42.54점으로 나타난 선행 연구결과와 유사하다[22]. Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스는 높지 않았으나, 직무스트레스를 낮추기 위한 노력은 지속되어야 한다. 본 연구에서 직무스트레스의 하위요인 중 조직체계, 직무요구, 보상부적절의 스트레스 점수가 높았고, 이는 청소년상담자의 직무스트레스에서 근무환경요인, 직무관련요인, 경제적요인의 스트레스 점수가 높았던 결과와 유사하다[27]. 조직체계는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 지원, 조직 내 갈등, 목적과 이해의 동질성, 합리적 의사소통의 결여, 승진가능성, 직위 부적합 등을 의미하고, 직무요구는 직무에 대한 부담정도로서 시간적 압박, 업무량증단, 책임감, 과도한 직무부담 등을 의미한다[21]. 따라서 직무스트레스를 낮추기 위해서는 조직체계와 직무요구에 대한 개선이 필요하다고 여겨진

다. 학교안전통합시스템으로 Wee업무를 시행한 지 10년 이상 경과하였고, 위기학생들은 지속적으로 증가하고 있다. 스트레스는 소진, 직무만족, 삶의 만족도 등과 관련이 있고 다양한 질병의 원인으로 작용하기도 한다[28]. 현장에서 직접적으로 상담하고 교육하는 상담인력의 직무스트레스는 직무와 삶으로 이어질 수 있다. 따라서 직무스트레스 높았던 조직 부분의 운영을 점검하고 개선함으로써 스트레스를 감소시킬 필요가 있다.

본 연구에서 Wee업무 상담전문인력의 소진은 2.45점이었고, 이는 선행연구에서 학교에 재직 중인 전문상담교사의 소진이 2.54점으로 나타난 결과와 유사하다[29]. 또한 본 연구에서 소진의 하위 요인 중 신체적 피로감, 비협조적 업무환경, 무능감으로 인한 소진이 높게 나타났는데, 이는 경력 5년 이상의 전문상담교사에서 비협조적 업무환경, 신체적 피로감의 소진이 높았던 선행연구 결과와 유사하다[29]. 신체적 피로감은 직무수행으로 인해 나타나는 탈진의 정도나 피로감이며, 비협조적 업무환경은 직무환경인 상담환경에 대한 부정적인 개인의 태도와 감정을 의미하며 무능감은 상담자로서의 개인의 내적 느낌을 반영하는 것이다[30]. 우리나라의 전문상담교사는 한 학교에 1명씩 배치되고 담당할 학생 수는 많아 소진에 취약할 수 밖에 없는 상황이다[29]. 상담자의 소진은 개인에 머무는 것이 아니라, 상담사가 속한 기관과 내담자에게까지 영향을 미칠 수 있으며, 이로 인해 상담의 의미와 효과를 저하시킬 수 있기에 소진 관리는 반드시 필요하다[27]. 인력보충이나 신체적 소진과 심리적 소진을 해결해 줄 수 있는 프로그램 등의 마련이 필요하다.

또한 본 연구에서 직무스트레스는 소진에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 이는 선행연구에서 청소년상담자의 직무스트레스가 소진에 직접효과가 있

는 것으로 나타난 결과와 유사하고, 전문상담교사의 직무스트레스가 심리적 소진에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타난 결과와도 유사하다[27,31]. 이것은 Wee 업무 상담전문인력의 직무스트레스가 높으면 소진이 높아지는 것을 의미하며, 직무스트레스가 소진을 높이는 직접적 요인임을 나타낸다. 따라서 Wee 업무 상담전문인력의 직무스트레스 감소를 위한 노력이 궁극적으로 소진 감소로 이어질 수 있음을 의미한다. 직무스트레스를 파악하고 이를 감소시키기 위한 중재 마련과 적용은 상담업무 향상에 중요한 요인임을 알 수 있다.

본 연구에서 Wee 업무 상담전문인력의 직무역량은 4.07점으로 높게 나타났고, 이것은 선행연구에서 전문상담교사의 직무역량이 평균 4.02점으로 나타난 결과와 유사하다[29]. 또한 본 연구에서 상담전문인력의 직무역량이 경력 10년 이상에서 5년 미만 보다 유의하게 높았고, 이는 선행연구에서 전문상담교사의 직무역량이 경력에 따라 5년 이상에서 4.12점, 5년 미만에서 3.91점으로 나타났던 결과와 유사하다[29]. 역량이란 개인의 지식, 기술, 인식, 태도 등의 복합체로 수행수준을 우수하게 이끌어 낼 수 있는 능력을 의미한다. 직무역량 중에서 행정역량은 외부기관의 연계나 교육행정 시스템을 이용할 수 능력으로 본 연구에서 점수가 제일 높은 역량으로 나타났다. 또한 본 연구에서 태도 역량, 교육 역량 점수가 낮게 나타났다. 태도 역량은 상담에 대한 이해와 설득력 및 자신의 한계성을 수용할 수 있는 능력이며, 교육역량은 학생과 학부모 등을 교육하거나 교육활동과 상담교사 업무의 조화를 이루어 낼 수 있는 능력을 의미한다[29]. 학교에 있는 전문상담교사들에게는 상담 업무 외에 상담프로그램 평가, 관리 및 유지, 상담활동 연간계획서 작성 등의 교직원 역할들이 요구되고 있어, 실제로 상담전문가로서의 역할보다는 교직원의 역할이 더 요구되고 있다[30]. 이로 인해 행정역량은 높으나 상담과 관련된 태도와 교육역량이 낮게 나타난 결과로 보여진다. 또한 경력에 따른 직무역량의 차이를 줄이기 위해서는 경력이 많은 상담전문인력과의 소통과 교류의 장을 만들고, 상담에 대한 슈퍼비전의 기회와 정보를 교환할 수 있는 대안을 마련하여 경력에 따른 직무역량의 차이를 줄여나가는 노력이 필요하다. 전반적으로 상담전문가로서의 역량을 향상시킬 수 있는 교육과 기회의 제공이 많아져야 하고, 이런 기회를 통

해 상담전문인력들은 자신의 역량을 점검하고, 역량을 향상시킬 수 있는 기회로 활용할 수 있을 것이다.

본 연구에서 Wee 업무 상담전문인력의 직무스트레스는 직무역량에 유의한 영향을 미쳤다. 선행연구에서 직업재활시설 종사자의 직무스트레스의 하위요인들이 직무역량에 유의한 영향을 미쳤던 결과와 유사하다[32]. 이것은 직무스트레스를 낮추는 노력이 직접적으로 상담전문인력의 직무역량 향상으로 이어질 수 있음을 나타낸다.

또한 본 연구에서 직무역량은 소진에 유의한 영향을 미쳤고, 직무스트레스와 소진의 관계에서 부분 매개효과가 있었다. 매개효과에 대한 연구가 부족하여 직접적 비교는 어려우나 이것은 선행연구에서 전문상담교사의 교사역량이 소진에 직접효과가 있었던 결과와 유사하다[29]. 이는 전문상담교사역량이 낮으면 소진이 높아지는 직접적 요인임을 의미하는 것이다. 따라서 상담전문인력의 소진을 낮추는 방안 마련에 있어서, 직무스트레스를 낮추는 전략에 직무역량을 향상시킬 수 있는 방안을 함께 마련하여 적용하는 것이 상담전문인력의 소진 감소에 효율적임을 알 수 있다. 전문직의 소진은 직무역량이 중요한 역할을 하며, 상담의 전문성은 상담과 관련된 전문적 지식과 다양한 경험에 의한다. 그러나 최근에 임상경험 없이 임용고사를 통해 배치되고 있어서, 이들이 상담가로서의 역할수행에 어려움이 많을 것으로 여겨진다[29]. 실제 현장을 경험하고 체험하는 기간이 주어지고, 이를 통해 실무에 대한 다양한 경험을 쌓는 것이 직무스트레스를 낮추고, 동시에 직무역량을 높일 수 있으며 소진감소에 기여할 수 있을 것이라고 생각한다.

본 연구에서 Wee 업무 상담전문인력의 감성지능은 3.73점이었고, 감성지능 자기감성이해가 가장 높고, 감성활용이 가장 낮았다. 또한 감성지능은 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 선행 연구 중 심리치료사의 감성지능이 심리적 소진에 유의한 영향을 미쳤던 결과와 유사하다[33]. 감성지능은 자신의 감정인식과 표현에 대한 능력인 자기감정의 인식, 타인의 감정을 인식하고 이해하는 타인감정의 인식, 자신의 감정정보를 바탕으로 활동에 사용하는 능력인 감정의 활용, 그리고 감정을 상황에 따라 적절하게 조절하는 감정의 조절을 의미한다[33]. 학력위주의 교육정책으로 인해 청소년의 심리적 갈등과 부적응 문제인 폭력과 비

행, 학업중단, 중독, 자살 등의 문제가 증가하고 있으며, 이에 상담전문인력의 역할은 더욱 중요해질 것이다[24]. 따라서 이러한 청소년을 상대해야 하기에 자신의 감정을 이해하고 타인의 감정을 인식하고 이해하는 감성지능이 상담전문인력에게 매우 중요함을 알 수 있다. 따라서 상담전문인력의 상담업무에 있어서 자신의 감성을 건설적 활동에 활용할 수 있는 능력을 향상시킬 수 프로그램 개발과 적용이 필요하다. 상담은 내담자를 대면하는 현장에서 감정교류에 대한 결과를 즉각적으로 분석하고 대응해야 하는 많은 상황들의 연속이므로, 이때 감정의 활용은 중요하며, 이에 대한 대응의 실패는 소진으로 이어지기 때문이다[33]. 학교위기라는 힘들고 어려운 상황 속에서 높은 감성지능을 가지고 있다면 감정 대처능력의 향상과 효과적 의사결정으로 소진 감소에 기여할 수 있는 것이다.

본 연구에서 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 이것은 교정공무원을 대상으로 직무스트레스와 소진의 관계를 확인했던 선행연구 결과에서 감성역량이 직무스트레스와 소진의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 나타난 연구결과와는 차이가 있었다[34]. 따라서 연구대상을 확대한 반복연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구를 통해 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스, 직무역량, 감성지능이 소진에 영향을 미치고 직무역량이 직무스트레스와 소진에서 부분 매개효과가 있음이 확인되었다. 따라서 상담전문인력의 직무스트레스를 낮추기 위한 중재 마련에 직무역량 향상 방안이 포함되어야 할 필요가 있다. 본 연구는 일 지역에 근무하는 Wee업무 상담전문인력을 대상으로 하였기에 대상자를 확대한 반복연구가 필요하다.

V. 결 론

본 연구에서 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스와 직무역량, 감성지능은 소진에 영향을 미치는 요인이었고, 또한 직무역량은 직무스트레스와 소진의 관계에서 부분 매개효과가 있었다. 따라서 우리는 이를 통해 소진을 낮추는 방안 마련에 있어 직무스트레스를 감소시키기 위한 중재안에 직무역량을 향상시킬 수 있는 중재안을 반드시 포함시켜야 함을 제안한다.

본 연구 결과를 토대로 대상자를 확대한 반복 연구가 이루어지고, 또한 Wee업무 상담전문인력의 직무스트레스, 직무역량, 감성지능, 소진과 학교위기 중재와의 관련성에 대한 연구가 이루어져, 궁극적으로 학교위기를 낮출 수 있는 방안 마련에 기여할 수 있기를 제안한다.

References

- [1] S.E. Brock, and S.R. Jimerson, "School crisis interventions: Strategies for addressing the consequences of crisis events," *Handbook of school violence*, Haworth Press, pp. 285 - 332, 2004.
- [2] H.J. Kim, Y.H. Jung, and Y.M. Ha, "Difficulties of school crisis intervention : School staff members' experience," *Korean Journal of Educational Research*, Vol. 56, No. 4, pp. 233-262, 2018. <http://dx.doi.org/10.30916/KERA.56.4.233>
- [3] M.A. Heath, and D. Sheen, "School-based crisis intervention: Preparing all personnel to assist," Seoul, Hakjisa, 2013.
- [4] H.J. Kim, and J.R. Jeong, "Phenomenological study of school counseling teachers's work experience at Wee centers," *Secondary Education Research*, Vol. 67, No. 4, pp. 535-575, 2019.
- [5] H.E. Lee, H.Y. Gao, J.Y. Kim, and J.H. Choi, "An analysis of perception of Wee center counseling practitioners on the roles of Wee center school counselors: based on the ASCA school counseling model," *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 19, No. 21, pp. 1057-1082, 2019. <http://doi.org/10.22251/jlcci.2019.19.21.1057>
- [6] B.Y. Seo, "Elementary, middle and high school students at risk of suicide doubled in 3 years... 'Emotional crises' on the rise," KBS news, 2018. Available from : <https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4046537>
- [7] Statistics Korea, "2019 Youth states", 2019. Available from : https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301060100&bid=10820&tag=&act=view&list_no=374490&ref_bid=
- [8] J.H. Kim, H.E. Lee, H.Y. Gao, E.H. Ham, and J.H. Choi, "A phenomenological study on the crisis intervention experience of Wee center school counselors: Focusing on the difficulties

- that counselors experience,” *Korean Journal of Counseling*, Vol. 21, No. 1, pp. 23-48, 2020. <http://doi.org/10.15703/kjc.21.1.202002.23>
- [9] D.H. Lee, B.Y. Jeong, E.J. Kang, and S.Y. Myung, “A review and its implications on school-based crisis response team in the U.S,” *Korean Journal of Comparative Education*, Vol. 27, No. 1, pp. 1-28, 2017. <http://doi.org/10.20306/kces.2017.27.1.1>
- [10] H.S. Kweon, and J.A. Ru, “The integrated school-based support model development,” *The Korea Journal of Counseling for the At-risk Youth*, Vol. 8, No. 3, pp. 1205-1221, 2007. <http://doi.org/10.15703/kjc.8.3.200709.1205>
- [11] J.L. Romano, “Stress management and wellness: Reaching beyond the office,” *Personal and Guidance Journal*, Vol. 62, No. 9, pp. 533-537, 1984. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.2164-4918.1984.tb00270.x>
- [12] T.M. Skovholt, “The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for therapists, counselors, teachers, and health professionals,” Boston, MA, Allyn & Bacon, 2001.
- [13] C. Maslach, and W.B. Schaufeli, “Historical and conceptual development of burnout”, *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, New York: Taylor & Francis, pp. 1-18, 1993.
- [14] T.M. O’Halloran, and J.M. Linton, “Stress on the job: Self-care resources for counselors,” *Journal of Mental Health Counseling*, Vol. 22, No. 4, pp. 354-364, 2000.
- [15] J.H. Greenhaus, and S. Parasuraman, “A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences,” *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 8, No. 2, pp. 37-60, 1987. http://dx.doi.org/10.1300/J075v08n02_04
- [16] J.C. Um, Y.O. Cho, and K.H. Lim, “The influence of self-efficacy and risk factors at job environment on burnout in school counselors,” *Korean Journal of Counseling*, Vol. 14, No. 5, pp. 3125-3143, 2013. <http://doi.org/10.15703/kjc.14.5.201310.3125>
- [17] K.A. Moore, and C.L. Cooper, “Stress in mental health professionals: A theoretical overview,” *International Journal of Social Psychiatry*, Vol. 42, No. 2, pp. 82-89, 1996. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/002076409604200202>
- [18] J. Edelman, and D. Brodsky, “Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions,” NY: Pergamon Press, 1980.
- [19] Y.S. Shin, and J.Y. Lee, “The mediating effect of self-soothing ability in the relationship between emotional labor and burnout among teachers of specialized vocational high school,” *Secondary Education Research*, Vol. 62, No. 3, pp. 463-489, 2014. <http://doi.org/10.25152/ser.2014.62.3.463>
- [20] C.S. Wong, and K. Law, “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study,” *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 243-274, 2002. [http://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [21] S.J. Chang, S.B. Koh, D.M. Kang, S.A. Kim, M.G. Kang, C.G. Lee, J.J. Chung, et al., “Developing an occupational stress scale for Korean employees,” *Korean J Occup Environ Med*, Vol. 17, No. 4, pp. 297-317, 2005.
- [22] H.Y. Kim, “The relationship between job stress, depression, and life satisfaction of educational institution counselors: Mediating effect of self-compassion,” *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 18, No. 11, pp. 63-74, 2018. <http://doi.org/10.15703/kjc.18.1.201702.349>
- [23] K.L. Yu, S.M. Lee and E.A. Nesbit, “Development of a culturally valid counselor burnout inventory for Korean counselors,” *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, Vol. 41, No. 3, pp. 152-161, 2008.
- [24] H.K. Jeong, and S.K. Kim, “The development and validation of the competencies scale of school counseling teachers,” *Korean Journal of Counseling*, Vol. 18, No. 1, pp. 349-370, 2017. <http://doi.org/10.15703/kjc.18.1.201702.349>
- [25] P.J. Hwang, “A study on the influence of an employee’s emotional intelligence on organizational effectiveness,” Master’s thesis at Sogang University Graduate school, 2007.
- [26] R.M. Baron, and D.A. Kenny, “The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of personality and social psychology*, Vol. 51, No. 6, pp. 1173-1182, 1986. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- [27] H.H. Park, and J.M. Park, “The mediating effects of the social support and ego-resilience of adolescent counselors on the relationship between their job Stress and burnout,” *Korean Journal of Play Therapy*, Vol. 21, No. 4, pp.

- 473-489, 2018. <http://doi.org/10.17641/KAPT.21.4.3>
- [28]B.B. Ahn, and S.Y. Park, “The Effect of Ego-Resilience and Perception of Social Support on Job Satisfaction and Burnout,” *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 27, No. 3, pp. 497-517, 2014. <http://doi.org/10.24230/ksiop.27.3.201408.497>
- [29]B.Y. Khu, and A.J. Lim, “Effect of professional counselor teacher’s competency and role conflict based on length of career on counselor burnout,” *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 22, No. 9, pp. 657-670, 2022. <http://doi.org/10.22251/jlcci.2022.22.9.657>
- [30]J.S. Kim, and K.M. Yu, “A moderating effect of professional identity for the professional school counselors in the relationship between role conflict and burnout,” *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy*, Vol. 22, No. 1, pp. 53-69, 2010. UCI:G704-000523.2010.22.1.011
- [31]H.A. Lee, and K.H. Lee, “The relationship among job stress, job satisfaction, and burnout of the professional school counselors,” *The Korean Journal of School Psychology*, Vol. 6, No. 1, pp. 83-102, 2009. <http://doi.org/10.16983/kjsp.2009.6.1.83>
- [32]S.J. Kim, and D.J. Kim, “The effect of job stress among vocational rehabilitation facility workers on job capacity,” *Journal of Vocational Rehabilitation*, Vol. 31, No. 2, pp. 39-61, 2021. <http://doi.org/10.24226/jvr.2021.8.31.2.39>
- [33]J.H. Seo, “Relationships of psychotherapist’s emotional intelligence, job stress and burnout,” *The Korean Journal of Rehabilitation Psychology*, Vol. 21, No. 2, pp. 233-250, 2014. UCI:G704-SER000009521.2014.21.2.001
- [34]S.Y. Hwang, and W.I. KIM, “The mediating effect of emotional competence in the relationship between job stress and job-burnout of correctional officers,” *Korean Association of Military Counseling*, Vol. 6, No. 1, pp. 16-30, 2017.

※ 이 논문은 2022년도 창신대학교 교내연구
비지원에 의해 연구되었음(창신-2022-042)