

공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성 및 공감피로가 직무소진에 미치는 영향*

김지민** · 임영식***

초 록

본 연구의 목적은 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성, 그리고 공감피로가 직무소진 사이의 관계를 규명하는데 있다. 연구대상은 공공기관에 근무하는 청소년상담사 94명을 대상으로 하였고 남자가 20명, 여자가 74명이었다. 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로와 직무소진 간의 관계를 알아보기 위하여 분석에는 SPSS 20.0 프로그램을 사용하였다. 각 변인 간의 상관관계를 도출하였고 중다회귀분석을 통하여 직무환경특성, 부정정서전염, 그리고 공감피로가 직무소진에 미치는 영향을 알아보았다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로, 직무소진은 모두 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 직무환경특성의 하위요인 중 역할모호와 역할과다가 직무소진에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 가장 많은 변량을 설명하는 것으로 나타났다. 그리고 공감피로가 직무소진에 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 직무환경뿐만 아니라 공감피로도 직무소진에 영향을 미치는 것이 확인되었다. 하지만 부정정서전염은 직무소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로, 직무환경특성과 직무소진 사이에서 공감피로가 매개하는 것으로 확인되었다. 이는 청소년상담사가 직무환경이 좋지 않다고 인식할 때 공감피로를 느끼게 되면 직무소진을 강화하는 것으로 해석할 수 있다. 본 연구 결과는 직무소진에 영향을 미치는 요인들 중 부정정서전염, 공감피로의 관계를 확인하였고 직무환경특성과 직무소진 사이에서 공감피로의 역할을 검증하였다는데 의의가 있다. 마지막으로 본 연구의 시사점과 제한점에 대해 논의하였다.

주제어: 공공기관 청소년상담사, 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로, 직무소진

* 이 논문은 2012년도 중앙대학교 신입생 성적우수 장학금의 지원에 의하여 작성되었음.

** 중앙대학교 아동청소년학과 일반대학원 박사수료

*** 중앙대학교 사회복지학과 교수, 교신저자, yslim@cau.ac.kr

I. 서 론

최근 위기청소년의 수가 매년 증가하고 있는 추세이며 그 문제가 심화되고 복잡해지는 양상을 띠고 있다. 정부는 이러한 위기 청소년 지원정책에 관심을 갖고 위기청소년에 대한 지원을 위하여 한국청소년상담복지개발원에서는 2006년부터 청소년 위기 실태 조사를 지속적으로 행하고 있으며 청소년상담센터에서는 2005년 위기청소년 사회안전망(CYS-Net)을 구축하여 위기청소년을 대상으로 한 상담과 지원활동을 전개하고 있다. 과거에는 빈곤과 개인적인 문제로 인해 청소년문제가 발생하는 경우가 대다수였지만 최근에 들어서는 사회적 환경의 영향으로 인해 복합적인 원인으로 위기청소년이 발생하는 경우가 많다(황순길, 김동민, 강태훈, 손재환, 김화연, 김지혜, 2016). 위기청소년들은 가출, 비행, 범죄, 학교부적응이나 학업중단, 인터넷과 스마트폰 중독, 폭력, 약물, 성매매 및 성폭력, 자살, 직업훈련기관이나 직장 부적응 등의 행동을 보일 위험이 높다. 이에 청소년복지지원법에서는 위기청소년지원과 관련하여 상담, 교육, 위기청소년특별지원, 청소년 가출예방 및 보호·지원, 이주배경청소년에 지원, 그리고 비행·일탈청소년과 일상생활에 적응하지 못하여 도움이 필요한 청소년에 대한 교육적 선도를 실시하도록 규정하고 있다(황순길 외, 2016). 이로 인하여 공공기관에 근무하는 청소년상담사들은 위기청소년을 돕기 위하여 상담직무 이외에도 위기청소년에 대한 법률적인 지원이나 사회복지 지원을 위한 기관연계와 같은 새롭고 다양한 역할을 맡게 되었다(양미진, 조수연, 이소영, 2012).

청소년상담사가 근무하는 공공기관 중 대표적인 기관이 청소년상담복지센터인데 이곳에 근무하는 청소년상담사들이 수행해야 하는 직무들을 살펴보면 조직관리, 네트워크 구축, 상담직무, 교육, 연구, 위기 및 취약 청소년지원, 지도지원 정보제공 등으로 대부분의 청소년상담사들은 상담직무 이외에도 아웃리치, 위기청소년에 대한 직접적인 지원, 기관연계, 법률적 지원 등 다양한 직무 부담을 지게 되었다(김현미, 최인화, 권현용, 2010).

하지만 대부분의 청소년상담사들은 대학에서 청소년상담 관련 전공을 공부하고 졸업 이후 바로 청소년상담 현장에 투입되고 있다. 2013년 청소년상담사 인력현황 연구 보고서에 따르면 경험이 충분하지 못한 청소년상담사가 현장에 대한 실습경험이 부족한 채 현장에 투입되어 상황에 대한 이해가 떨어지는 경우가 많다고 보고되고 있다

(김창대, 이은경, 김인규, 2013). 이론과 현장의 차이로 인하여 청소년상담사는 자신이 직무를 잘 수행하지 못한다는 무력감과 당황스러움을 경험하게 되는데 이러한 상황에서 적절한 개입 없이 지속되면 직무소진이 일어나 이직을 하게 되는 원인이 된다. 청소년상담사의 잦은 이직은 위기청소년에 대한 개입을 해야 하는 청소년상담 현장에서 노후화가 쌓이는 것을 어렵게 만들고 결국 청소년상담사를 소진되게 하는 현상이 발생하고 있다(차은미, 2014). 윤아랑과 조하나(2013)의 연구에서 청소년 상담기관에 근무하는 상담자들과 대학부설 상담센터에서 일하는 상담자가 직무환경에 따라 소진에 차이가 있는지 검증하였는데 상대적으로 열악한 직무환경에서 근무하는 청소년 상담사가 소진을 더 많이 하는 것으로 확인되었으며 청소년상담기관의 직무환경과 소진이 정적으로 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 최윤미, 양난미, 그리고 이지연(2002)의 연구에서도 청소년 상담기관에 근무하는 경우 정부지원 기관이 갖는 행정적 절차상의 요구들과 청소년 상담이라는 기관의 성격에서 오는 요구들이 상담 본연의 업무에서 발생할 수 있는 소진 경험을 압도할 정도여서 청소년 상담기관에 근무하는 상담자들의 소진 경험이 보다 심각하다고 밝힌바 있다.

청소년상담 현장에서의 어려움을 가중시키는 또 다른 요인으로는 청소년기의 발달 특성인데 청소년기는 성인기에 비하여 급격한 신체 및 정신에 대한 변화가 일어나는 시기로 주양육자에게 독립하고 싶은 욕구와 의존하고 싶은 욕구가 상충된다. 이에 따라 상담에 부모나 교사에 의해 강제적으로 혹은 비자발적으로 내방하는 경우가 많고 변화의 필요성을 느끼지 못하거나 상담에 비협조적이거나 거부적인 모습을 보인다(김은지, 강민희, 장재홍, 2016). 이러한 청소년기의 특성으로 인하여 청소년상담사가 상담을 진행하는데 있어 어려움을 겪게 된다.

결과적으로 청소년상담 공공기관의 특성, 위기청소년의 증가로 인하여 비행청소년을 위한 교육적 선도, 복지지원연계, 연구, 행정절차상의 요구들, 그리고 법률적인 지원 등과 같은 상담 이외의 다양한 업무수행, 그리고 청소년시기의 발달상 특성과 같은 이유들로 인하여 공공기관에 근무하는 청소년상담사들은 직무소진을 겪을 가능성이 높아진다. 실제로 2007년 상반기 동안 청소년상담복지센터의 청소년동반자 프로그램에 활동했던 488명 중 퇴직자 수가 104명(21.3%)으로 같은 기간에 새롭게 채용된 상담자 수가 288명(58.2%)에 이를 정도로 잦은 이직이 일어나고 있고 그 주요 요인이 소진으로 보고되었다(양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경, 2010). 그리고 최윤미

(2002) 외의 연구에서도 청소년상담기관에 근무하는 상담사들이 대학교 상담실에 근무하는 상담사에 비하여 업무 부담감을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이처럼 청소년상담사들의 소진 정도가 일반 상담사들에 비하여 더 심각하다고 볼 수 있다.

청소년상담사의 소진에 관해 이루어진 국내의 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. 박희현과 오숙경(2013)은 개인의 심리내적인 변인이 자아탄력성과 자기효능감이 상담자의 심리적 소진에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 그리고 윤아랑과 조하나(2013)는 청소년상담복지센터 상담자의 직무환경이 심리적 소진에 영향을 크게 미치지만 상담자의 마음챙김, 자존감, 삶의 의미추구라는 개인내적의 보호요인이 직무환경의 부정적 영향력을 감소시켜줄 수 있음을 제안하였다. 박한샘과 고은영(2009)의 연구에서 청소년동반자의 활동경험 중 하나로 개입의 한계를 느끼거나 사기저하가 소진 현상으로 이를 수 있다는 것을 도출하였다. 김현미 등(2010)의 연구에서 과도한 직무시간과 직무가 청소년상담사의 심리적 소진의 주된 요인이 되어왔지만 상담자의 내적인 특성이 심리적 소진에 더 큰 영향을 준다고 주장하였다. 마지막으로 차은미(2014)는 청소년상담복지센터의 청소년상담사를 대상으로 소진체험에 대한 연구에서 상담자들은 상담뿐만 아니라 사업까지 수행해야 하는 다중 역할과 직무과다로 소진을 경험하였고 수련 받은 상담이 아닌 새로운 일을 맡을 때 무력감을 느끼는 것으로 나타났다. 위의 선행연구들을 살펴본 결과, 위기청소년의 증가와 문제의 심각성으로 인하여 청소년상담의 중요성이 부각되고 전문 인력의 필요성이 강조되고 있지만 비자발적인 청소년, 다양한 직무의 요구, 열악한 근무환경이 청소년상담사를 소진에 이르게 하고 있다는 것을 알 수 있다.

최근 소진의 원인에 대해 연구한 연구자들은 직업 환경, 업무스트레스와 같은 외적인 요인과 관련성이 높다고 여겨왔으나(Lever, Lucas & Ortlepp, 2000; Kop, Euwema & Schaufeli, 1999), 다른 한편으로는 외부적인 요인만으로 소진을 설명할 수 없으며 내적인 요인도 소진에 중요한 영향을 미친다고 보고하였다(김현미 외, 2010; 박한샘, 고은영, 2009; 박희현, 오숙경 2013; Bihler & Land, 2003). 따라서 청소년상담사가 소진에 이르게 되는 외적인 요인인 직무환경뿐만 아니라 내적인 요인들에 대해서도 살펴볼 필요가 있다.

상담자를 소진에 이르게 하는 내적인 요인으로 정서전염을 들 수 있다. 대부분의 상담자들은 내담자의 감정에 전염되는 경향이 있다(Jung, 1968). 특히, 외상을 겪었거

나 심적 스트레스가 큰 위기청소년과 상담하는 과정에서 청소년상담사는 위기청소년의 우울, 무기력 등과 같은 신체적이고 심리적인 어려움에 영향을 받게 된다. 이를 정서전염이라고 하며 이는 상담자 소진의 다양한 원인들 중 일부임이 확인 되었다(최윤미 등, 2002). 정서전염이란 대인 간 정서의 전이 현상을 설명하는 심리적 개념으로 다른 사람과 상호작용할 때 흔히 겪게 되는 보편적인 경험이다(김정식, 김완석, 2007). 유능한 상담자들은 엄청난 공감 능력을 갖고 있어서 내담자의 부정적 정서전염에 가장 노출되기 쉽다. 그리고 이러한 현상은 공감피로를 경험하는 것과 관련된다(김미애, 이지연, 2013).

공감피로는 청소년상담 장면에서 상담사를 소진시키는 주요 요인 중 하나이다(이자영, 유금란, 2010). 내담자가 외상 때문에 고통을 느낄 때 상담자가 내담자의 고통을 완화시키기 위해 노력하다가 상담자 자신을 돌보는데 소홀해지고 내담자를 통해 간접적으로 경험한 외상으로 힘들어하며 신체적, 심리적 고통까지 받게 되는데 이를 공감피로라고 한다(Cerney, 1995; Figley, 1995) 공감피로는 일을 하지 않는 상태에서도 내담자가 경험한 외상이 생각나서 우울, 불안 등의 정서가 상담자의 생활이나 기분에 영향을 미치게 된다(김미애, 이지연, 2013). Figley(1995)의 연구에서 상담자를 대상으로 공감피로를 측정하였는데 상담자의 20.6%가 매우 심각한 위험군으로 나타났고 29.4%가 고위험군으로 나타나 상당수의 상담자들이 공감피로를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 공감피로를 경험하는 상담자들은 자신의 불안정한 정서로 인하여 내담자에 대한 관심이 감소하여 내담자에게 부정적인 영향을 줄 수 있으므로 이에 대해 간과하지 말아야 할 중요한 문제라고 할 수 있다(이자영, 유금란, 2010).

한편, 공감피로를 가중시키는 것으로 나타난 경우가 직무환경특성이 나쁘다고 인식하는 경우였다. 예를 들어, Thomas, Billon, Chaumier, Barruche and Thomas(2014)의 연구에서 근무상황에 대한 긍정적인 인식이 공감피로를 낮출 수 있지만 반대로 근무상황에 대한 부정적인 인식은 공감피로를 높이는 것으로 확인되었다. 그리고 국내 연구 중에서 사회복지종사자를 대상으로 한 윤경아, 심우찬과 김기수(2015)의 연구에서도 업무 부담이 많을수록 공감피로를 높이며 소진을 높이는 것으로 나타났다. 이는 직무소진에 까지 이를 수 있는 요인인 공감피로를 줄이기 위해서는 직무환경 개선이 중요하다는 것을 나타낸다고 할 수 있다.

요약하자면 공공기관에 근무하는 청소년상담사가 맡게 되는 과중한 직무 요구와 같은 열악한 근무환경, 상담과정에서 경험하게 되는 부정적 정서전염과 공감피로가 청소년상담사를 더욱더 소진되게 만드는 요인이며 이러한 청소년 상담사의 소진은 절실한 도움이 필요한 청소년내담자들에게 악영향을 미칠 수 있을 것이다. 하지만 국내의 청소년상담공공기관에 근무하는 청소년상담사의 직무환경특성, 공감피로, 부정정서전염, 그리고 직무소진과의 관계를 살펴본 연구는 전무한 상태이며 청소년상담사의 소진과 관련한 연구조차도 활발히 이뤄지지 않고 있는 실정이다. 국내의 청소년관련 종사자의 연구는 아동, 청소년복지 종사자를 대상으로 하여 공감피로, 공감만족, 청소년복지 종사자의 정신건강, 그리고 소진에 대한 관계를 검증한 박지선과 천지은(2016)의 연구에 그치고 있다.

청소년상담사가 직무소진에 이르게 되는 직무환경 요인뿐만 아니라 개인 내적인 요인들에 대한 검토와 검증의 필요성은 매우 높다고 하겠다. 이에 본 연구에서는 청소년상담공공기관의 직무환경특성이 직무소진에 이르게 되는 과정에서 청소년상담사의 개인 내적인 변인인 공감피로와 정서전염이 매개효과를 보일 것이라고 상정한다. 이러한 검증은 청소년상담사의 직업소진을 줄이기 위한 예방책을 마련하기 위한 자료로 활용될 수 있을 것이며 나아가 청소년상담의 효과를 증대시킬 수 있는 방안을 마련하여 사회적 문제인 위기청소년문제를 해결하는데 중요한 도움이 될 것이다.

따라서 본 연구에서는 직무환경뿐만 아니라 소진에 영향을 미치는 요인을 상담사의 개인 내적인 요인까지 확대하여 청소년상담사의 부정적 정서전염과 공감피로가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고 이에 더하여 직무환경이 직무소진에 이르게 되는 과정에서 공감피로의 매개효과를 검증함으로써 청소년상담사의 직무소진을 낮추기 위해 보다 초점을 두고 개입해야 할 방안을 마련하고자 한다. 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 청소년상담사의 직무환경 특성, 부정정서전염, 공감피로, 직무소진간의 관계가 있는가? 둘째, 청소년상담사의 직무환경 특성, 부정정서전염, 공감피로가 직무소진에 어떻게 영향을 미치는가? 셋째, 청소년상담사의 공감피로는 직무환경 특성과 직무소진의 관계에서 매개효과를 갖는가?

II. 이론적 배경

청소년상담사가 근무하는 직무 환경은 소진을 초래할 수 있는 요인으로 작용한다(윤아람, 조하나, 2013). 청소년상담공공기관은 대학상담센터나 성인을 대상으로 하는 상담센터 등 다른 상담센터에 비하여 상담자에게 부여되는 업무가 많고 상담에 대하여 훨씬 포괄적인 접근을 요구한다(김현미, 최인화, 권현용, 2010). 게다가, 청소년기의 발달 특성으로 인하여 비자발적으로 내방하여 상담자와 관계형성이 쉽지 않을뿐더러 지속적인 상담을 유지하여 상담에서 성과를 내는 것 또한 어려워 이러한 상태가 지속될 경우 소진이 일어날 수 있다. 공공기관에 근무하는 청소년상담사는 주로 위기 청소년을 대상으로 상담을 하게 된다. 여기서 위기 상담이란 위기를 겪고 있는 내담자를 위한 상담을 하는 것을 의미하며 단기적으로는 내담자가 위기에 잘 대처할 수 있도록 돕고 장기적인 측면에서 봤을 때는 개인의 건강뿐만 아니라 자아상, 신뢰와 같은 인격적인 부분들까지 수준을 향상시켜 성장할 수 있도록 돕는 것이다. 위기 상담은 발달과정상의 위기나 특수한 상황 위기를 겪고 있는 대상으로 신체적, 심리적, 경제적 위기에 대한 상담을 포함한다. 상담자는 위기 상황에 놓여있는 내담자를 위해 신속한 문제해결을 돕고 위기발생 원인을 정확하게 파악하여 체계적으로 문제를 해결해야 한다(박성숙, 2013).

이처럼 공공기관에 근무하는 청소년상담사들은 위기에 처해있는 청소년들을 위하여 상담뿐만 아니라 경제적 지원과 같은 복지적 차원의 사업도 수행해야 한다. 이로 인하여 역할 과다나 역할 갈등과 같은 직무환경의 요인들이 소진에 이르게 되기도 한다. 소진을 발생시키는 직무환경 요인들에 대한 구분은 연구자에 따라 조금씩 상이하지만 공통적으로 연구되는 발생요인들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 역할 모호성인데 이는 자신의 직무 역할에 대해 적절하지 않은 정보를 가지고 그 역할과 관련된 일을 수행하거나 직무 목적과 직무 역할에 대한 동료들에 기대, 직무의 범위와 책임에 대한 명료성이 부족하게 될 때 발생한다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970). 둘째, 역할 갈등을 들 수 있는데 역할갈등이란 역할 기대자와 역할 수행자 간에 불일치한 기대수준을 보일 때 발생할 수 있으며 역할 수행자와 역할 기대자 간에 의견이 양립할 수 없고 상충되는 과업을 수행해야 할 때 발생할 수 있다(최혜영, 1995). 셋째, 과도한 업무량인데 이는 직업 스트레스의 일차적 근원이며 직무과다로 인한 스트레스가

과도할 경우 소진으로 이어질 수 있다(Pines, Aronson & Kafry, 1981).

한편 정서전염(emotional contagion) 또한 소진에 이르게 되는 개인 내적 요인 중에 하나이다. 정서전염이란 대인간에 정서가 전이되는 현상으로(김정식, 김완석, 2007), 흔히 웃는 사람을 보면 즐거워지고 우울한 사람을 보면 자신도 모르게 우울해지는 현상을 설명하는 것이다. 정서전염은 공감과 유사한 개념으로 인식될 수 있으나 정서전염이 공감을 일으키는 중요한 기제로 보고되고 있다(김혜리, 손정우, 엄진섭, 정명숙, 박민, 박영옥 외, 2012; Sonnbj-borgström, Jönsson & Svensson, 2008). 즉, 정서전염은 대인 간 감정 상태에 감염될 때 일어나는 현상으로 자신의 의도와 상관없이 자동적이고 자각되지 않는 방식으로 일어나는 점에서 공감과는 다른 개념이다(김미애, 이지연, 2013). 공감은 상대방의 상황에 대한 인지적 이해가 동반이 되어 일어나는 것에 반해 정서전염은 자동적으로 일어나는 것으로 정서전염이 공감반응보다 전에 일어나는 것으로 이해될 수 있다. 정서전염에 대한 민감성이 높은 사람은 다른 사람과 유사한 정서를 쉽게 느끼는 사람이라고 할 수 있다.

이러한 정서전염이 어떠한 과정을 거쳐 발생하는 것인가에 대한 메커니즘에 대해 대표적인 세 가지 연구들이 있다. 첫 번째 기제는 모방-피드백 메커니즘으로 감정의 인식이 대뇌의 판단에 따라 타인의 정서표현을 무의식적으로 흉내를 내게 됨으로써 타인의 정서를 경험하게 되는 것이다(Hatfield et al., 1994). 이러한 과정은 진화심리학적 관점에서 대인 상호작용에서 감정표현이 반드시 필요하기 때문에 발달되었다고 설명하고 있다(Hess, Blairy & Philippot, 1998). 두 번째 정서전염의 발생과정에 대한 기제는 고차원적 인지메커니즘으로 언어가 매개가 되어 타인의 상황에 대한 언어 혹은 글을 이용한 묘사에 대해 관찰한 사람이 자신의 유사한 상황을 떠올려 유사한 정서적 표현을 유도하는 것이다(김미애, 이지연, 2013; Hoffman, 2002). 그리고 세 번째 기제는 직접 유도 메커니즘으로 상대방의 정서적 표현이 본인의 경험한 유사한 정서 경험이 유발되는 것으로 Preston과 Waal(2002)는 타인의 정서표현에 대한 지각이 관찰자의 유사한 정서 신경표상이 활성화되어 일어난다고 보았다. 이와 같이 정서전염이 발생하는 다양한 메커니즘을 살펴보면 정서전염은 매우 자동적이고 빠르게 일어나는 것으로 마주한 사람의 정서를 함께 공유하게 됨으로써 정서전염은 대인간 의사소통의 중심이 된다고 할 수 있다.

특히, 상담자는 내담자의 감정에 민감성을 가지고 몰입하는 경향이 있어서 상담자는

정서전염을 경험할 가능성이 매우 높다(김미애, 이지연, 2013). 예컨대, 외상 사건을 경험한 내담자의 경우에 부정적이고 강력한 감정을 표현할 때 상담사는 간접적인 외상 경험을 할 수도 있는데 이에 부정적 정서가 전염되어 공감피로를 경험할 가능성이 높아진다(양윤정, 2015). 이처럼 내담자가 느끼는 불안, 분노, 슬픔 등과 같은 부정적인 감정이 상담자에게 전이된다. 상담사들은 동료와 상호작용하면서 정서나 행동을 무의식적으로 모사하게 됨으로써 정서적으로 소진을 경험하게 된다(윤아랑, 정남운, 2011). 다시 말해 상담 장면에서 내담자의 부정적 정서에 전염된 상담자는 다른 동료에게 전달되고 그 정서는 다시 내담자에게 전이되어 상담자의 공감피로를 증가시키고 결국 소진에 이르게 된다. 따라서 상담자가 내담자에게 전염되는 부정적 정서에 잇따른 공감피로 역시 효율적으로 관리하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다(김미애, 이지연, 2013).

상담사가 정서를 효율적으로 관리하여 안정되고 활력이 있으며 내담자의 어려움을 도우려는 태도를 지니고 있어야 상담에서 효과를 볼 수 있다. 이와 반대로 상담실에 내방하는 내담자는 심적 어려움으로 인하여 상담자에게 도움을 구하는 상태로 부정적인 정서 상태를 경험하고 있을 것이다. 따라서 상담자의 긍정적인 정서특성이 내담자의 고통스러운 감정을 해소시켜줄 수 있고 긍정적인 영향 또한 줄 수 있다. 하지만 상담자의 정서가 불안정하다면 내담자를 효과적으로 돕기가 어려워진다(김미애, 이지연, 2013). 또한 상담자가 내담자의 고통스러운 정서에 영향에 압도되어 통제가 되지 않을 경우 상담시간을 피하거나 소진을 경험하게 되는 등의 부정적인 상담결과를 가져오게 될 수 있다(김미애, 이지연, 2013). 대부분의 상담사들은 내담자의 감정에 전염되는 경향이 있고 Jung(2007)은 모든 의사들이 신체적 감염에 노출되는 것처럼 상담사 역시 정신적 감염의 위협을 무릅쓰게 된다고 하였다. 상담사는 상담에서 상담사 자신이 가장 중요한 도구이기 때문에 에너지를 소진시키거나 무력하게 할 가능성이 있는 요인들에 대해 잘 관리를 해야 한다(Corey & Corey, 2005).

한편, 소진에 영향을 미치는 개인 내적 요인 중 두 번째 변인은 공감피로이다. 공감피로(compassion fatigue)는 Joinson(1992)의 간호사들의 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서 환자와 공감적 관계를 더 많이 형성하며 에너지를 투입하는 경우 공감피로를 겪는 다는 것을 발견하여 처음으로 공감피로라는 개념을 사용하게 되었다. 이 후 Figley(1995)가 이차외상 후 스트레스라는 말을 대신하여 공감피로라는 용

어를 사용한 뒤로 공감피로에 대한 개념이 정착되고 공감피로를 측정하는 도구들이 개발되는 등 다수의 연구들이 진행되었다. 공감피로에 대한 초기 연구들에서의 연구 대상은 주로 간호사, 의사 등을 대상으로 검증하였다(김현정, 2013; 김주이, 이태화, 2016; Robins, Meltzer & Zelikovsky, 2009), 이후 간호사뿐만 아니라 사회복지사, 경찰, 소방관 등과 같은 대인서비스에 종사하는 종사자를 대상으로 공감피로에 대한 연구로 범위를 넓혀갔다(Horwitz, 2006).

공감피로는 외상 후 스트레스에 단 한 번 노출이 되어도 나타날 수 있으며, 공감피로를 경험하게 되면 개인의 정신적인 영역에까지 부정적인 영향을 미칠 수 있는데 세계관에 대한 변화가 생기거나 개인의 안전에 대한 위협을 경험하거나 두려움이나 우울 등의 증상이 나타날 수 있다(Pearlman & Saakvitne, 1995). 따라서 대인서비스 종사자가 경험할 수 있는 공감피로에 대한 개입이 필요하다. 나아가 공감피로가 오랫동안 지속될 경우 소진으로 이어질 수 있으므로 공감피로에 대해 관심을 가져야 할 것이다. 이처럼 소진과 공감피로는 밀접한 관계가 있으나 그 동안 상담자들의 소진에 초점이 맞춰져 왔으므로 공감피로에 대한 관심이 요구된다(이자영, 유금란, 2010).

공감피로는 많은 연구들에서 다뤄져왔고 특히 소진과의 관련성을 확인하는데 기여하였다. 공감피로는 소진과 유사한 면이 있지만 외상을 경험한 인간서비스직 종사자에게만 발견되는 독특한 현상이라는 점에서 차이가 있다(Robins et al., 2009). 공감피로가 누적되게 되면 증상이 급성으로 진행되는 특징을 보이는데 그 증상으로는 권태, 피로, 열정과 대상자에 대한 관심이 감소하고 지속될 경우 전문적 판단 부족의 위험성, 잘못된 사정, 대상자에 대한 무관심, 신체적 질병, 우울증, 불안, 소진과 이직률 증가까지 이르게 된다(Coetzee & Klopper, 2010). 이처럼 공감피로의 누적은 인간서비스 종사자의 심리적·신체적 증상뿐만 아니라 직무소진까지 영향을 미치게 되는 중요한 변인이라고 할 수 있다. 국내연구 중에서 이를 증명한 다수의 연구들이 있는데 조호진과 정면숙(2014)의 연구에서 간호사의 공감피로에 관한 국내연구동향을 살펴본 있는데 연구를 분석한 결과 공감피로가 소진에 미치는 영향력을 조사한 논문이 가장 많은 것으로 나타났다(김주이, 이태화, 2016). 청소년의 건강한 발달을 돕는 청소년상담사의 역할이 중요하다는 국가차원의 목소리는 높아지고 있지만 정작 청소년상담사가 소진을 경험함에 따라 청소년들에게 건강한 영향력을 발휘하기가 어려울 수 있으므로 청소년상담사의 이직의 주요 요인이 소진으로 보고되고 있는바 이를 위한 개입

이 필요하다고 하겠다.

마지막으로, 이직을 하게 되는 주요한 요인으로 밝혀진 소진의 개념에 대해 살펴보면, 소진(Burnout)이란 비현실적이고 과도한 요구로 인하여 신체적·정서적·정신적 고갈상태가 되는 것을 의미한다(Freudenberger, 1974). 소진된 상담자는 다양한 신체적 증상과 함께 무력감을 경험할 뿐만 아니라 내담자에게 무관심해진다(Maslach, 1982). 또한 소진된 상담자는 부정적인 직무태도와 빈약한 자기개념, 내담자에 대한 공감적 태도를 상실하는 것으로 나타났다(Jones, 1980). Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 조직직종에서 사람을 대하는 일을 하는 개인이 직장에서 만성적인 감정적-대인관계상의 스트레스 요인들에 대한 반응의 결과 나타나는 것으로 정의하였는데 현재까지 소진 관련 연구에서 가장 널리 받아들여지고 있는 개념이다. 소진을 3개 차원으로 나누어서 설명하였는데 첫 번째가 정서적 고갈로 이는 정신적으로 과부하 됨을 느끼고 자신의 일로 인해 지쳤다는 느낌을 갖는 심리적 소진에 속하는 것이다. 두 번째 차원의 소진은 비인간화로 내담자를 비인격적으로 대하고 냉담해지는 것을 의미한다. 마지막은 개인적 성취감차원으로 내담자와 작업하는 것에 대해 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 저하로 인하여 개인적 성취에 부적절함을 느끼는 것을 말한다(Maslach, 2001).

이후 많은 학자들이 Maslach의 정의를 수정하여 소진의 개념을 설명하였는데 Brill (1984)은 소진을 주요 병리가 없는 상태에서 직무와 관련하여 일어나는 불쾌하고 역기능적인 상태로 소진된 개인은 한동안 적당한 수행수준과 정서적 수준에서 기능하지만 외부 도움이나 환경의 재조정 없이는 기존의 수준으로 회복되기 어려운 상태라고 설명하였다. 소진에 관한 학자들의 핵심내용을 살펴보면 주로 정서적 고갈로 인하여 소진이 일어나며 직무에 부정적인 태도와 행동을 취하면서 직무효능감이 감소하여 결국 직무 수행이 저조하게 되는 상태에 이르게 된다는 것을 알 수 있다(Schaufeli, Maslach & Mare, 1993). 청소년상담사의 이직의 주요 요인으로 소진이 보고되고 있으며(양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경, 2010) 소진을 방지하기 위한 조기개입이 필요한 실정이다.

요컨대 선행연구에 따르면 종사자의 부정적 직무환경특성에 대한 인식이 공감피로에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있으며(윤경아 외, 2015; Thomas et al., 2014) 공감피로는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타난 것을 고려할 때(이자영, 유금란, 2010) 청소년상담사의 직무소진을 예방하기 위한 전략을 구성하기 위하여 청소년상담사가 직

무소진에 이르게 되는 과정에서 발생하는 공감피로의 매개효과를 파악할 필요가 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 연구대상은 서울과 경기도 소재에 있는 청소년상담복지센터, Wee센터, Wee클래스와 같은 공공청소년상담기관에 근무하는 청소년상담을 하는 청소년상담자를 대상으로 설문을 실시하였다. 연구대상자의 표집은 임의표집을 하였고 청소년상담사의 기관을 섭외한 후 설문지 응답요청을 하여 동의를 한 경우 설문지 배부는 우편과 온라인 응답방식으로 진행하였다. 수거기간은 2017년 4월 1일부터 2017년 8월 1일까지였다. 응답자 100명 중 무응답과 설문지를 불성실하게 응답한 사례를 제외하여 연구대상자는 총 94명이었다.

2. 측정도구

1) 정서전염척도(Emotional Contagion Scale; ECS)

정서전염에 대한 민감성을 측정하기 위해서 한국판 정서전염척도(K-ECS)를 사용하였다. 본 척도는 김미애와 이지연(2015)이 번안 및 타당화를 하였으며 총 10문항이며 5점 리커트 척도고 점수가 높을수록 정서전염에 대한 민감성이 높음을 의미한다. 긍정 및 부정정서의 전염에 대한 민감성을 측정하는 것으로 “내가 사랑하는 사람의 눈을 바라볼 때 나의 마음은 사랑의 기운으로 가득찬다” 등과 같은 사랑, 행복의 하위요인으로 구성된 긍정정서전염 6문항이 있다. 그리고 “스트레스 받은 사람들과 함께 있을 때 나는 내 자신이 긴장하게 되는 것을 느낀다” 등과 같은 슬픔과 두려움의 하위요인으로 구성된 부정정서전염 4문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 정서전염 중 부정적 정서전염이 업무소진에 미치는 영향을 확인하였다. Cronbach's α 는 .80으

로 확인되었다.

2) 직무환경특성

청소년상담사가 경험하는 직무환경특성으로 역할갈등, 역할모호, 역할과다를 측정하기 위하여 Jayaratne와 Chess(1983)가 미국사회복지의 직무환경을 평가하기 위하여 개발한 척도를 이영미와 성규탁(1991)이 번안한 척도로 사용하였고 Cronbach's α 는 .81이다. 하위척도는 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 구성되어 있다. 역할갈등 척도는 “나는 일을 할 때 동시에 모든 사람들을 만족시킬 수 없다” 등과 같은 4문항으로 구성되어 있고 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 지각된 역할갈등의 정도가 높은 것을 의미한다. Cronbach's α 는 .71으로 나타났다. 역할모호는 “다른 사람들이 내가 맡은 일에 대해 기대하는 바를 예측할 수 있다” 등과 같은 4문항으로 구성되어 있고 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 지각된 역할모호성의 정도가 높은 것을 의미한다. Cronbach's α 는 .81으로 확인되었다. 역할과다는 “일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다” 등과 같은 문항으로 구성되어 있으며 직무환경특성 척도의 하위척도 중 직무량에 해당하며 4문항으로 구성돼 있고 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’부터 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 응답하고 점수가 높을수록 지각된 업무량이 많은 것으로 분석한다. Cronbach's α 는 .81으로 나타났다.

3) 공감피로(Compassion Fatigue)

Figley(1995)가 개발한 Compassion satisfaction/Fatigue Self test for Helpers를 Stamm(2009)이 수정 및 보완한 PROQOL Version5(2009)(Professional Quality of Life Scale R-version V)를 번안하여 사용하였다. 공감피로척도는 “나는 내담자 한 사람 이상에 대한 생각에 사로잡혀있다” 등과 같은 10문항으로 구성되어 있으며 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지의 5점 리커트 척도로 구성되어있다. 점수 범위는 10~50점으로 22점 이하는 낮음, 23~41점은 보통, 42점 이상은 높음을 의미한다(Stamm, 2009). Cronbach's α 는 .83이다.

4) 직무소진

Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 박성호(2001)가 번안한 설문지를 사용한다. 총22문항으로 “나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다” 등과 같은 감정적 고갈에 관한 문항이 9문항, “내가 소진되었을 때 청소년을 비인격적으로 대하고 있다고 느낀다” 등과 같은 청소년에 대한 비인격화에 관한 문항이 5문항, “상당사라는 직업을 통해 가치 있는 일을 성취해 왔다(역문항)” 등과 같은 개인적 성취 감소에 관한 문항이 8문항으로 총 3개의 하위요인으로 구성되었다. Cronbach's α 는 .83으로 확인되었다.

3. 자료처리 및 분석방법

본 연구의 자료를 분석하기 위하여 우선 연구대상자의 인구사회학적인 특성과 측정도구의 신뢰성 및 기술통계를 산출하였다. 둘째, 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로, 직무소진 간의 상관관계를 도출하였다. 그리고 직무환경특성, 부정정서경험, 그리고 공감피로가 직무소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 주로 구조방정식모형이 사용되지만 본 연구에서는 사례수가 적어서 중다회귀분석을 사용하였다. 본 연구의 자료처리 및 분석을 위하여 통계프로그램은 SPSS Statistic 20.0을 사용하였다.

IV. 연구결과

수집된 자료를 바탕으로 자료의 정상성을 확인하기 위하여 극단치, 왜곡치, 결측치와 같은 자료의 이상치를 분석하였다. 그리고 자료의 정상성을 확인하기 위하여 극단치 여부를 살펴보았다. 3표준편차를 벗어난 경우와 Mahalanobis와 Cook거리, 정규도표를 통하여 정상성에 위배되는 자료여부를 알아보았고 다중공선성 분석을 수행한 결과 VIF값이 3 미만으로 전체변인에 대한 다중공선성은 없는 것으로 분석되었다. 따라서 설문 응답한 자료 분석을 위하여 통계 처리하였다.

1. 연구대상자의 특성

연구대상자 94명의 일반적인 특성은 표 1과 같다. 연구대상자의 연령은 평균 38.43세(26세~57세)였다. 근무경력은 평균 37.17개월(1개월~289개월)이었다. 연구대상자의 전공은 학사의 경우 상담사와 관련 없는 기타 학과가 39명(41.5%)으로 가장 많았고 청소년관련학과가 23명(24.5%), 심리학과가 17명(18.1%), 교육학과가 9명(9.6%), 사회복지학과가 6명(6.4%)순이었다. 석사의 경우 심리학과가 60명(66.7%)로 가장 많았고 교육학과가 13명(14.4%), 기타 학과가 8명(8.9%), 사회복지학과가 5명(5.6%), 청소년관련학과가 4명(4.4%)순이었다. 연구대상자 중 박사과정 이상이 총 15명이었는데 그 중 청소년관련학과가 8명, 심리학과가 4명, 교육학과가 2명, 사회복지학과가 1명 순이었다. 그리고 연구대상자가 소지한 자격증의 경우, 청소년상담사1급 소지자가 13명, 청소년상담사2급 소지자가 31명, 청소년상담사3급 소지자가 14명, 상담심리사1급이 4명, 상담심리사2급이 36명이었고 놀이치료사, 사회복지사, 미술치료사 등의 자격증을 소지한 경우가 66명이었다.

표 1
연구대상자의 일반적인 특성

구분		인원(%)	구분		인원(%)
성별	남자	20(21.3)	지역	서울	78(83)
	여자	74(78.7)		경기	16(17)
결혼여부	기혼	44(46.8)	학력	박사졸업	7(7.4)
	미혼	49(52.1)		석사졸업	77(81.9)
	기타	1(1.1)		대졸	10(10.7)
상담경력	3년 미만	58(61.7)	연령	20세~29세	11(11.7)
	3년~5년	16(17)		30세~39세	46(48.9)
	6~8년	20(21.3)		40세 이상	37(39.4)

2. 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로, 직무소진과의 관계

청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로, 그리고 직무소진 간의 평균, 표준편차, 및 상관관계를 분석하여 표 2에 제시하였다. 제시된 표 2에서 살펴보

면, 각 변인들의 평균은 부정정서전염은 5점 척도에서 3.48점인 평균값을 보였다. 그리고 직무환경특성의 경우 5점 척도에서 평균이 2.67점이었으며, 하위요인을 살펴보면 역할과다가 평균 3.46점으로 가장 높았고 역할갈등은 평균 2.94점이었고, 역할모호는 평균 1.62점으로 가장 낮았다. 그리고 공감피로는 5점 척도로 평균 2.38점이었고 직무소진도 5점 척도에 평균 2.42점을 나타냈다.

다음으로 본 연구의 각 변인들 간의 상관관계를 살펴보면, 부정정서전염은 공감피로와 정적 상관을 보였($r=.256, p<.05$)다. 그리고 부정정서전염은 직무소진 전체 점수와 무관한 것으로 나타났으며 하위요인 중 감정적 고갈과 청소년비인격화에서 정적 상관이 나타났다(각각 $r=.237, p<.05$; $r=.221, p<.05$). 개인적 성취감의 감소에서는 부적 상관이 나타났다($r=-.210, p<.05$).

직무환경특성은 공감피로와 정적 상관을 보였고($r=.304, p<.01$), 직무소진의 전체 점수와는 높은 정도의 정적 상관을 나타냈다($r=.611, p<.01$). 직무환경적 특성은 직무소진의 하위요인들과 정적 상관을 나타냈는데 특히, 감정적 고갈과 높은 정적 상관관계를 보였다($r=.704, p<.01$). 또한 직무환경특성이 청소년비인격화와 개인적성취감의 감소와 정적 상관을 나타냈다(각각 $r=.450, p<.01$; $r=.217, p<.05$). 그리고 공감피로는 직무소진과 정적 상관을 보였으며($r=.393, p<.01$), 직무소진의 하위요인인 감정적 고갈, 청소년비인격화에도 정적 상관을 나타냈다(각각 $r=.420, p<.01, r=.425, p<.01$). 하지만 공감피로와 개인적성취감의 감소와는 무관한 것으로 나타났다.

표 2

부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로 및 직무소진 사이의 기술통계와 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	.080	1								
3	-.127	.382**	1							
4	.162	.833**	-.065	1						
5	.073	.908**	.203	.677**	1					
6	.256*	.304**	.084	.273**	.275**	1				
7	.127	.611**	.451**	.433**	.495**	.393**	1			

공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성 및 공감피로가 직무소진에 미치는 영향

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	.237*	.704**	.189	.689**	.581**	.420**	.809**	1		
9	.221*	.450**	.362**	.322**	.342**	.425**	.868**	.652**	1	
10	-.210*	.217*	.497*	-.064	.189	.013	.583**	.142	.265**	1
<i>M(SD)</i>	3.48 (.55)	2.67 (.51)	1.62 (.49)	3.46 (.80)	2.94 (.76)	2.38 (.54)	2.42 (.50)	3.05 (.67)	2.60 (.71)	1.62 (.59)
<i>N</i>	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

부정정서전염 2. 직무환경특성 3. 역할모호 4. 역할과다 5. 역할갈등 6. 공감피로 7. 직무소진 8. 감정적 고갈 9. 청소년 비인격화 10. 개인적 성취감의 감소

3. 청소년상담사의 직무환경특성, 공감피로, 부정정서전염이 직무소진에 미치는 영향

청소년상담사의 직무환경특성, 공감피로, 부정정서전염이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 확인하기 위하여 회귀분석을 표3에 제시하였다. 단계 1은 청소년상담사의 직무환경 특성의 하위변인들 각각이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지 확인하였는데 직무환경특성 중 역할모호가 직무소진에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .44$, $p < .001$). 그 다음으로는 역할과다가 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = .30$, $p < .01$) 역할갈등은 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않았다.

단계 2에서는 청소년상담사의 공감피로 변인을 추가적으로 투입하여 직무소진에 미치는 영향을 확인하였다. 그 결과 청소년상담사의 공감피로는 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .24$, $p < .01$).

그리고 단계 3에서는 청소년상담사의 부정정서전염을 추가하여 직무소진을 예측하는지 분석하였는데 예측과는 달리 부정정서전염은 직무소진에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 청소년상담사의 부정정서가 전염되는 경험은 직무소진에까지 이르는 요인은 아님을 알 수 있다.

표 3

직무환경특성, 공감피로, 및 부정정서전염이 직무소진에 미치는 영향

	Step 1	Step 2	Step 3
직무환경특성			
역할모호	.44(.09)***	.42(.08)***	.43(.08)***
역할과다	.35(.07)**	.30(.07)**	.30(.07)**
역할갈등	.17(.08)	.14(.07)	.14(.07)
공감피로		.24(.07)**	.22(.08)**
부정정서전염			.07(.07)
Model R^2	.43	.48	.49

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

4. 직무환경특성과 직무소진과의 관계에서 공감피로의 매개효과

직무환경특성과 직무소진과의 관계에서 공감피로의 매개효과를 검증하였다. 아래 표 4에서 확인되고 있듯이, 직무환경특성(A)→직무소진(C)에 유의하고 상관관계에서 시사되고 있듯이 직무환경특성(A)과 공감피로(B)의 상관이 유의하다면 매개일 가능성을 검증해야 한다. 이 관계를 그림으로 나타내면 그림 1과 같다.

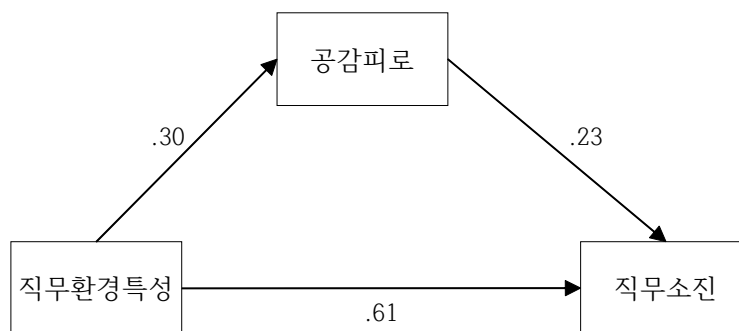


그림 1. 직무환경특성과 공감피로가 직무소진 간의 매개모형

표 4

직무환경특성→직무소진에서 공감피로의 매개효과 검증결과

			R^2	ΔR^2	β eta
독립변인: 직무환경특성(A)	Step 1				
종속변인: 직무소진(C)				.37	.61***
독립변인: 직무환경특성(A)	Step 2				
종속변인: 공감피로(B)				.09	.30**
독립변인: 직무환경특성(A)	Step 3	A → C			
공감피로(B)				.33	.54***
종속변인: 직무소진(C)		B → C		.05	.23**

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

매개효과가 입증되려면 A(독립변인)→C(종속변인)가 유의하고 A(독립변인)→B(매개변인)도 유의하며, A, B를 독립변인으로 C를 설명하는 것도 유의해야 한다. A가 C를 독립적으로 설명하는 것을 통제된 후 B를 회귀식에 투입하였을 때, C에 B가 미치는 영향력이 통계적으로 유의해야 하며 A→C에서 A의 설명량보다 A, B→C에서 A의 단독적인 설명량이 작아야 한다(Baron & Kenny, 1986; 모지환, 김연화, 유제민, 2010에서 재인용). 이러한 과정을 비교하기 위하여 3단계로 나누어 회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 직무환경특성이 직무소진에 미치는 영향력을 확인하였고, 2단계에서는 직무환경특성이 공감피로에 미치는 영향력을 확인하였다. 이를 보다 세부적으로 확인하기 위하여 3단계에서는 위계적 회귀분석을 사용하여 직무소진에 대한 직무환경특성의 영향력과 공감피로가 함께 투입되었을 때 직무소진에 대한 직무환경특성의 영향력 변화를 확인하였다. 그 결과, 직무환경특성이 직무소진에 미치는 영향력을 제외하고 나서도 공감피로가 직무소진을 설명하였고 직무환경특성이 직무소진에 미치는 영향에서의 회귀계수보다 공감피로를 투입했을 때 회귀계수가 작아졌으므로 매개효과가 나타났다는 것을 알 수 있다.

하지만 매개효과가 나타났다고 해서 그 효과가 모두 유의한 것은 아니다. 직무환경특성이 공감피로에 영향을 미치고 공감피로가 직무소진에 영향을 미치는 경로 안에서 공감피로에 대한 간접효과가 통계적으로 유의한 것인지 확인해볼 필요가 있다. 표 5

에서 보듯이 매개효과를 구체적으로 확인하기 위하여 Sobel검증을 추가하였다(Baron & Kenny, 1986). 직무환경특성이 공감피로로 가는 경로를 a, 공감피로가 직무소진으로 가는 경로를 b라고 하였다. 표8은 Sobel 검증의 결과가 제시되어 있는데 Sobel 검증 결과도 위와 마찬가지로 직무환경특성과 직무소진 사이에서 공감피로가 매개하는 것으로 확인되었다.

표 5

공감피로의 매개효과 유의성 검증(Sobel test)

변인 간 경로	추정치a (표준오차)	추정치b (표준오차)	Zab
직무환경특성 → 공감피로 → 직무소진	.32(.11)	.36(.09)	2.35***

V. 논 의

본 연구의 목적은 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 업무환경특성, 부정적 정서 전염 및 공감피로가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 밝히는데 있다. 이를 위하여 서울과 경기도에 소재 한 청소년상담복지센터와 Wee센터 등에 근무하는 청소년상담사를 대상으로 직무환경 특성, 부정정서전염, 공감피로와 직무소진에 대한 설문지를 실시하였다. 분석방법은 상관, 중다회귀분석, 회귀분석을 통한 매개효과분석을 사용하였다. 주요 연구결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무환경 특성의 하위변인들, 공감피로, 그리고 부정 정서전염의 예측변인들을 위계적 회귀분석을 통하여 직무소진을 예측하였다. 그 결과, 단계1에서 직무환경 특성의 하위변인들 중 역할모호와 역할과다가 직무소진을 통계적으로 유의미하게 예측한 것으로 나타났으며 직무소진 변량에 가장 많은 설명력을 보였다. 이러한 결과는 청소년상담공공기관의 경우 상담직무뿐만 아니라 청소년상담사에게 과다한 업무량을 부과하여 상담자가 소진할 가능성이 높다는 김현미 외(2010)의 연구와 맥을 같이하는 결과이다. 그리고 양재원 외(2010)의 연구 역시 업무의 요구가 많을수록 상담자 소진

이 증가하는 것으로 확인되었다. 역할모호는 청소년상담사가 상담업무 뿐만 아니라 국가에서 요구하는 문서를 작성하는 일과 같은 행정적인 업무와 더불어 위기청소년을 대상으로 하여 복지 및 법률지원 관련 일을 함으로써 여러 가지 사업을 수행하는데 있어서 상담을 하는 것 이외의 업무부여로 인하여 혼란스러움을 경험하는 것으로 해석할 수 있다. 반면 직무환경의 하위요인인 역할갈등은 직무소진을 유의미하게 예측하지 않는 것으로 나타났다. 역할 갈등이란 한 종사자에게 양립할 수 없는 두 가지 이상의 요구가 동시에 주어진 결과로 인하여 어려움을 겪는 것을 의미하는데(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964) 공공기관에 근무하는 청소년상담사들에게 양립할 수 없는 역할부여로 인한 어려움은 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

단계2에서는 소진에 영향을 미치는 예측변인으로 공감피로의 변인을 투입하였는데 이 또한 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공감피로를 많이 경험할수록 직무소진을 증가시킨다는 선행연구와 일맥상통하는 결과이다(예: 김현정, 2013; 김주이, 이태화, 2016; 박지선, 천지은, 2016; 이정민, 2012; 조호진, 정면숙, 2014). 이는 공공기관에 근무하는 우리나라 청소년상담사들도 역할과다와 역할모호라는 직무환경적인 외적 요인과 함께 상담자의 내적인 변인 중 정신건강과 관련된 공감피로가 직무소진에 영향을 미친다는 것을 밝혔다는 데서 의의가 있다. 공감피로는 소진뿐만 아니라 이직의도에도 가장 많은 영향을 미치는 것으로 확인된 바 청소년상담사의 공감피로를 예방하고 예측하는데 주의를 기울여야 할 것이다.

그리고 3단계에서 부정적 정서전염을 예측변인으로 투입하였는데 직무소진을 통계적으로 유의미하게 예측하지 않았다. 이는 청소년상담사가 경험하는 부정적 정서전염이 직무소진에까지 이르는 요인이 아님을 나타낸다. 하지만 정서전염이 공감을 불러일으키는 기제로 작용한다는 다수의 결과가 보고되고 있으므로 내담자의 부정적 정서를 공감하는 상담자는 공감피로를 경험할 가능성이 있다고 해석할 수 있다(김혜리 외, 2012; Sonnby-borgström et al., 2008). 본 연구에서는 부정적 정서전염이 공감피로와 정적 상관관계를 나타냈으며 이러한 결과는 소진을 예측하는 공감피로가 부정적 정서전염과 관련이 있는 만큼 부정적 정서전염 또한 청소년상담사의 공감피로를 해결하기 위한 단서가 될 수 있을 것이다. 즉, 청소년상담사들이 부정적 정서전염 경험을 효과적으로 처리하고 동시에 공감피로를 관리하기 위한 예방적 차원이 될 것이다. 하

지만 직무소진을 직접적으로 예방하기 위해서는 부정적 정서전염보다는 직무환경을 변화하고 청소년상담사들의 공감피로를 예방하고 개입하는 것이 더욱 중요함을 의미한다. 본 연구결과는 부정적 정서전염이 소진에 영향을 미친다는 선행연구와 상충되는 결과를 나타냈으므로(김미애, 이지연, 2013) 이에 대한 연구가 더 필요할 것이다.

둘째, 직무환경특성과 직무소진 사이에서 공감피로가 매개하는지 검증한 결과, 유의한 매개효과를 가지고 있는 것으로 나타났다. 이는 청소년상담사가 직무환경특성이 좋지 않다고 인식할 때 공감피로를 경험하게 되면 직무소진을 더 강화시키는 것으로 해석할 수 있다. 업무과다, 역할갈등과 같은 직무환경이 직무소진을 높인다는 선행연구들이 있어왔고(예: 이해련 & 김봉환, 2004; Delia & Patrick, 1996; Maslach, 1998; Raiger, 2005) 공감피로가 높을수록 소진을 증가시킨다는 선행연구와 맥을 같이 하는 결과이다(Figley, 1995). 이러한 결과는 청소년 상담사의 직무환경이 직무소진에 미치는 영향력이 크지만 청소년상담사의 공감피로가 가중되었을 때 직무소진에 더 큰 영향을 미치게 되므로 공감피로를 예방하고 관리하는 것이 직무소진 예방을 위해 강조되어야 할 부분임을 시사해주는 결과라고 할 수 있다. 공공기관에 근무하는 청소년상담사가 장기근속을 하는 경우가 증가하여 위기청소년개입의 노하우를 쌓아서 후임들에게 전수될 수 있는 분위기를 조성하는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 업무소진을 예방하여야 하는데 사업집행 및 수행과 관련된 연수, 행정업무와 관련된 교육과 같은 시간확보와 역할이 과중되지 않도록 인력확충 등을 통하여 업무환경특성에서 오는 업무소진을 예방하기 위한 정부차원의 노력이 있어야 하겠고 위기에 처한 청소년 내담자를 상담하며 발생할 수 있는 부정적 정서전염으로 인한 감정적 고갈과 이차외상 스트레스인 공감피로를 줄이기 위해서는 그에 맞는 청소년상담사를 대상으로 한 양질의 프로그램이 마련되어야 할 것이다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 선행 연구에서 다루지 않았던 우리나라 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경특성, 공감피로가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보았다는 점에서 의의가 있다. 청소년상담사의 직무소진을 초래하는 내외적인 예측 변인들을 모두 포괄하여 검토하였다는데서 의의가 있으며 청소년상담사의 내적인 변인 중 정서전염과 공감피로라는 변인들을 새롭게 다루었고 특히 공감피로가 직무소진을 설명하는 변량이 큰 것으로 확인된 만큼 직무소진에 영향을 미치는 중요한 요인임을 알 수 있다. 이는 청소년상담사의 소진을 예측하고 예방하기

위해서는 공감피로를 감소시키기 위한 개입과 프로그램 개발이 필요함을 시사한다. 예컨대, 공감피로를 예방하고 관리하기 위해서 공감피로에 대한 이론적인 지식, 명상, 갈등해결, 상담을 포함한 치료개입 등을 통하여 개입하는 방법이 있다(Boyle, 2011). 구체적으로 미국의 경우는 상담사의 공감피로를 예방하고 극복하는 것을 돕기 위한 프로그램(ARP: Accelerated Recovery Program for Compassion Fatigue)을 개발하여 실시하고 있다(Gentry, Baranowsky & Dunning, 2002), 이처럼 우리나라도 증가하는 위기청소년을 잘 치료하고 지원하기 위해서는 소진에 이를 수 있는 청소년상담사의 공감피로를 해결하기 위한 노력이 필요할 것이다. 이처럼 청소년상담공공기관차원에서는 청소년상담사가 공감피로를 경험할 수 있다는 것에 관심을 가지고 공감피로를 감소시키기 위한 자기계발을 할 수 있는 여건 마련, 위기청소년을 만나는 만큼 이에 대해 지도를 받을 수 있는 슈퍼바이저-슈퍼바이저 관계 활성화 등과 같은 방안을 더욱 활성화하여 개입하는 것도 효과적일 수 있을 것이다. 청소년상담사를 대상으로 하여 공감피로를 감소시키고 직무환경을 변화시킨다면 궁극적으로는 청소년 내담자가 질적으로 향상된 서비스를 받을 수 있게 되므로 장기적인 관점에서 바라보고 청소년 상담 현장의 변화를 도모하는 것이 필요할 것이다.

또한, 기존연구에서 상담사가 소진에 이르게 되는 원인들 중 외부적인 요인뿐만 아니라 내적인 원인 또한 영향을 미치며 이에 대하여 연구해야할 필요성을 강조하였지만(박한샘 등, 2009) 이를 실제로 살펴본 연구는 윤아랑과 조하나(2013)가 청소년 상담자의 업무환경과 개인내적 보호요인과 소진과의 관계를 살펴본 연구와 김현미, 최인화, 권현용(2010)이 청소년상담사의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동자기효능감이 상담자 소진에 미치는 영향을 본 연구 등 소수에 그쳐 활발한 연구가 아직 이뤄지지 않고 있다. 이 점에서도 본 연구가 청소년상담사의 소진을 예방하고 줄이기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

요약하면 본 연구는 우리나라 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 소진에 이르는 개인적 요인인 공감피로와 정서전염과 외부적인 요인인 직무환경요인에 대한 영향력을 파악하였다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 연구대상자가 모두 청소년을 상담하는 공공기관에 근무하는 청소년상담사였는데 의의가 있다. 공공기관에서 이뤄지고 있는 청소년상담사의 업무에 따른 소진의 정도와 소진에 이르게 되는 개인내적 예측변인과 직무환경특성을 확인하였다. 이를 통하

여 청소년상담사의 소진예방과 해결을 위하여 다양한 방법을 모색할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 사례수가 많지 않았는데 이는 공공기관에 근무하는 청소년상담사를 대상으로 하여 한정적인 대상만을 연구하였기 때문이다. 후속연구에서는 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 사례수를 확대하여 연구모형을 검증해볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구에 참여한 참여자 중 78% 이상이 여성이었고 근무지역 또한 서울과 경기도 소재의 기관만을 대상으로 하여 연구를 일반화하는데 한계점이 있다. 후속연구에서는 전국을 단위로 많은 연구대상자를 모집하여 검증하는 연구들이 필요할 것이다.

참고문헌

- 김미애 (2014). **폭식행동에 대한 이중경로모형의 검증: 내적 자각, 정서적 섭식의 매개 효과와 정서전염의 조절효과를 중심으로**. 인천대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 김미애, 이지연 (2013). 상담과정에서의 정서전염에 대한 이해와 임상적 활용. **상담학연구**, 14(2), 1067-1092.
- 김은지, 강민희, 장재홍 (2016). 청소년상담의 초기에서 치료동맹을 촉진하는 상담자 개입. **청소년학연구**, 23(3), 215-238.
- 김정식, 김완석 (2007). 이타행동의 유발요인으로서 정서전염: 문화변인의 조절효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 13(2), 55-76.
- 김주이, 이태화 (2016). 간호근무환경, 공감피로 및 공감만족이 간호사의 소진에 미치는 영향. **임상간호연구**, 22(2), 109-117.
- 김창대, 이은경, 김인규 (2013). **청소년상담사 인력현황 조사연구**. 청소년상담연구총서.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년상담사의 직무환경, 자아탄력성, 상담 자기활동 자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 김혜리, 손정우, 엄진섭, 정명숙, 박민, 박영옥 외 (2012). 얼굴표정 자극에 대한 아동의 안면모방과 정서 공감 간의 관계. **한국심리학회지**, 24(4), 433-452.
- 박성숙 (2013). **직장인 스트레스 분석: 위기상담사와 일반상담사를 중심으로**. 인하대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 박지선, 천지은 (2016). CS-CF모델에 근거한 아동·청소년복지 종사자의 소진과 정신 건강에 대한 구조모형 연구. **사회과학연구**, 27(3), 79-100.
- 박한샘, 고은영 (2009). 청소년동반자 활동경험에 대한 질적연구. **상담학연구**, 10(4), 1971-1994.
- 박희현, 오숙경 (2013). 청소년상담사의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향. **한국놀이치료학회지**, 16(2), 153-169.
- 양미진, 조수연, 이소영 (2012). 청소년상담사 개인 및 직무환경특성에 따른 소진 차이. **청소년상담연구**, 20(1), 17-35.
- 양윤정 (2015). 상담자의 대리외상에 관한 연구. **연세상담코칭연구**, 3, 179-200.
- 양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경 (2010). 청소년동반자 프로그램 상담자의 심리

- 적 소진에 영향을 미치는 요인. **청소년상담연구**, 18(1), 73-92.
- 윤경아, 심우찬, 김기수 (2015). 사회복지시설 종사자의 전문직 삶의 질에 관한 연구: 공감만족과 공감피로를 중심으로. **한국케어매니지먼트연구**, 15, 77-101.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 231-256.
- 윤아랑, 조하나 (2013). 청소년 상담자의 업무환경 및 개인내적 요인과 심리적 소진의 관계. **사회과학연구**, 52(2), 193-224.
- 이영미, 성규탁 (1991). 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구. **한국사회복지학**, 18, 25-60.
- 이자영, 유금란 (2010). 공감피로에 대한 고찰: 상담자를 위한 제언. **상담학연구**, 11(1), 19-36.
- 이혜련, 김봉환 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 16(4), 597-611.
- 조호진, 정면숙 (2014). 간호사의 공감피로에 관한 국내연구동향. **근관절건강학회지**, 21(3), 255-264.
- 차은미 (2014). **청소년상담복지센터 상담자의 소진 체험연구**. 숙명여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598.
- 최혜영 (1995). **사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심으로**. 연세대학교 대학원 석사학위청구논문.
- 황순길, 김동민, 강태훈, 손재환, 김화연, 김지혜 (2016). **2016년 전국 청소년 위기 실태 조사**. 부산: 한국청소년상담복지개발원.
- Boyle, D. (2011). Countering compassion fatigue, a requisite nursing agenda. *The Online Journal of Issues, in Nursing*, 16(1), 2.
- Bihler, K. E., & Land, T. (2003). Burn-out and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics: Research and Perspectives in Healthcare*, 81, 5-12.
- Cerney, M. S. (1995). Treating the "heroic treaters." In C. R. Figley (Ed.),

- Compassion fatigue* (pp. 131-148). New York: Brunner/Mazel.
- Coetzee, S. K., & Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing and Health Sciences*, 12(2), 235-243.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an intergration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2005). **좋은 상담자 되기** [*Becoming a Helper*] (이은경, 이지연 역.). 서울: (주)그마프레스.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder. An overview. In C. R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder* (pp. 1-20). New York: Brunner/Mazel.
- Gentry, J. E., Baranowsky, A. B., & Dunning, K. (2002). ARP. The accelerated recovery program(ARP) for compassion fatigue. In C. R. Figley (Ed.), *Treating Compassion Fatigue* (pp. 123-137).
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional Contagion*. London, England: Cambridge University Press.
- Hess, U., Blairy, S., & Philippot, P. (1998). Facial reactions to emotional facial expressions: Affect or emotional cognition?. *Cognition and Emotion*, 12, 509-532.
- Hoffman, M. L. (2002). How automatic and representational is empathy, and why. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 38-39.
- Horwitz, M. (2006). Work-related trauma effects in child protection social workers. *Journal of Social Service Research*, 32(3), 1-18.
- Joinson, C. (1992). Coping with compassion fatigue. *Nursing*, 22, 116-121.
- Jung, C. G. (2007). **정신요법의 기본문제**(Grundwerk C. G. JUNG). (한국융연구원 C.G. 융 저작 번역위원회 역.). 서울: 숲. (원저 1984 출판)
- Jung, C. G. (1968). *Lecture five: Analytical psychology: Its theory and practice* (151-160). New York: Random House.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burn-out, job stress and violent

- behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13, 326-340.
- Levert, T., Lucas, M., & Ortlepp, K. (2000). Burn-out in psychiatric nurses: Contributions of the work environment and a sense of coherence. *South African Journal of Psychology*, 30, 36-44.
- Preston, S. D., & de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25(1), 1-72.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Robins, P. M., Meltzer, L., & Zelikovsky, N. (2009). The experience of secondary traumatic stress upon care providers working within a children's hospital. *Journal of Pediatric Nursing*, 24(4), 270-279.
- Sonnby-borgström, M., Jönsson, P., & Svensson, O. (2008). Gender differences in facial imitation and verbally reported emotional contagion from spontaneous to emotionally regulated procession levels. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 111-122.
- Sussman, M. B. (Ed.). (1995). *A perilous calling: The hazards of psychotherapy practice*. New York: John Wiley & Sons.
- Thomas P., Billon, R., Chaumier, J. A., Barruche, G., & Thomas, C. H. (2014). Psycho-social hazards for staff in geriatrics and geriatric psychiatry. *Open Journal of Psychiatry*, 4, 91-98.

ABSTRACT

The influence of negative emotional contagion, job circumstances, and compassion fatigue on burn-out amongst public institution youth counselors

Kim, Jimin* · Lim, Youngsik**

The purpose of the this study was to examine the effect of negative emotional contagion, job circumstances, and compassion fatigue on burn-out amongst public institution youth counselors through correlation analysis and regression analysis. The subjects were 94 youth public institution counselors; comprising 20 males, and 74 females.

The results of this article were as follows: First, there were significant correlations between negative emotional contagion, job circumstance, compassion fatigue and burn-out. Job circumstance (expressed as excessive workloads, vagueness in job descriptions and roles role) and compassion fatigue made for lower burn-out. Second, burn-out was anticipated by job circumstance (expressed as excessive workloads, vagueness in job descriptions and roles) and compassion fatigue. Third, the mediation effects of compassion fatigue were significant in the relationship between job circumstance and burn-out. This study ends with discussion of the results, the implications of these results, and suggestions for future studies.

Key Words: the public institution youth counselor's negative emotional contagion, working environment, and compassion fatigue

투고일: 2018. 3. 9, 심사일: 2018. 5. 3, 심사완료일: 2018. 5. 11

* Chung-Ang University, the department of Child youth, doctor completion

** Chung-Ang University, the department of Social Welfare, Professor