

학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 관한 연구: Q방법론적 접근

원동윤* · 정춘현** · 강근모***

초 록

본 연구는 Q방법론을 활용하여 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 대한 주관적 인식의 유형과 특성을 분석하고자 하였다. Q방법론의 연구절차에 따라 소진극복방안에 대한 전체적인 Q모집단을 구성한 다음 최종 26개 문항의 Q진술문을 최종 채택하였다. 대구지역 학교밖청소년지원센터 3년 이상의 실무 경력을 가진 종사자 18명을 P표본으로 선정 후 26개의 진술문을 Q분류를 통해 자료수집하였다. PQMethod Release 2.35를 활용하여 주요인분석을 실시한 결과 소진극복방안에 대한 인식은 4개의 유형으로 분류되었다. 연구결과 1유형은 '기관 및 제도적 차원의 지원'으로 소진을 극복할 수 있는 제도적 장치와 업무 수행을 위한 기관 차원의 지원이 필요하다고 지각하는 유형이었으며, 2유형은 '일과 생활의 균형유지'로 일과 사생활의 경계를 명확히 하고 충분한 휴식이 필요하다고 지각하는 유형이었다. 3유형은 '자기주도적 성찰 노력'으로 소진 상황을 피하지 않고 자신을 돌아보며 극복하는 긍정적인 사고가 필요하다고 지각하는 유형이었으며, 4유형은 '전문성 강화를 위한 기반 조성'으로 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있어야 하며, 더불어 관련 전문성을 증진시켜야 한다고 지각하는 유형이었다. 본 연구를 통해 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 대한 유형과 특성을 파악하여 학교밖청소년지원센터 종사자 개인 차원의 노력과 조직 차원의 개입을 촉구하는데 필요한 접근방법, 이론적 근거를 제시하였다. 나아가 학교밖청소년지원센터 서비스의 질적 성장을 위한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

주제어: 소진극복, 학교밖청소년지원센터 종사자, Q방법론, 주관적 인식

* 대구청소년지원재단 경영기획실 팀원, 제1저자, flywdy@naver.com

** 대구청소년지원재단 청소년상담복지센터 팀장, 공동저자, veritasluxmea10@naver.com

*** 대구청소년지원재단 청소년상담복지센터 센터장, 교신저자, geun213@nate.com

I. 서 론

학교를 떠나는 청소년 수가 증가하고 있다(김지윤, 홍정순, 2017). 전체 학업중단율의 연도별 추이를 살펴보면, 2015년 0.8%(4만7070명), 2016년 0.9%(4만7663명), 2017년 0.9%(5만057명), 2018년 1.1%(5만2539명), 2019년 1.1%(5만2261명)로 학교를 그만두는 청소년 수가 꾸준히 증가하고 있음을 알 수 있다(한국교육개발원, 2020). 청소년기 학업 중단은 개인의 발달과 성장, 자립, 사회적 학습을 저해할 뿐 아니라 인적 손실 등의 사회적 비용과 연결되기 때문에(정경희, 최정호, 2020) 학교를 자퇴한 청소년에 대한 사회적 관심은 꾸준히 필요하다. 이에, 2002년 ‘학업중단 청소년 예방 및 사회적응을 위한 종합대책안’을 시작으로, 2003년 ‘청소년기본법’에 학교 밖 청소년 지원에 관한 법적 근거를 마련하는 등 정부 차원에서 다양한 지원을 펼치기 시작했다.

학교밖청소년지원센터는 학교 밖 청소년 지원에 관한 법률 제12조에 근거하여 학교 밖 청소년을 위한 상담, 교육, 직업체험 및 취업지원, 자립지원 서비스 제공을 목적으로 운영되고 있는 기관이다. 또한, 학교 밖 청소년 지원에 관한 법률은 국가와 지자체의 지원계획, 학교 밖 청소년 관련 실태조사, 위원회의 구성과 역할, 지원제도 등 학교 밖 청소년 지원을 위한 다양한 정책을 포함한다. 제12조에서 국가와 지자체가 학교밖청소년지원센터를 설치·지정 할 수 있음을 명시하고 있는데 이러한 법적 근거를 기반으로 2015년부터 전국 시·도, 시·군·구 단위에서 학교 밖 청소년 지원을 위한 센터 219개소가 운영되고 있다(여성가족부, 2021).

그러나 학교밖청소년지원센터 종사자는 다음과 같은 구조적 문제로 다양한 어려움을 경험하고 있다. 학교밖청소년지원센터의 설치·지정은 두 가지 형태로 나뉜다. 시·도 및 시·군·구 조례/규칙 등 자체규정에 따라 지방자치단체장이 직접 운영하거나 지자체가 출연·출자한 재단, 공단 등이 운영하는 경우, 그리고 청소년상담복지센터 및 민간법인·단체 등에 지정 운영하는 형태이다(여성가족부, 2021). 후자의 경우 3년마다 공모를 통한 재지정 절차를 거쳐야 하는데 이는 불안정한 고용형태, 예산 확보의 어려움, 학교밖청소년지원업무 외의 업무부담 등 종사자의 소진을 야기할 수 있는 중요한 환경적 요인이 된다. 또한 사회복지사, 청소년상담복지센터 종사자와 같이 표준화된 호봉표 및 경력 산정기준이 없어 지자체 또는 유사사업의 기준에 따르고 있다. 2021년 청소년사업안내에서 직원의 보수 책정 시 지역 간 임금불균형 해소 및

전년도 대비 높아지도록 치우개선 방안을 명시하고 있으나(여성가족부, 2021) 각 지자체와 운영법인의 여건에 따라 결정되는 임금은 매우 부족한 실정이다.

학교밖청소년지원센터 종사자의 직무 영역은 상담지원, 교육지원, 직업체험 및 직업교육 훈련 지원, 자립지원을 골자로 한다. 세부적으로 살펴보면 교육청, 경찰서, 법무부, 가정법원 등 유관기관 간 연계망 구축, 학교 부적응 초기 상담, 학업중단숙려제 운영, 학습 멘토링, 상급학교 진학지원, 직업탐색 및 직업체험 기회 제공, 건강검진, 인식개선 등 그 범위가 매우 광범위하다(여성가족부, 2021). 다른 직무내용을 제외하고 학교밖청소년지원센터 종사자들의 주요 역할인 상담업무와 관련된 직무만을 살펴 보더라도 학교 밖 청소년의 성장발달을 위한 학습, 관계, 정서 관련 상담을 실시함은 물론 가정폭력, 학대, 우울, 자살 및 자해, 중독 등의 위기상담을 수행한다. 청소년 전문가로서 다양한 사례를 효과적으로 개입·관리해야 하는 입장에서 큰 부담을 느끼고 스트레스를 경험할 가능성이 매우 높은 상황에서 종합적이고 광범위한 업무를 시·군·구 단위 학교밖청소년지원센터 담당 인력 2명, 최대 4명이 수행하고 있는 실정이다(여성가족부, 2021).

학교 밖 청소년들의 욕구가 다양하다는 점을 고려하여 학교밖청소년지원센터에는 사회복지학, 교육학, 심리학, 청소년지도학 등 다양한 분야의 청소년 전문가가 종사하고 있다. 그러나 현장에서는 학교밖청소년지원센터 종사자의 정체성 문제(활동과 상담으로서의 갈등)로 어려움을 호소하기도 한다. 학교 밖 청소년 지원 업무 현장은 학교 교사, 학부모, 사회복지사, 청소년상담사, 청소년지도사, 교정시설 담당자, 경찰, 지자체 공무원 등 유관기관 담당자들이 함께 일하고 있다. 한 사람이 이 모든 직무를 혼합된 형태로 수행하며, 서로 융합되지 못하고 겹도는 직무역할로 혼란스러워하는 경우도 있다. 또한 상담과 활동, 생활지도를 동시에 한 명의 종사자가 병행함에 있어 어려움을 경험하기도 한다(장승희, 2020). 상담업무와 활동업무, 생활지도 업무의 구분이 필요하지만 학교 밖 청소년 지원사업 중앙지원기관인 한국청소년상담복지개발원에서 제공하는 학교밖청소년지원센터 ‘꿈드림 업무매뉴얼’은 이를 명확히 구분하고 있지 못하다.

학교 밖 청소년은 막연한 불안감(김상현, 양정호, 2013), 가족과의 갈등, 친구관계, 사회적 관계에서 다양한 어려움을 경험한다(김지윤, 홍정순, 2017). 개인적·환경적 특성으로 비합리적인 사고와 부정적 정서, 역기능적 행동특성(김미애, 이지연, 2013)을 보이는 내담자, 즉 학교 밖 청소년들과 관계하는 종사자들은 심리·정서적인 스트

레스를 경험할 가능성이 매우 높다. 또한, 개인의 삶에서 타인에게 도움을 주어야 하는 역할을 스스로 부여하며 직업활동과 개인 일상생활을 분리하지 못하는 어려움을 경험하기도 하는데(최혜윤, 2015), 학교밖청소년지원센터 종사자들의 경우 학교 밖 청소년들의 생활 전반을 관리하고 지지하는 과정에서 노출되는 개인 연락처, SNS, 근무 외 시간 연락 등으로 일과 생활 분리에 어려움을 호소하기도 한다.

청소년의 잦은 무단결석과 연락두절, 부정적 사고와 태도, 부모에 대한 개입이 쉽지 않다는 점, 청소년상담복지센터장과 학교밖청소년지원센터장이 겸임할 때 발생하는 문제, 청소년상담복지센터 종사자에 비해 부족한 슈퍼비전 제공 환경, 과도한 역할 부여로 쌓인 지치고 피곤함, 근무환경에 대한 불만족 등 학교밖청소년지원센터 종사자가 경험할 수 있는 소진 요인은 매우 다양하며 광범위하다.

소진은 만성적 피로와 부정적 정서, 일의 의미 상실, 낮은 자존감, 부정적인 업무태도, 내담자에 대한 집중력 저하 등을 야기한다(윤아랑, 정남운, 2011; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002). 최근 소진 연구는 심리적 소진의 원인을 탐색하는 것에서 점차 소진을 극복하는 경험을 통해 개인의 성장과 긍정적 변화를 증명하는 연구들로 발전하고 있다(남순임, 김윤희, 2019). 선행연구결과를 살펴보면 심리적 소진을 회복하는 과정에서 자기 자신에 대한 성찰, 통제력 향상, 업무의 효율 증대, 내담자와 상담에 대한 인식 확장, 전문성 향상 및 성장 등을 경험하는 것으로 보고되고 있는데(김경희, 2016; 김지현, 2010; 배윤민, 2014; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002; Regedanz, 2008) 이는 소진극복방안이 개인과 기관의 성장과 발전을 촉진할 수 있는 요인으로 작용할 수 있음을 의미한다.

학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 대해 심층적으로 탐구하는 것은 의미있는 과제가 될 것이다. 다양한 이유로 소진을 경험할 가능성이 매우 높은 학교밖 청소년지원센터 종사자들에게 명확한 역할부여와 전문성 강화방안 제시에 앞서 소진 극복방안에 대한 연구가 선행되어야 할 것이다.

학교 밖 청소년에 관한 법률이 시행되고 각 지자체별로 센터가 운영된지 6년이 지났으나 학교밖청소년지원센터 종사자의 ‘소진’을 주제로 한 연구는 없다. 종사자 관련 연구들을 살펴보면, 간략한 설문 등의 방법을 통해 종사자의 의견을 구하는 초기 학교밖청소년지원센터 운영 전반에 관한 연구(박승곤, 김수정, 2017; 백혜정, 송미경, 신정민, 2015)와 학교밖청소년지원센터 고용불안에 관해 언급한 연구(김성하, 황선아,

2015), 최근 학교 밖 청소년 관련 종사자의 전문성 발달과정을 탐색한 연구(장승희, 2020)를 제외하면 학교밖청소년지원센터 종사자에 대한 연구, 특히 학교밖청소년지원센터 종사자의 심리·정서적 경험에 관한 연구는 전무하다. 아동·청소년 분야 복지 종사자의 공감만족과 공감피로라는 변인이 소진과 정신건강에 미치는 영향(박지선, 천지은, 2016)을 검증한 연구가 수행되었으나 그 대상이 학교밖청소년지원센터 종사자로 명확하지 않다는 점, 그리고 양적연구라는 한계로 현장의 소진에 대해 심층적으로 확인하기에는 한계가 있었다.

여러 선행연구에서 소진의 주관적 구조를 이해하기 위해 Q방법론을 활용하였다(김좌경, 이상희, 2021; 권영미, 김희정, 전미순, 안정화, 2018; 오진환, 이인수, 2008). Q방법론은 인간의 선호와 감정, 취향 등 개인의 심리와 주관성을 측정하는 방법으로 주관적 특성을 보다 심층적으로 확인할 수 있도록 양적 연구방법과 질적 연구방법을 통합한 것이다(김현수, 원유미, 2000). 개인의 주관과 중요도에 따라 나열된 진술문을 배열하는 작업을 거치는데, 이는 연구대상자의 주관성을 스스로 진술하는 과정이다. 또한 개인의 의견과 의미를 도출해 가는 조작적 정의의 과정으로도 볼 수 있다(김수정, 박승곤, 문성호, 2015). 학교밖청소년지원센터 종사자 개인의 관점에서 소진극복방안을 어떻게 바라보는지 연구하는 것은 의미있는 접근방법이 될 수 있을 것이다.

본 연구에서는 학교밖청소년지원센터에 종사자의 소진극복방안이 학교 밖 청소년, 나아가 학교밖청소년지원센터의 성장과 발전을 야기할 수 있는 중요한 요인으로 작용할 수 있음을 확인하고 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안을 구체적으로 살펴보고자 한다. 또한 학교밖청소년지원센터 종사자들의 소진극복방안에 대한 이해를 통해 개인 차원의 노력과 조직 차원의 개입을 촉구하는데 필요한 접근방법과 이론적 근거를 제시하고자 한다. 나아가 학교밖청소년지원센터 서비스의 질적 성장을 위한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안을 유형화 할 수 있는가? 둘째, 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복에 도움이 되는 것은 무엇인가?

II. 연구방법

1. 연구설계 및 절차

본 연구는 Q방법론을 활용하여 학교밖청소년지원센터 종사자 소진극복방안을 주제로 관련 실무자들의 주관적 인식을 요인분석하고 각 요인별 특성을 파악하였다. 연구절차는 Q 표본 선정, P 표본 선정, Q 표본 분류, 자료처리 및 분석의 과정으로 표 1과 같이 진행되었다.

표 1

연구설계 및 절차

단계	과정
1단계	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자) 소진극복, 회복 방안 등의 논문(N=60) 키워드 검색·선행연구 고찰
2단계	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자) 소진극복방안에 대한 Q 진술문 146개 수집
3단계	연구팀에서의 유사 문항의 병합, 삭제 등의 수정을 통한 Q 진술문 25개 확보
4단계	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자) 소진극복방안 관련 학계 전문가의 감수를 통한 Q진술문 26개 확보
5단계	연구 팀에서의 점검을 통한 수정된 진술문 26개 최종 선정
6단계	적합한 P표본 20명 선정하여 Q방법 적용
7단계	PQMethod Release 2.35을 이용한 Q요인분석 및 요인별 특성 분석

2. Q 표본 선정

Q 표본 선정을 위해 먼저 Q 모집단을 구성하였다. Q방법론에서는 진술문(statement) 표본이 연구의 척도 역할로 기능하기 때문에 진술문 표본은 연구주제에 대한 대표성을 지니고 있어야 한다. Q 모집단 구성 방법은 구술형과 추출형으로 구분된다. 구술형은 연구대상자와 면담을 통하여 진술문을 작성하는 것이며, 추출형은 기존의 문헌 고찰을 통해 진술문을 추출하는 것을 의미한다(김순은, 2007).

Q 진술문은 연구설계의 방법에 따라 구조적 표본과 비구조적 표본, 자연적 표본과 기성적 표본으로 구성된다. 첫째, 구조적 방법으로 진술문을 작성하는 것은 이론을 구축하는 데 주로 사용되며, 개인의 특성을 측정하는 도구를 구축하는 대신에 연구 대상자들을 통하여 기존의 이론을 형체화하게 된다. 이에 반해 비구조적 방법은 연구 주제와 관련된 문항을 수집하는 것으로 연구주제와 관련된 모든 문장이 Q 진술문이 될 수 있다. 둘째, 자연적 표본은 연구대상자로부터 Q 진술문을 수집하는 방법이며, 기성적 표본은 연구대상자 외의 다른 자원을 통해 Q 진술문을 수집하는 방법이다 (김현수, 원유미, 2000).

본 연구에서는 추출형, 비구조적 표본과 기성적 표본선정 방식을 통해 Q 진술문을 수집하였다. 먼저, ‘청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자) 소진극복, 회복 방안’등의 키워드를 포함한 선행연구 및 기타 보고서를 활용하여 진술문을 수집하였다. 수집된 연구논문, 청소년 정책 기본계획, 보고서 등에서 146개의 진술문을 1차적으로 정리한 후 연구자들의 문항 수정을 통해 25개 문항을 확보하였다. 학계 전문가의 협조 및 자문을 구하여 26개 문항을 선정하였다. 연구자들은 문항을 비교하고, 모호한 진술문을 수정하는 등의 검토 과정을 거쳐 청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자) 소진극복방안에 대한 대표성을 띄는 26개의 문항을 표 2와 같이 Q 진술문으로 최종 채택하였다.

표 2

Q 진술문

번호	진술문
1	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)로서의 사명감과 자부심을 가지고 업무를 수행한다.
2	청소년관련 업무에 대한 기대감이 소진극복에 도움이 되었다.
3	소진극복을 위하여 긍정적인 생각이나 사고가 필요하다.
4	본인이 갖고 있는 강점을 활용한다.
5	대상자의 긍정적인 변화를 통해 성취감과 보람을 느낀다.
6	대상자에게 관심과 정, 아끼는 마음이 생긴다.
7	힘든 점을 주변에 알리고, 전문가의 도움을 받는다.
8	가족의 지지가 소진극복에 도움이 되었다.
9	신뢰할 수 있는 타인으로 부터 경험을 공유하는 것이 도움이 되었다.

번호	진술문
10	직장 및 동료의 이해와 지지가 도움이 되었다.
11	상담 및 업무에 대한 성취감이 소진을 극복하는데 도움이 되었다.
12	소진을 불러일으키는 문제들을 해결하고자 노력하였다.
13	스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.
14	근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다.
15	일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있었다.
16	나 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있도록 노력한다.
17	스트레스 상황에서 대응할 수 있는 능력을 키운다.
18	자신을 돌아보며 성찰하는 것이 소진을 극복하는데 도움이 되었다.
19	소진을 일으키는 상황을 피하지 않고 직면, 수용하면서 소진을 극복한다.
20	나의 전문성을 증진시킬 수 있는 다양한 교육, 워크숍 등에 보다 적극적으로 참여하여 소진을 극복한다.
21	소진을 일으키는 상황에 종교 혹은 신앙이 도움이 되었다.
22	개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.
23	다양한 직원복지를 확대하여 소진을 예방한다.
24	기관은 소진예방을 위해 합리적인 업무분담을 해야한다.
25	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.
26	충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.

3. P 표본 선정

Q방법론은 한 개인 안에서 주관적 의견을 측정하는 것으로 연구대상자인 개인 간의 차이(interindividual difference)보다는 한 개인 내의 중요성의 차이(intraindividual difference in significance)를 연구 대상으로 하기 때문에 P 표본의 수에 제한을 받지 않는다. 따라서 Q방법론에서 P 표본은 연구 주제에 대한 다양한 견해를 가진다고 기대되는 사람들로 구성되며 일반적으로 20~50명 수준으로 구성된다(Brown, 1980).

본 연구에서는 P 표본의 이론적 자격을 고려하여 대구지역 학교밖청소년지원센터 3년 이상의 실무 경력을 가진 자 총 18명을 선정하였다.

4. Q 분류(Q Sort)

연구진은 Q 분류를 위해 진술문 카드 26개를 준비하였다. 진술문 수가 40개 이하이기 때문에 분류표는 +4부터 -4까지의 범위가 안정적(Brown, 1980)이라는 선행 연구에 따라 A3의 크기로 제작하였으며 연구참여자에게 26개의 카드를 Q 분류표의 빈칸에 자신의 동의 정도(가장 비동의 -4, 가장 동의 +4)에 따라 분류하게 하였다. 연구자는 참여자가 전체적인 진술문 내용을 파악하도록 26개의 진술문을 모두 읽어 보도록 하였다. 분류를 용이하게 하기 위하여 진술문을 읽은 후 동의, 비동의, 중립의 세 그룹으로 나누도록 하였다. 다음은 동의 그룹의 카드 중에서 가장 중요하게 생각하거나 동의하는 진술문을 +4에서부터 왼쪽으로 순서대로 분류하도록 하였고, 비동의 그룹도 이러한 방식으로 배치하도록 하였다. 그 후에는 중립적인 진술문들을 가운데 배치하도록 하는 강제분포 방법을 채택하였다. 마지막으로 가장 동의하는 진술문 1개, 가장 동의하지 않는 진술문 1개를 선택한 이유를 개방형 질문으로 구성한 설문조사를 실시하였다.

Q방법론에서는 특정 문항에 대해 찬성과 반대를 묻는 것이 아니라 현재 참여자가 생각하는 학교밖청소년지원센터 종사자 소진극복방안에 대한 동의를 묻는 것으로 한 개인 안에서 어떻게 분포되어 있는가에 초점을 맞추는 것이다. 따라서 상대적인 의미의 중요성에 따라 각 표본이 배치되어야 한다(김홍규, 2008).

5. 자료처리 및 분석

수집된 표본 자료들은 Q 표본 분류표에 기록된 진술문항 번호를 확인하여 코딩하였다. 자료는 PQMethod Release 2.35을 이용하여 표준점수, 주요인분석을 실시하였다. 인자가중치(Eigen value) 1.0이상을 기준으로 요인 수를 입력한 산출 결과 중 최선이라고 판단되는 유형을 선택하였으며 적합한 문항을 선정하기 위해 표준점수(Z-score)를 사용하였다. 가장 비동의, 가장 동의 문항에 대한 진술문은 각 대상자 별로 정리하였다.

III. 연구결과

1. 유형의 분류

본 연구에서는 Q방법론 설계에 따라 총 26개의 진술문을 18명을 대상으로 학교밖 청소년지원센터 종사자 소진극복방안 강화방안에 대한 유형 분석을 실시하였다. 18명의 Q소트를 PQMethod 2.35 프로그램으로 분석한 결과는 4가지 요인으로 추출되었다. 표 3과 같이 총 18명의 P표본 중 1유형 5명, 2유형 5명, 3유형 2명, 4유형 4명이 유형화되었으며, 나머지 2명은 유형에 속하지 않는 것으로 나타났다.

표 3

연구대상자의 요인행렬

응답자	요인			
	1유형	2유형	3유형	4유형
	5명	5명	2명	4명
P08	0.7747	0.0384	0.1252	-0.0383
P16	0.7012	-0.1897	0.3026	0.2558
P01	0.6931	0.4166	-0.2923	-0.0367
P17	0.6502	-0.0926	-0.0649	0.2531
P04	0.5522	0.4612	-0.2154	-0.0924
P06	-0.1970	0.7376	0.2205	0.2068
P02	0.1398	0.7203	-0.0232	0.0917
P10	-0.2164	0.6998	0.2251	0.2715
P14	0.2433	0.6191	-0.0397	-0.3215
P12	0.1314	0.4685	-0.0652	-0.0152
P03	-0.0150	0.0975	0.6902	-0.1700
P18	0.0557	-0.0357	0.6756	0.3398
P11	0.0329	0.0082	0.2036	0.8175
P07	0.1905	0.2735	0.1940	0.6789
P13	0.1897	0.1573	-0.3096	0.6621
P15	0.0217	-0.3131	-0.3598	0.4985
P05	0.4897	0.3156	0.4510	0.2335
P09	0.6308	0.2998	-0.5505	0.1221

유형별 인자가중치(Eigen value)는 표 4와 같이 각각 4.14, 2.50, 2.37, 1.67로 나타났다. 인자가중치는 설명력을 의미하는 것으로 1.00이상이 되면 각 유형의 추출 및 유지가 가능하다고 볼 수 있으며 4개의 유형은 전체 변량의 59%를 설명하고 있었다. 전체 누적 변량이 40%이상이면 의미가 있으며 50%이상이면 비교적 높은 설명력을 갖을 수 있다는 기준(박경수, 2005)에 따라 높은 설명력을 갖는다고 볼 수 있다.

표 4

유형별 인자가중치, 변량, 누적변량

특성	유형			
	1유형	2유형	3유형	4유형
Eigen value	4.14	2.50	2.37	1.67
변량(%)	23	14	13	9
누적변량(%)	23	37	50	59

Q방법론에서는 변인이 사람이기에 유형 간의 상관관계는 양적연구에서의 요인분석 방법과는 다르게 각 유형 간의 독립성을 전제하지 않으며, 유형별 특성을 비교하고 유사점과 차이점을 부각시키는 방법으로 고려할 필요가 있지만 상관관계가 높은가, 낮은가에 대해서는 큰 의미를 두지 않으며(김홍규, 2008), 표 5와 같이 각 유형 간 낮은 상관계수를 보이는 것은 독립성을 띄고 있다고 볼 수 있다.

표 5

유형간 상관계수

구분	1유형	2유형	3유형	4유형
1유형	1.00			
2유형	0.15	1.00		
3유형	0.08	0.17	1.00	
4유형	0.22	0.17	0.14	1.00

2. 유형별 특성 분석

1) 1유형 : 기관 및 제도적 차원의 지원

1유형의 가장 동의하는 진술문은 “개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.”, “충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.”, “다양한 직원복지를 확대하여 소진을 예방한다.”, “청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.”로 나타났다.

반면, 가장 동의하지 않는 진술문은 “힘든 점을 주변에 알리고, 전문가의 도움을 받는다.”, “청소년관련 업무에 대한 기대감이 소진극복에 도움이 되었다.”, “스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.”로 나타났다.

1유형에 해당하는 진술문 및 표준점수는 표 6과 같다.

표 6

1유형의 진술문 및 표준점수

연번	진술문	표준점수
22	개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.	2.20
26	충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.	1.50
23	다양한 직원복지를 확대하여 소진을 예방한다.	1.49
25	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.	1.45
7	힘든 점을 주변에 알리고, 전문가의 도움을 받는다.	-1.01
2	청소년관련 업무에 대한 기대감이 소진극복에 도움이 되었다.	-1.13
13	스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.	-2.22

1유형의 특성을 더 구체적으로 확인하기 위해 1유형에서 가장 동의하는 진술문 중 표준점수가 +1.00 이상인 진술문을 선택한 이유를 다음과 같이 진술하였다.

- [P08] 스트레스가 호전된 이유는 심리적 압박, 신체적 스트레스 증상이 나타나기 때문에 충분한 휴식을 통해 스트레스가 호전된 경우가 있다.
- [P01] 대개 과중한 업무, 불합리한 임금체계 등의 이유로 소진이 발생하는데 이를 개인의 마음가짐으로 해소하기에는 한계가 있음. 제도적인 장치를 통한 업무 강도 하향 및 처우개선이 시급한 것 같음.

- [P04] 직원 복지를 위한 휴식이나 급여의 조정 등 현실적인 노력들이 가장 기초가 되어야 할 것 같음.
- [P17] 개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다. 소진이 개인의 문제만을 스스로 해결하고 극복하기보다 관에서 정책이나 제도의 지원이나 장치가 우선시 필요하다.

2) 2유형 : 일과 생활의 균형유지

2유형의 가장 동의하는 진술문은 “일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형 있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있었다.”, “가족의 지지가 소진극복에 도움이 되었다.”, “충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.”, “근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다.”로 나타났다.

반면, 가장 동의하지 않는 진술문은 “청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.”, “스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.”, “소진을 일으키는 상황에 종교 혹은 신앙이 도움이 되었다.”로 나타났다.

2유형에 해당하는 진술문 및 표준점수는 표 7과 같다.

표 7

2유형의 진술문 및 표준점수

연번	진술문	표준점수
15	일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있었다.	1.91
8	가족의 지지가 소진극복에 도움이 되었다.	1.80
26	충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.	1.35
14	근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다.	1.25
25	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.	-1.37
13	스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.	-1.40
21	소진을 일으키는 상황에 종교 혹은 신앙이 도움이 되었다.	-2.50

2유형의 특성을 더 구체적으로 확인하기 위해 2유형에서 가장 동의하는 진술문 중 표준점수가 +1.00 이상인 진술문을 선택한 이유를 다음과 같이 진술하였다.

- [P06] 가족의 힘이 그 무엇보다 중요하며, 가족의 지지가 소진극복의 힘이 됨.
- [P18] 청소년들과 소통에 있어서 일과 사생활의 경계가 애매모호해지는 경우가 있다. 직원들 간 연락에 있어서도 긴급상황이 아님에도 경계가 무너지는 경우 소진의 원인이 될 수 있다.
- [P10] 일과 자신의 삶의 구별이 필요할 것 같다. 일로 인한 스트레스나 소진을 개인적 취미활동이나 가족의 따뜻함, 지지로 극복은 가능할 것 같다.
- [P14] 휴식으로 신체를 건강하게 되돌리고 생각들을 정리할 수 있음.

3) 3유형 : 자기주도적 성찰 노력

3유형의 가장 동의하는 진술문은 “소진극복을 위하여 긍정적인 생각이나 사고가 필요하다.”, “소진을 일으키는 상황에 종교 혹은 신앙이 도움이 되었다.”, “소진을 일으키는 상황을 피하지 않고 직면, 수용하면서 소진을 극복한다.”, “자신을 돌아보며 성찰하는 것이 소진을 극복하는데 도움이 되었다.”로 나타났다.

반면, 가장 동의하지 않는 진술문은 “청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.”, “스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.”로 나타났다.

3유형에 해당하는 진술문 및 표준점수는 표 8과 같다.

표 8

3유형의 진술문 및 표준점수

연번	진술문	표준점수
3	소진극복을 위하여 긍정적인 생각이나 사고가 필요하다.	1.92
21	소진을 일으키는 상황에 종교 혹은 신앙이 도움이 되었다.	1.59
19	소진을 일으키는 상황을 피하지 않고 직면, 수용하면서 소진을 극복한다.	1.57
18	자신을 돌아보며 성찰하는 것이 소진을 극복하는데 도움이 되었다.	1.55
25	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.	-1.27
13	스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.	-1.55

4) 4유형 : 전문성 강화를 위한 기반 조성

4유형의 가장 동의하는 진술문은 “대상자의 긍정적인 변화를 통해 성취감과 보람을 느낀다.”, “개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.”, “일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있었다.”, “나 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있도록 노력한다.”, “나의 전문성을 증진시킬 수 있는 다양한 교육, 워크숍 등에 보다 적극적으로 참여하여 소진을 극복한다.”로 나타났다.

반면, 가장 동의하지 않는 진술문은 “청소년관련 업무에 대한 기대감이 소진극복에 도움이 되었다.”, “청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.”, “스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.”, “충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.”, “근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다.”로 나타났다.

4유형에 해당하는 진술문 및 표준점수는 표 9과 같다.

표 9

4유형의 진술문 및 표준점수

연번	진술문	표준점수
5	대상자의 긍정적인 변화를 통해 성취감과 보람을 느낀다.	1.56
22	개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다.	1.55
15	일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있었다.	1.20
16	나 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있도록 노력한다.	1.14
20	나의 전문성을 증진시킬 수 있는 다양한 교육, 워크숍 등에 보다 적극적으로 참여하여 소진을 극복한다.	1.04
2	청소년관련 업무에 대한 기대감이 소진극복에 도움이 되었다.	-1.25
25	청소년상담자(학교밖청소년지원센터 종사자)의 전문적 업무 수행을 위해 기관 차원에서 지원한다.	-1.33
13	스트레스 상황이 자연스럽게 호전되었다.	-1.55
26	충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다.	-1.77
14	근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다.	-1.92

4유형의 특성을 더 구체적으로 확인하기 위해 4유형에서 가장 동의하는 진술문 중 표준점수가 +1.00 이상인 진술문을 선택한 이유를 다음과 같이 진술하였다.

- [P11] 내담자나 실무자와 근무시간 이후에 연락하는 경우가 많습니다. 이에 대한 명확한 구분이 이루어진다면 소진극복에 도움이 될 것 같습니다.
- [P07] 개인의 소진 예방 및 극복방안 중 스스로의 문제를 해결할 의지가 없다면 다른 어떠한 상황에서도 개선이 어렵다고 생각됨.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 대한 주관적 인식을 파악하고 유형화하였다. 2015년 학교 밖 청소년 지원에 관한 법률이 제정된 이후로 시행하고 있는 학교 밖 청소년 관련 사업은 다양한 사업들로 넓은 스펙트럼(spectrum)을 가지고 있으나 업무역할 과다 및 역할의 모호함을 유발하였고, 유관 기관들에 비해 낮은 처우와 열악한 근무환경은 종사자의 사기를 떨어뜨리고 있었다. 이렇듯 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진을 불러일으키는 요소는 다양하게 나타났다. 이를 자세히 알아보기 위해서 학교밖청소년지원센터와 같은 청소년정책사업을 수행하고 있는 청소년상담복지센터와 관련된 선행연구 등에서 추출한 26개 진술문을 대구지역 학교밖청소년지원센터에 3년 이상 종사하는 18명 전원에게 소진에 대한 주관적 인식을 파악하고 유형화하고자 하였다. 그 결과 학교밖청소년지원센터 종사자의 인식유형은 네 가지로 나타났으며, 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복 방안에 대한 인식유형 및 인식태도를 요약하면 아래 표 10과 같다.

표 10

유형별 소진극복방안에 대한 인식과 기대

구분	유형명	소진극복방안에 대한 인식	소진극복방안에 대한 기대
1유형	기관 및 제도적 차원의 지원	소진을 극복할 수 있는 제도적 장치와 업무 수행을 위한 기관 차원의 지원이 필요하다.	소진은 개인의 노력으로 극복하기에 한계가 있기에 기관 및 조직차원의 개입이 이루어져야 한다.
2유형	일과 생활의 균형유지	일과 사생활의 경계를 명확히 하고 충분한 휴식을 제공해야 한다.	청소년의 특수성을 이해하는 표준화된 소통기준을 마련하고, 가족의 소통을 촉진해야 한다.

구분	유형명	소진극복방안에 대한 인식	소진극복방안에 대한 기대
3유형	자기주도적 성찰 노력	소진 상황을 피하지 않고 자신을 돌아보며 극복하는 긍정적인 사고가 필요하다.	소진을 이해하기 위해 노력하며 피하지 않고 자기주도적 성찰 노력으로 극복해야 한다.
4유형	전문성 강화를 위한 기반 조성	스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있어야 하며, 더불어 관련 전문성을 증진시켜야 한다.	구체적인 업무규정과 매뉴얼을 마련하여 학교 밖 청소년 지원 사업의 전문성을 확보해야 한다.

1유형인 ‘기관 및 제도적 차원의 지원’은 소진을 극복할 수 있는 제도적 장치와 업무 수행을 위한 기관 차원에서의 지원이 필요하다고 지각하는 유형이다. 1유형에 속하는 종사자는 18명 중 5명으로 “개인의 소진을 예방하고 극복할 수 있는 제도적 장치가 필요하다”, “다양한 직원복지를 확대하여 소진을 예방한다”는 진술문에 가장 긍정을 보였으며, 이는 기관이 소진을 개인 문제가 아닌 공동의 문제로 인식하여 기관 차원의 조직지원이 필요하다는 연구(박동수, 김윤성, 2002; Organ, 1988; Rousseau, 1989)와 맥을 같이한다.

개인이 소진에 빠지면 조직이나 업무에 대해 냉담하고 회의적인 시각을 가지게 되어 조직 내에서 변화를 기대하거나 시도하지 않을 가능성이 높다(Demerouti et al., 2009)는 점에서 소진극복은 개인의 노력만으로는 한계가 발생할 수 있다. 이러한 소진을 발생시키는 이유가 신분보장의 어려움, 불합리한 임금체계라면 더더욱 개인적인 측면에서의 노력으로는 소진극복이 어렵다는 것을 예측할 수 있다. 학교밖청소년지원센터 종사자들이 경험한 소진의 가장 큰 이유는 유사한 역할을 수행하는 기관들의 종사자들에 비해 처우가 낮다는 점과 계약직 신분이라는 점이다. 1유형에 속하는 종사자들은 “대개 과중한 업무, 불합리한 임금체계 등의 이유로 소진이 발생한다”, “직원 복지를 위한 휴식이나 급여의 조정 등 현실적인 노력들이 가장 기초가 되어야 한다”는 주관적 의견을 제시하면서 합당한 처우개선을 위해 기관 및 제도적 차원의 지원을 요구하고 있다. 이는 개인의 능력과 직무 욕구 간의 불균형 혹은 개인의 기여도와 보상 간의 불균형으로 인해 소진이 발생한다고 설명(최혜윤, 김은하, 2017; Maslach & Leiter, 1997)하는 연구와 계약직은 비협조적인 직무환경에 따른 높은 소진을 보이는 연구(양미진, 조수연, 이소엽, 2012)와 의미를 같이하는 것으로 신분보장의 어려움과 낮은 처우로 인한 소진을 설명하고 있다. 학교밖청소년지원센터는 여성가족부에서 수

립한 청소년정책을 수행하는 기관으로 비슷한 역할을 수행하는 청소년활동진흥센터와 청소년상담복지센터에 비해 계약직 신분과 낮은 처우 수준을 받고 있다. 특히 청소년상담복지센터와 같은 청소년 복지사업을 수행하는 기관이지만 청소년상담복지센터의 비해 구체적인 호봉표와 경력 산정기준이 마련되어있지 않고 청소년상담복지센터 등 청소년 관련 사업의 기준에 따르도록 되어 있기에(여성가족부, 2021) 각 운영기관형태에 따라 차별이 크게 나타나고 있다. 그러므로 학교밖청소년지원센터 종사자들이 경험하는 신분보장의 어려움과 낮은 처우수준을 해소하기 위해 학교밖청소년지원센터 종사자의 신분을 보장할 수 있는 정규직 전환의 노력과 독자적인 임금체계를 마련하는 노력이 기관과 제도적 차원에서 수행해야 할 것이다.

학교 밖 청소년 수는 점점 증가하고 있지만 증가 폭에 비해 학교밖청소년지원센터 종사자 수는 2016년 학교 밖 청소년 지원에 관한 법률에 의거하여 센터가 설립된 이래로 인력 충원이 없었기에 업무량을 과증시키고 있다. 기초자치단체별로 설립된 학교밖청소년지원센터는 가형, 나형, 다형에 따라 4명, 3명, 2명의 인력이 업무를 수행하고 있으며 종사자 1인당 평균 100명의 학교 밖 청소년을 사례관리하고 있기에 업무 과중은 심각하다고 볼 수 있다. 이러한 업무 과중을 해소하기 위해 기관이나 환경적 차원에서의 개입은 우선적으로 업무량의(사례수) 한계 설정(Killian, 2008), 체계적인 수퍼비전(박근영, 임은미, 2014)을 시행하여 효율적 업무수행을 도울 수 있는 제도적 마련이 필요하다고 보여진다.

2유형인 ‘일과 생활의 균형유지’는 일과 사생활의 경계를 명확히 하고 충분한 휴식을 제공해야 한다고 지각하는 유형이다. 2유형에 속하는 종사자는 18명 중 5명으로 “일과 사생활의 경계를 명확히 하고 시간을 균형있게 보낼 때 소진을 극복할 수 있다”, “충분한 휴식과 나만의 시간을 보낸다”, “근무 외 시간에 다양한 여가활동을 하면서 소진을 극복하였다”는 진술문에 가장 긍정을 보였으며, 이는 업무량을 줄이고 일과 관련 없는 사회적 상호작용이나 여가활동을 제공하고(Bakker & Demerouti, 2007), 업무와 생활을 구분하는 활동이나 휴식 취하고 회사라는 상황에서 벗어나기(남현주, 송연주, 2016)를 주장한 연구와 의미를 같이한다.

청소년을 대상으로 사업을 수행하는 종사자의 일과 생활의 경계에 대한 모호성은 근무 외 시간에 청소년과 연락이 지속된다는 점과 주말에 많은 행사가 이루어져 초과근무가 자주 발생한다는 점이다. 특히 학교 밖 청소년을 대상으로 사업을 진행하다

보면 학업 시간이 정해져 있는 일반 청소년에 비해 불특정한 시간에 소통하게 되거나 학교 밖 청소년 본인 제반의 문제들을 이야기하고자 하는 욕구로 인해 일과 사생활의 경계가 모호해지는 경우가 있다. 2유형에 속하는 종사자들은 “청소년들과 소통에 있어서 일과 사생활의 경계가 애매모호해지는 경우가 있다”는 주관적 의견을 제시하면서 업무시간의 모호성을 호소하였다. 이는 종사자 개인이 학교 밖 청소년과 명확한 구조화를 통해 연락과 소통의 기준을 정할 수 있겠지만 기관 차원에서 업무시간과 청소년과의 소통시간에 관련한 구조화가 필요하다. 이는 1유형에서 설명하고 있는 기관 및 제도적 차원의 지원을 일부 지지하는 것으로 통일성 없는 종사자 개인별 소통기준은 학교 밖 청소년들에게 혼란을 제공할 수 있기에 기관 차원에서 명확한 구조화를 제시하여 일과 생활의 경계를 구분할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

또한 학교밖청소년지원센터 종사자들의 또 다른 소진극복방안 중 하나는 가족지지 요인이다. 2유형에 유형화된 5명은 주로 30대 후반 이상이며 자녀를 둔 기혼자로 “일로 인한 스트레스나 소진을 개인적 취미활동이나 가족의 따뜻한 지지로 극복 가능하다”, “가족의 힘이 그 무엇보다 중요하며, 가족의 지지가 소진극복의 힘이 되었다”는 주관적 의견을 보고하여 소진극복에서 가족의 지지가 중요함을 뒷받침하였다. 이러한 결과에 따라 기관은 가족과의 소통과 생활을 보장하는 가족친화기업을 표방함과 동시에 가족친화제도를 시행하는 문화를 형성하고, 가족으로부터의 지지를 통해 소진극복을 촉진시킬 수 방안을 마련해야 할 것이다.

3유형인 ‘자기주도적 성찰 노력’은 소진 상황을 피하지 않고 자신을 돌아보며 극복하는 긍정적인 사고가 필요하다고 지각하는 유형이다. 3유형에 속하는 종사자는 18명 중 2명으로 “소진극복을 위하여 긍정적인 생각이나 사고가 필요하다”, “소진을 일으키는 상황을 피하지 않고 직면, 수용하면서 소진을 극복한다”, “자신을 돌아보며 성찰하는 것이 소진을 극복하는데 도움이 되었다”는 진술문에 가장 긍정을 보였으며, 이러한 결과는 자신의 정서를 민감하게 인식하며 자기돌봄, 자기성찰은 물론이고 소진을 적극적으로 대처하려는 자세가 필요하다는 연구(남순임, 김윤희, 2019)와 자기성찰을 통한 변화가 심리적 소진 회복의 계기를 마련해주었다는 연구(Regedanz, 2008)에서도 중요성을 피력한 바 있다.

3유형은 기관 및 제도적 차원에서의 지원과 노력이 필요하다고 설명한 1유형과 2유형과 달리 소진극복의 노력을 개인 노력의 필요성을 설명하는 것으로 개인 내적인 노

력을 통해 소진을 일으키는 상황을 피하지 않고 수용하면서 자기주도적인 성찰 노력으로 소진극복을 이루어낼 수 있다고 인식하는 유형이다. 이는 청소년 현장에서의 다양한 경험들을 통해 자신의 가치를 깨닫고, 개인적 의미와 목적을 부여하는 활동을 할 수 있다면 결국 자신의 삶을 긍정적으로 바라보며 올바르게 평가할 수 있게 되어 심리적 소진을 덜 경험할 수 있음을 밝힌 연구(윤아랑, 조하나, 2013)와 업무환경이 종사자의 소진을 증가시키는 부정적 영향을 미칠 수 있으나 개인 내적 노력을 통해 소진에 대한 부정적인 영향을 유의미하게 줄여 줄 수 있다는 연구(윤아랑, 2013)와 맥락을 같이한다.

소진극복을 위한 자기주도적 성찰은 두 가지 노력으로 설명할 수 있다. 먼저 소진을 자기돌봄이 필요하다는 신호로 받아들이는(최혜윤, 김은하, 2017) 것으로 업무, 대인관계 등의 스트레스를 자신을 돌아보는 기회로 삼을 필요가 있다. 소진으로부터의 회복이 삶의 생기가 돌고 마음이 편안해지면서 업무에 대한 동기와 집중력을 찾게 되고(최혜윤, 김은하, 2017), 자기 이해를 통해 자신의 한계를 수용하고 긍정적으로 평가하여 마음이 편안해지고 힘들지 않게 되며(최혜윤, 박현정, 차지숙, 김은하, 2015), 자신의 정서상태를 민감하게 인식함과 동시에 자기돌봄, 자기성찰은 물론이고 소진을 적극적으로 대처하려는 자세를 갖추려는 노력(남순임, 김윤희, 2019)으로 자신에게 주는 신호와 의미를 발견하여 소진을 극복하도록 노력해야 한다. 두 번째로 소진극복은 침체되었던 에너지가 회복되고 소진 이전의 적응 수준으로의 복귀를 넘어서는 성장과 발전을 의미한다(최혜윤, 김은하, 차지숙, 2017). 자기주도적 성찰 노력이 소진 이전의 상황으로의 복귀에만 초점을 두기보다는 소진극복을 통해 본인의 성장을 이끌어낼 수 있는 구체적인 내용을 실천전략으로 마련하는 것이 필요하다. 자기성찰과 자기돌봄 전략을 실천한 대다수 대학상담자들은 회복 이후 긍정적인 변화와 성장을 경험하고 회복 상태를 유지했다는 연구(최혜윤, 김은하, 2017)에서 보는 바와 같이 자기주도적 성찰은 소진극복뿐만 아니라 극복 상태를 유지할 수 있기에 이를 지속할 수 있는 개인적 노력이 필요할 것이다.

4유형인 ‘전문성 강화를 위한 기반 조성’은 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있어야 하며, 더불어 관련 전문성을 증진시켜야 한다고 지각하는 유형이다. 4유형에 속하는 종사자는 18명 중 4명으로 “대상자의 긍정적인 변화를 통해 성취감과 보람을 느낀다”, “나 스스로 힘을 키우고 문제를 해결할 수 있도록 노력한다”, “나의 전문성을 증진시킬 수 있는 다양한 교육, 워크숍 등에 보다 적극적으로 참여하여 소진을 극복한

다”는 진술문에 가장 긍정을 보였으며, 이는 학교 밖 청소년 종사자의 전문적 정체성 문제(활동과 상담가로서의 갈등)를 해결하지 못하여 소진 가능성이 커지고, 청소년에게 가장 적합하고 필요한 서비스 제공이 어려워진다는 연구(장승희, 2020)와 일치한다.

학교 밖 청소년 지원사업은 학교 밖 청소년 발굴·연계 강화, 지역 내 민간자원 개발·연계, 지역 특성화 프로그램 개발, 상담 지원, 교육 지원, 직업체험 및 직업교육 훈련 지원, 자립 지원, 청소년 근로 권익 등 보호, 학교 밖 청소년 사회적 인식 개선(여성가족부, 2021)에 이르기까지 다양한 사업들을 수행하고 있지만 명확한 업무 지침이 부족한 실정이다. 또한 여러 가지 업무 수행으로 인한 정체감 혼란, 학교 밖 청소년에 대한 과도한 책임감, 유관기관들의 인식 부족 등의 스트레스로 소진에 이르는 경우가 많다. 이는 학교밖청소년지원센터의 업무 내용상 상담업무 뿐만 아니라 상담자에게 부과되는 업무량이 과다하여 상담자가 소진할 가능성이 높다는 연구(김현미, 최인화, 권현용, 2010)를 지지한다. 이에 소진극복을 위한 방안으로 학교밖청소년지원센터 차원에서 업무수행이 얼마나 구체적이고 효과적이며 전문성을 강화시킬수 있는지 알 수 있도록 업무규정을 마련해야 하며, 넓은 사업 스펙트럼 속에서 학교밖청소년지원센터가 집중적으로 매진해야 할 사업영역을 구체화하고, 이에 대한 역할과 책임의 범위를 명확히 제시할 필요가 있다.

덧붙여 학교 밖 청소년의 다양한 수요와 요구에 맞춰 서비스 제공하기 위한 지원체계가 필요하다. 1유형에서도 언급했듯이 학교밖청소년지원센터 종사자 1명이 개입해야 하는 학교 밖 청소년 사례수가 약 100명에 해당한다. Hall, Carswell, Walsh, Huber, Jampoler(2002)는 ICM(Intensive Case Management)모델에서 집중적인 서비스를 제공할 경우 15사례, 최소한의 서비스를 제공할 경우 50사례까지 가능하다고 제시하였다. 이 기준에 비하면 학교밖청소년지원센터 종사자는 많은 사례를 담당하고 있다. 그렇기에 대상자의 특성에 따라 어떤 개입전략으로 지원하는 것이 효과적인지를 제시하는 지원서비스 제공 시스템을 구축하여 사례개입의 효과성을 높일 필요가 있다. 또한 학교 밖 청소년은 학업중단이라는 단일한 문제에서 그치지 않고 가족관계, 대인관계, 일상적인 사회생활 등 주변의 다양한 문제가 복합적으로 얹혀 있는 경우가 많고, 이러한 경우 학교 밖 청소년을 포함한 주변 사람들에게 고통을 줄 수 있다. 그러므로 종사자는 다양한 문제를 공동으로 대처할 수 있는 전문적 서비스 지원 체계를 마련해야 한다. 이는 학교 밖 청소년 대상에게 맞는 서비스 개발을 위한 전문

성 발달 교육과 관련 정책의 발전이 필요하다는 연구(장승희, 2020)와 같은 점을 시사한다. 이에 학교밖청소년지원센터 종사자의 전문성 확보 방안 마련으로 학교 밖 청소년의 다양한 문제와 요구들에 맞춰 서비스를 제공하고 관리할 수 있는 사례관리체계 구축이 필요하겠다. 이러한 사례관리체계는 욕구 및 문제 파악, 지원방향, 사례평가, 주변자원과의 연계 등을 구체적이고 전체적으로 지원할 수 있는 가이드 라인을 마련하여 보다 효과적인 사례관리를 수행할 수 있는 기준 마련이 필요하겠다.

본 연구를 통해 밝힌 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복 방안에 대해 정리하면 다음과 같다. 첫째, 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복을 위해서는 기관 및 제도적 지원과 개인의 성찰과 돌봄이 함께 이루어져야 보다 효과적일 수 있다. 윤아랑과 정남운(2011)의 연구에서도 조직과 개인이 함께 노력할 때 보다 효과적으로 소진을 관리할 수 있다고 공동 노력의 중요성을 피력한 바 있다. 조직은 개인의 처우와 신분 보장, 일과 생활의 균형유지, 효율적인 업무 수행을 위한 표준화된 사업 매뉴얼 제작 등을 기관 및 제도적 차원에서 추진함으로써 개인의 소진 예방과 극복 및 본연의 업무 수행에 집중하는 지원이 가능할 것이다. 그리고 개인은 소진을 일으키는 상황을 수용하면서 어려움의 의미를 재해석하는 자기주도적 성찰을 위한 자기돌봄과 자기수양(self-discipline) 등을 수행하는 노력이 필요하며 삶과 직업인으로서 균형을 도울 수 있는 문화여가활동을 활용할 필요가 있다. 또한, 본 연구에서 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복방안에 대해 4가지 유형으로 설명하였지만 각 유형들이 완전히 배타적이거나 이질적이지 않기에 정책 개발 차원에서는 함께 연계되어 다루어야 할 필요가 있다.

둘째, 소진극복은 소진이 발생하기 전으로 회복하거나 복귀하는 것 이상의 의미로 성장과 성숙의 기회로 삼을 수 있도록 도와야 한다. 소진이란 만성적인 긴장의 결과로 정서적 소모, 비인간화, 성취감 감소 등의 증상을 동반하는 현상(Maslach & Jackson, 1981)으로 활기없이 무기력해져 기술과 능력이 악화(윤은주, 2009)된다고 정의하였지만 소진극복은 침체되었던 에너지가 회복되고 소진 이전의 적응 수준으로 복귀를 넘어서는 성장과 발전을 의미한다. 이처럼 소진극복을 통해 자신을 돌아보는 성찰적 자세를 갖추어야 긍정적인 자아상을 형성할 수 있으며, 조직에 대해 구체적이고 확장된 이해를 가지도록 하여 더 나은 조직 구성원으로 성장할 수 있는 기회를 제공할 수 있다. 이를 위해 기관과 관리자는 종사자들이 경험하는 소진을 점검할 수 있는 모니터링 시스템을 구축하여 소진의 개별적·환경적 원인을 확인하고, 개인적 고통을 이겨낼 수

있는 노력을 지원함과 동시에 조직문화를 올바르게 습득하여 조직 적응력 향상을 돕는 매뉴얼을 개발할 필요가 있다.

셋째, 소진극복을 위해서는 꾸준하고 지속적인 체계를 함께 만드는 것이 중요하다. 소진은 직무 등의 스트레스가 오랜 기간 동안 누적되어 나타난 현상이기에 그만큼 극복하는 시간도 필요하다는 것에 주목해야 한다. 소진이 언제부터 시작되었고, 소진을 어떻게 경험하여 스트레스 상황으로 몰아갔는지를 정확하게 인지할 수 없기에 한 번의 노력과 지원으로 소진극복을 돕겠다는 노력보다 자신의 소진 정도를 충분히 이해하고 되돌아볼 수 있는 충분한 시간과 여유를 제공할 필요가 있다. 이러한 노력을 지원하기 위해 종사자 자신을 돌아볼 수 있는 시간과 공간을 제공해야 한다. 예를 들어, 근무시간 외 업무 관련 스마트기기 활용을 제한하여 종사자의 휴식시간을 최소한으로 보장하는 정책을 마련해야 한다. 또한, 종사자 의사에 따라 근무시간 선택제, 재량근무제, 재택근무제 등 종사자의 소진상황에 알맞게 탄력근무제를 활용할 수 있는 환경을 마련해야 한다. 이를 통해 진정으로 자신과 소통하여 스스로에 대한 만족감과 일에 대한 사명감을 가질 수 있도록 돕는 제도적 지원을 해야 할 것이다.

넷째, 학교밖청소년지원센터 종사자는 역할보호성으로 인해 소진을 경험하고 있다. 역할보호성이란 센터 종사자 수에 비해 광범위하고 많은 업무(발굴·연계, 자원 개발·연계, 지역 특성화 프로그램 개발, 상담 지원, 교육 지원, 직업체험 및 직업교육 훈련 지원, 자립 지원 등)를 수행하면서 기관으로서의 정체감과 종사자 개인으로서의 정체감 혼란을 말한다. 이에 학교밖청소년지원센터는 기관의 업무역할을 명확히하여 학교 밖 청소년에게 효과적으로 개입할 수 있는 사례관리 매뉴얼을 개발할 필요가 있다. 이를 위해 학교 밖 청소년의 호소문제를 구체화하는 스크리닝 척도를 개발하여 종사자가 개입할 수 있는 사례개입수와 개입범위의 수준을 구조화하고, 청소년안전망과의 연계협력을 통해 학교밖청소년의 수요와 욕구를 충족할 수 있는 지역사회연계망을 구축할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 소진극복 사례를 분석하기 위한 대상자를 선별하는 과정에서 대구지역의 학교밖청소년지원센터 종사자로 선정하였다. 그러므로 추후 연구에서는 보다 다양한 지역의 종사자를 대상으로 분석하여 학교밖청소년지원센터 종사자의 소진극복 방안을 더욱 타당화시킬 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 대상 선별기준은 학교밖청소년지원센터 3년 이상 종사한 자로 센터에서는 선임이나 팀장급 이상으로 두었다. 이 기준은 여성가족부 청소년사업안내(여성가족부, 2021) 학교밖청소년지원센터 직원 채용 자격기준에서 팀장 기준으로 하였다. 하지만 김지연, 한나리, 이동귀(2009)에 따르면 소진은 초보상담자와 숙련상담자가 어려움 극복에서 다른 양상을 보이기에 연령의 구분보다는 연령의 다양성을 기준으로 소진극복사례를 분석하여 경력수준에 맞는 소진극복 방안을 분석할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 학교밖청소년지원센터에 근무하면서 경험한 소진을 어느 정도 극복한 종사자를 참여시켰다. 소진을 극복한 사례를 바탕으로 현재 경험하고 있거나 경험하게 될 소진을 잘 극복하고 예방하자는 목적을 밝히는데 의의가 있겠지만 소진을 극복하지 못하고 퇴사한 종사자들의 소진을 분석하여 극복하지 못했던 이유들을 밝히는 것이 필요하겠다.

넷째, 학교밖청소년지원센터는 청소년상담복지센터와 같은 청소년정책을 수행하는 기관으로 청소년의 올바르게 건강한 성장을 지원하는 청소년 복지사업을 추진하고 있다. 대상은 다르지만 업무의 기준과 형태가 흡사하며 대부분 한 센터장이 두 센터를 겸직하는 구조로 같은 공간을 사용하기에 두 기관의 종사자가 어떤 원인으로 소진을 경험하고 소진극복은 어떻게 이루어지는지 비교분석할 필요가 있다. 또한 제6차 청소년정책 기본계획의 중점과제 중 ‘청소년지도자 역량 제고’에서는 청소년지도자 처우개선을 위한 제도적 기반 마련(여성가족부, 2018)을 밝히고 있기에 본 연구를 기점으로 청소년지도자의 소진극복을 위한 합리적 기준 마련을 제시하는 기초연구를 수행할 필요가 있다.

참고문헌

- 권영미, 김희정, 전미순, 안정화 (2018). 병원 간호사의 정서적 소진에 대한 주관성: Q 방법론 적용. **주관성연구**, 42, 5-21. doi:10.18346/KSSSS.42.1
- 김경희 (2016). **초등교사의 소진 및 소진회복 경험에 관한 내러티브 탐구**. 영남대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김미애, 이지연 (2013). 상담과정에서의 정서전염에 대한 이해와 임상적 활용. **상담학연구**, 14(2), 1067-1092. doi:10.15703/kjc.14.2.201304.1067
- 김상현, 양정호 (2013). 학업중단 경험이 있는 고등학생의 학업중단 배경과 복교 후 학교생활에 대한 연구. **한국교육문제연구**, 31(1), 81-113.
- 김성하, 황선아 (2015). 학교 밖 청소년 지원대책과 현실적 보완방안. **이슈&진단**, 201, 1-24.
- 김수정, 박승곤, 문성호 (2015). Q 방법론을 활용한 청소년의 스마트폰 사용유형에 관한 분석. **청소년학연구**, 22(12), 1-26.
- 김순은 (2007). Q방법론의 이론과 철학. **한국사회와 행정연구**, 20(4), 1-25.
- 김좌겸, 이상희 (2021). Q 방법론을 활용한 심리상담사의 소진에 대한 주관성 연구. **학습자중심교과교육연구**, 21, 907-929. doi:10.22251/jlcci.2021.21.3.907
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. **상담학연구**, 10(2), 769-792. doi:10.15703/kjc.10.2.200906.769
- 김지윤, 홍정순 (2017). 학교 밖 청소년의 자아존중감과 성취동기의 관계에서 사회적 지지의 조절효과. **청소년상담연구**, 25(2), 393-412. doi:10.35151/kyci.2017.25.2.018
- 김지현 (2010). 지역아동센터 종사자의 소진극복에 관한 연구. **교류분석과 심리사회치료연구**, 7, 91-114.
- 김현수, 원유미 (2000). **Q 방법론**. 서울: 교육과학사.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자 활동 자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 김홍규 (2008). **Q방법론-과학철학, 이론 분석 그리고 적용**. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 남순임, 김윤희 (2019). 전문상담교사의 소진과 극복경험에 관한 합의적 질적 연구. **상담학연구**, 20(5), 359-383. doi:10.15703/kjc.20.5.201910.359

- 남현주, 송연주 (2016). 기업상담자 소진에 관한 질적 연구: 기업상담 내부모형을 중심으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 28(3), 915-942. doi:10.23844/kjcp.2016.08.28.3.915
- 박경수 (2005). **장애인복지 소비자주의 관점에 대한 사회복지사의 인식 유형 연구**. 성균관대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 박근영, 임은미 (2014). 전문상담교사의 소진경험에 대한 개념도 연구. **중등교육연구**, 62(1), 171-198. doi:10.25152/ser.2014.62.1.171
- 박동수, 김윤성 (2002). 지각된 조직적 지원의 선행변수, 결과변수, 매개효과에 관한 연구. **한국산업경영학회**, 463-498.
- 박승곤, 김수정 (2017). 학교밖청소년지원센터 운영에 관한 종사자의 경험 분석. **청소년학연구**, 24(4), 233-257. doi:10.21509/KJYS.2017.04.24.4.233
- 박지선, 천지은 (2016). CS-CF 모델에 근거한 아동·청소년복지 종사자의 소진과 정신건강에 대한 구조모형 연구. **사회과학연구**, 27(3), 79-100. doi:10.16881/jss.2016.07.27.3.79
- 배윤민 (2014). **가족상담자의 소진 대처 및 극복의 의미**. 신라대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 백혜정, 송미경, 신정민 (2015). **학교 밖 청소년 지원 정책 체계화 방안 연구(연구보고 15-R09)**. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 여성가족부 (2021). **2021 청소년사업안내**. 서울: 여성가족부
- 유성경, 박성호 (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(2), 389-400.
- 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.
- 윤아랑 (2013). 업무환경 요인 및 개인 내적 요인이 상담자 소진에 미치는 영향. **한국심리학회지: 일반**, 32(4), 967-988.
- 윤은주 (2009). 상담자 소진(burnout)에 대한 체험분석. **상담학연구**, 10(4), 1855-1871. doi:10.15703/kjc.10.4.200912.1855
- 이인수, 오진환 (2008). 응급구조학과 학생들의 안락사에 관한 주관성 연구. **주관성연구**, (17), 117-133.

- 장승희 (2020). 학교 밖 청소년 관련 종사자의 전문성 발달과정 탐색. **한국청소년활동 연구**, 6(4), 43-70. doi:10.36697/skya.2020.6.4.43
- 정경희, 최정호 (2020). 학교 밖 청소년 들의 청소년 지원센터 이용 경험에 관한 연구: 사회적 지지를 중심으로. **문화교류와 다문화교육**, 9(1), 245-271. doi:10.30974/kaice.2020.9.1.245
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598.
- 최혜윤 (2015). 유치원 교사의 정서노동, 사회적지지, 조직몰입 간의 관계 분석. **유아 교육연구**, 35(6), 271-296. doi:10.18023/kjece.2015.35.6.013
- 최혜윤, 김은하 (2017). 심리적 소진으로부터 회복에 이르는 과정에 대한 질적 연구: 대학상담자를 대상으로. **인간이해**, 38(1), 17-45.
- 최혜윤, 김은하, 차지숙 (2017). 정신건강전문가가 지각하는 소진 회복의 징후와 회복 촉진 요인에 대한 개념도 연구. **상담학연구**, 18(6), 559-583. doi:10.15703/kjc.18.6.201712.559
- 최혜윤, 백현정, 차지숙, 김은하 (2015). 대학상담센터 상담자의 심리적 소진 회복 경험에 대한 질적 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 27(4), 825-848. doi:10.23844/kjcp.2015.11.27.4.825
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115
- Brown, S. R. (1980). *Political subjectivity: Applications of Q methodology in political science*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Geurts, S. A., & Taris, T. W. (2009). Daily recovery from work-related effort during non-work time. In S. Sonnentag, P. L. Perrewe, & D. C. Ganster (Ed.), *Current perspectives on job-stress recovery* (pp. 85-123). Emerald Group Publishing Limited. doi:10.1108/s1479-555(2009)0000007006
- Hall, J. A., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D. L., & Jampoler, J. S. (2002). Iowa case management: Innovative social casework. *Social work*, 47(2), 132-141. doi:10.1093/sw/47.2.132

- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32-44. doi:10.1177/1534765608319083
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com. doi:10.2307/2393071
- Prati, G., & Pietrantonio, L. (2009). Optimism, social support, and coping strategies as factors contributing to posttraumatic growth: A meta-analysis. *Journal of loss and trauma*, 14(5), 364-388. doi:10.1080/15325020902724271
- Regehr, K. (2008). *Job burnout recovery*. Institute of Transpersonal Psychology.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139. doi:10.1007/bf01384942

ABSTRACT

The burn-out coping strategies of out-of-school youth support center workers: Utilizing Q methodology

Won, Dongyun* · Jeong, Chunheon* · Kang, Geunmo*

This study sought to analyze the types and characteristics of subjective perception on the burn-out coping strategies of Out-Of-School Youth Support Center workers using the Q Methodology. Using the PQMethod Release 2.35, we categorized the burn-out coping strategies of workers into 4 different types, as follows; ‘support of institution or system’, ‘maintain work-life’, ‘self-directed introspection endeavor’ and finally, ‘establish a foundation to strengthen expertise’ is the last type.

Accordingly, this study analyzed the types and characteristics of the Out-Of-School Youth Support Center workers’ ways of overcoming burn-out and also revealed how individual-level efforts and institutional system-level efforts can form an approach for developing a stronger theoretical basis for future research.

By extension, this study is expected that be able to provide implications for the qualitative growth of Out-Of-School Youth Support Center services.

Key Words: burnout-overcoming, out-of-school youth support center worker,
Q methodology, subjective perception

투고일: 2021. 3. 4, 심사일: 2021. 3. 19, 심사완료일: 2021. 4. 23

* Daegu Youth Service Foundation