

아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구

공 계 순*

1. 문제제기

우리나라에서 아동학대는 그 심각성에도 불구하고 사회문제로 인식되기까지는 상당한 시간이 걸렸다. 아동학대에 대한 본격적인 접근은 2000년 1월 아동복지법이 개정되면서 아동학대관련 조항이 신설되어 법적인 근거를 갖추게 되고, 2000년 7월 아동보호전문기관으로서 아동학대예방센터가 광역시·도별로 1개소씩 설치·운영되기 시작하면서이다. 지난 4 년동안 아동학대예방센터의 수는 중앙아동학대예방센터 1개소와 지방아동학대예방센터 19개소로 확대되었으며, 최근에 이르러 소규모아동학대예방센터도 설립되기 시작하였다. 그동안 센터를 중심으로 효과적인 아동보호업무를 수행하기 위해서 다양한 기관간의 협력체계를 구축하고 아동피해자 및 가해자에 대한 치료프로그램을 개발하는 등 상당한 진전이 있었다. 그러나 아동을 격리보호할 수 있는 법적인 근거와 아동을 가족내에서 보호할 수 있는 제도적인 기반 등이 더 확충되어야 하고, 사례개입의 질적인 수준을 향상할 수 있는 다각적인 노력이 보다 필요한 것으로 평가되고 있다 (보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004). 특히 사례개입의 질적인 수준을 제고하기 위해서는 상담원의 수를 늘리고 상담원의 역할을 재정립할 필요성이 제기되고 있다 (보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004).

아동보호서비스의 질을 결정하는 데는 아동보호체계의 법적, 제도적 기반이 중요하지만 서비스를 전달하는 예방센터의 전문인력의 질도 매우 중요하다. 그동안 아동학대부분에 대한 연구는 효과적인 개입 및 치료방법에 대한 연구가 주요 관심사였으며 개입과 치료를 담당하는 상담원에 대한 연구는 미약한 편이었다. 대부분의 사회복지실천에서 그렇듯이 아동보호업무에서 상담원은 피해아동과 가족 그리고 가해자에 대해서 그자신이 변화의 매개체가 되므로 심리사회적으로 건강해

* 호서대학교 사회복지학전공 조교수

야 하고 아동과 가족에 대해 개입할 수 있는 전문지식과기술을 갖추어야 할 것이 강조되고 있다(Tower, 2002). 그러나 외국의 연구에 의하면 아동보호서비스를 제공하는 전문인력은 타사회복지분야보다 아동학대 업무의 성격상 더 많은 스트레스를 경험하고 있으며 또한 이직율도 높아서 안정적이고 효과적인 아동보호업무 수행이 상당한 지장을 받고 있다고 한다(Arches, 1989; Drews, 1980; Figley, 1995; Graef & Hill, 2000; Horejsi, Garwait & Rolando, 1994; Maslach, 1982). 아동보호 전문가들은 아동보호에 대한 높은 열의로 그 일을 시작하지만 대개 낮은 임금으로 장시간 일하며, 잘못된 개입으로 인한 법적인 책임성과 언론으로부터 공격받을 가능성이 늘 존재하고, 매우 심각한 아동학대사례를 직접 목격하면서 학대아동이 외상을 입은 것처럼 자신들도 2차적으로 외상을 입으며, 신고를 받은 후 조사를 마쳐야 하는 기간이 정해져 있어서 늘 시간이 촉박하고, 행정적인 서류와 사례기록의 업무가 너무 많고, 기관의 자원은 아동과 부모의 욕구를 충족하기에는 턱무니없이 부족하고, 학대발생의 확인조사자로서의 역할과 아동과 부모를 도우는 원조자로서의 역할사이에서의 갈등을 겪는 것 등등이 스트레스의 원인으로 작용한다는 것이다.

우리나라 아동학대예방센터 상담원의 실태를 보면 각 센터내의 소수의 상담원이 광범위한 지역과 사례를 담당해야 하므로 업무가 과중하고, 상담원들이 사례의 판정, 치료, 예방활동에 이르는 다양한 역할을 동시에 하게 되어서 업무의 부담이 많다고 평가되고 있다 (보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004). 아동보호업무는 상당한 진전에도 불구하고 여전히 사회적으로 제대로 인식되지 못하고 있으며, 업무수행 중 신변위험이 우려되고, 효과적인 개입을 위한 사회적 인프라가 부족한 상태에서 상담원은 상당한 스트레스를 겪을 것으로 예상된다.

일반적으로 아동학대와 같은 충격적인 사건을 다루는 상담원들이 겪는 다양한 스트레스는 소진(burnout), 역전이(countertransference), 2차외상 (secondary traumatization), 대리외상 (vicarious traumatization)이라는 네가지로 크게 구분되는 개념으로 문헌들에서 제시되고 있다. 본 연구는 아동학대상담원의 스트레스 중 소진에 초점을 맞춘 것으로 전국의 거점아동학대예방센터 상담원의 소진의 정도와 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 한다. 소진은 외국에서 아동학대를 다루는 전문가들의 스트레스 현상을 연구하는데 가장 일찍이 관심을 받았던 것이다. 소진은 단순히 상담원 개인에게만 문제가 되는 것이 아니라 상담원을 통해 아동이나 그 부모에게 제공되는 서비스의 질을 떨어뜨리고, 소진으로 인해서 상담원이 이직을 할 경우 아동에게 중요한 서비스의 지속성에도 문제가 발생하게 된다.

우리나라에서 사회복지분야 종사자의 소진에 관한 연구는 여러 분야에 걸쳐서

이루어져왔으나 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구는 예방센터가 개소한지 일년여 만에 조사가 실시된 석사학위논문(이나영, 2002) 한편이 유일한 연구이다. 일반적으로 소진은 뚜렷이 구분되는 현상이기보다는 점진적으로 진행되는 과정으로 이해되고 있어서 개소 1년만의 조사는 상담원의 소진을 파악하기에는 아직 이른 시기일수도 있다. 물론 초창기의 여건이 현재보다 더 어려워서 소진의 정도가 더 빨리 진행되었을 수도 있으며 다른 한편으로 현재까지 일하는 상담원은 어느 정도 소진상태를 극복한 상담원이 더 많을 수도 있다. 본 연구는 아동학대예방센터가 개소한 4년여의 시점에서 상담원의 소진정도를 알아보고 소진의 관련요인에 대한 기초자료를 제공함으로써 소진을 예방하거나 극복할 수 있는 방안을 모색하는데 기여하고자 하는데 의의가 있다.

2. 이론적 배경

1) 아동학대를 다루는 전문가의 스트레스에 대한 이해

최근 들어 타인을 원조하는 직업을 가지고 있는 사회복지사를 비롯한 심리상담자, 간호사, 소방관 등이 충격적인 사건에 직,간접적으로 노출되면서 겪는 스트레스에 대한 연구가 상당히 관심을 받고 있다. 스트레스의 영향으로 나타나는 현상을 설명하는 주요한 용어는 소진(burnout), 역전이(countertransference), 2차외상(secondary traumatization), 대리외상(vicarious traumatization)이 문헌들에서 가장 대표적으로 나타나는 것으로, 각 용어의 개념은 서로 중복되는 면도 있으나 원조전문가들이 겪는 스트레스의 독특한 면을 나타낸다 (Humphries-Wadsworth, 2001).

학대아동과 그 가족에게 개입하는 아동보호서비스 워커는 아동학대의 업무특성상 사회복지분야 종사자중 더 많은 소진을 경험하는 것으로 보고되고 있다(Balew, Salus & Winett, 1979; Maslach, 1982). 소진은 장기간 사람들과 밀접한 관계를 유지하면서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과 발생하는 일종의 고갈상태로 개인의 신체적, 심리적, 정서적 측면에 부정적인 영향을 미치는 점진적인 과정으로 생각되고 있다(윤혜미, 1993). 어떤 연구들은 아동보호기관의 직원들이 소진을 더 많이 경험한다는 증거가 없다고 하지만(Winefield & Barlow, 1995), 대체로 아동학대분야에서 일하는 전문가들은 소진을 많이 경험하는 것으로 이해되어서 여러 연구들이 소진에 영향을 미치는 요인을 밝혀내려 하고 있으며(Anderson, 2000; Stevens & Higgins, 2002), 실천현장에서 개인적인 차원이나 조직적인 차원

에서 소진을 예방할 수 있는 방법을 모색하는 노력이 이루어지고 있다 (Armstrong, 1979; Azar, 2000).

역전이란 사회복지사나 상담자의 미해결된 심리적 문제가 클라이언트에 의해 촉발되어 영향을 받는 것을 말한다. 예를 들어서 아동학대를 다루는 상담원이 자신이 성장기에 심한 학대를 경험하였거나 가족내부의 폭력을 경험하였고 이에 대해서 해결되지 않은 심리적 문제가 있다면, 아동학대사례를 다루는 과정에서 감정적, 관념적, 신체적 반응으로서 우울, 공포, 슬픔, 수치스러움, 불안, 혐오, 자기상실, 혼란, 악몽, 불면증, 흥분, 멍한 반응들을 경험할 수 있다는 것이다. 역전이에 대한 고전적 접근은 역전을 극복해야 할 병리적인 장애로 간주하였으나 현재 역전은 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 다 갖고 있다고 개념화되고 있다. 따라서 상담자가 자신의 내부에서 일어나는 경험을 잘 자각한다면 역전은 효율적인 상담을 위한 도구가 될 수 있으므로 자신의 역전이 반응을 이해하는 것이 매우 중요하다고 여겨지고 있다 (최가희 & 조성호, 2002).

2차 외상 또는 동정심 피로 (compassion fatigue)는 다른 사람의 외상에 감정이 입되어 나타나는 영향 또는 위협이라고 정의되거나 상담원들이 겪는 역전이 현상에 반응하여 나타나는 증상이라고 정의된다(Figley, 1995). 즉 상담원들이 클라이언트가 겪은 충격적인 사건을 상담과정에서 접하면서 상담자 그 자신도 영향을 받아서 외상을 입는다는 것이다. 상담자들이 겪는 2차 외상의 증상은 PTSD 환자에게서 나타나는 증상과 같은 침습, 회피, 각성이 전형적으로 나타나서, 상담자들은 일을 떠나 있는 상태에서도 클라이언트가 겪은 일이나 그 사례가 자꾸 생각나거나, 클라이언트가 외상을 입은 장소와 유사한 곳에 가면 전에는 그렇지 않았으나 심한 불안을 느끼게 되기도 한다는 것이다(Figley, 1995). 2차적 외상 스트레스는 상담원에게 우울, 불안, 충동적 행동, 약물남용, 신체화 등을 초래할 뿐만 아니라 상담원들이 일하는 조직에도 유해한 영향을 미쳐 조직업무의 질과 효과성을 떨어지게 한다 (Sexton, 1999). 따라서 미국의 경우 아동학대를 다루는 사회복지사들의 2차 외상을 극복하도록 도우는 훈련 프로그램을 개발하여 실시하기도 한다 (Dane, 2000). 우리나라 아동학대상담원의 2차 외상에 관한 연구(김민애, 2002)에 의하면 사건충격척도상에 나타난 점수가 중간값이하로 대체적으로 2차 외상을 겪는 정도는 낮은 것으로 나타났다.

대리외상은 상담자가 외상을 가진 클라이언트의 경험에 대해 자세히 듣고 클라이언트에게 감정이입을 하면서 클라이언트의 외상을 대리경험하는 것에 의해서 상담원의 인식구조가 바뀌는 것을 말한다(Pearlman & Saakvitne, 1995). 즉 충격적인 내용을 담고있는 사례를 반복적으로 접하면서 상담원은 세계관, 자아정체감, 타인과의 관계 등에 대해서 부정적으로 인식하게 된다는 것이다. 예를 들어서

아동학대를 다루는 상담원은 자신의 아이를 부모에게 맡기면서 지나칠 정도의 의심을 하거나 자신에게 차사고나 강도의 침입이 있을지도 모른다는 우려를 많이 한다는 것이다. 대리외상은 외상피해자를 상담하는 상담원에게서 어느 정도는 피할 수 없는 것이라고 여겨지고 있으나, 신체적으로 또는 성적으로 학대당한 아동을 치료하는 상담자의 대리외상에 대한 Young(1999)의 연구에 의하면 개인의 대처능력, 아동기의 학대경험, 그리고 직무스트레스가 대리외상의 정도를 결정하는 것으로 나타났다. 역전이와 마찬가지로 상담원의 인식왜곡이 잘 모니터링된다면 대리외상은 상담원의 개인적인 삶과 전문가로서의 삶을 손상하기보다는 오히려 상담원 자신과 세상에 대한 보다 넓은 관점을 가질 수 있게 한다고 한다(Peralman & Saakvitne, 1995).

본 연구는 아동학대예방센터 상담원의 여러 스트레스 측면 중에서 소진에 초점을 맞추었다. 앞서 설명한 것처럼 스트레스는 다양한 측면에서 논의될 수 있으나 그 중 소진에 초점을 맞춘 이유는 현재 우리나라 아동학대예방센터 상담원의 역할을 고려했을 때 스트레스에 관한 연구의 일차적인 관심은 소진에서 출발해야 한다고 판단했기 때문이다. 현재 우리나라 예방센터의 상담원은 신고접수와 현장조사, 부모와 아동에 대한 서비스 제공, 아동학대예방 사업을 동시에 다 수행하고 있어서 미국의 아동보호서비스 직원이 신고접수와 현장조사에 주력하고 아동에 대한 직접적인 서비스는 민간기관의 심리치료전문가가 하고 있는 것과는 다르다. 외상 피해자를 다루는 전문가의 스트레스에 관한 대부분의 연구에서 소진을 제외한 다른 스트레스의 개념, 즉 아동학대 상담원의 2차 외상이나 대리외상등에 관한 연구는 아동보호서비스 워커를 대상으로 하고 있기보다는 아동심리치료자를 대상으로 하고 있어서 사회복지분야보다는 주로 임상심리학에서 다루어지고 있고, 스트레스에 영향을 미치는 요인에 대한 이해가 조직이나 환경적인 측면을 포함하기 보다는 아직 개인의 인구사회학적인 특성이나 과거의 외상 경험에 한정하는 등 제한점이 있다.

2) 소진에 대한 이해

소진은 의사, 간호사, 교사, 상담가, 사회복지사와 같은 원조전문직에서 많이 나타나고 있다고 알려져 있다(Skovholt, 2001). 소진에 대한 개념정의는 학자들마다 다양하나 소진연구의 가장 대표적인 학자인 Maslach에 의하면 소진은 직무스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용의 증상으로 클라이언트에 대한 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 결여로 이해된다(Maslach & Leiter, 1997). 정서적 탈진은 원조전문가들이 업무과정에서 과도한 심리적, 정서적 요구에 의해서 업무감

의 상실, 신뢰의 상실, 흥미 및 원기의 상실로 더 이상 자신은 아무것도 줄 것이 없다는 상태를 말한다. 비인간화란 클라이언트의 정서적 요구에 저항하여 클라이언트에 대해서 무감각하고 냉소적인 태도를 가지면서 클라이언트를 인격체로 대하기보다는 하나의 사례로 대하는 정도를 말한다. 성취감 결여란 정서적으로 탈진되고 비인간적인 태도를 취하면서 일에 최선을 다하지 못하고 긍정적인 결과를 가져오지 못하면서 전문가로서의 성공적인 성취감을 느끼지 못하는 상태를 말한다.

대부분의 연구자들은 소진은 뚜렷이 구별되는 현상이 아니라 점진적인 과정이라고 말한다. 체르니스(Cherniss, 1980; 윤희미, 1993에서 재인용)는 소진을 발전적 과정으로 기술하였는데 소진은 오랫동안 계속된 과도한 직무스트레스로부터 시작되어 긴장, 초조, 불안, 피로로 누적되면서 결국 사회복지사가 심리적으로 업무와 분리되거나 클라이언트에게 무관심하게 되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보임으로써 스트레스에 방어적으로 대처하게 되는 마지막 과정에 이르게 된다고 하였다. 또한 엘드위치와 브로드스키도(Eldewich & Brodsky, 1980; 윤희미, 1993에서 재인용)도 소진은 일반적으로 사회복지사들이 교육훈련의 장으로부터 전문직이라는 구체적인 직업 환경의 현실적인 어려움으로 옮겨갈 때 필연적으로 겪게 되는 자기직업에 대한 이상, 열정, 목적의식이나 관심을 점차적으로 상실해간다고 하면서 소진의 과정을 열성, 침체, 좌절, 무관심의 4단계로 제시하였다. 즉 사회복지사는 자기 일에 대해서 희망과 열정, 때로는 비현실적인 기대를 갖고 많은 시간과 에너지를 투자하는 열정의 단계에서, 그 다음 일은 하되 이제 일이 다른 모든 것을 대체할 만큼 흥미로운 것으로 느껴지지 않으며 오히려 보수나 근무시간과 같은 근무환경에 더 신경을 쓰고 개인적인 욕구충족을 더 중요시하는 침체의 단계를 거치고, 자신의 직무수행능력과 일 자체의 가치에 대해서 의문을 갖게 되어 업무환경내의 여러 제한점을 위협으로 보게 되고 노력에 비해 성과가 적다고 불평하는 좌절의 단계를 경험하면서 마침내는 좌절로부터 자신을 보호하기 위하여 정신적, 신체적 기권상태에서 클라이언트에게 무관심해지거나 아예 직업을 떠나는 무관심의 단계가 된다는 것이다.

소진의 개념에 대한 정의나 그 과정에 대한 구분이 학자마다 조금씩 다르나 대체로 소진은 원조전문가 그 자신에게 있어서 무력감, 절망감, 정서적 고갈과 같은 부정적인 자아개념을 가져오며, 이는 결국 클라이언트에 대해서도 부정적이거나 무관심한 감정이나 태도를 취하게 되는 점진적인 과정이라는 것이다. 사회복지분야에서 소진이 관심을 끄는 이유는 소진은 곧 클라이언트를 대하는 사회복지사의 감정과 태도에 영향을 미쳐서 바람직한 원조관계 형성에 장애가 되고, 잦은 결근, 업무태만, 직원간의 의사소통의 문제를 야기하고 결국 이직으로까지도 연결되어서

기관에서는 새로운 직원을 채용하여 교육훈련하게 함으로써 전반적으로 서비스의 질을 저하시키고 업무비용을 증가시키는 결과를 초래하기 때문이다.

원조전문직 중 특히 사회복지사는 소진에 더 민감한 것으로 알려져 있는데 이는 사회복지직이 기초하고 있는 철학 및 가치 그리고 사회복지전문직의 사회적 위상 때문이다(Lloyd, King & Chenoweth, 2002). 사회복지사는 일반적으로 남을 도와주고자하는 동기에서 출발하므로 클라이언트에 대해서 지나치게 관여하게 되고, 끊임없이 감정을 이입하지만 감정의 흐름은 항상 클라이언트에게로만 향해 있고, 사회복지사 자신은 클라이언트의 필요에 의해 서비스를 제공하는 사람으로 인식되어 있어서 자신의 스트레스에 대해서는 관심이 덜하여 소진된다. 또한 사회복지직에 대한 대중의 인식이나 사회복지사와 함께 일하는 타전문직이 사회복지사의 역할과 과업에 대해서 제대로 이해하지 못하는 것도 소진에 상당한 작용을 한다. 특히 서구에서는 오늘날 사회정책이나 법률적으로 사회복지사의 업무수행에 대한 규제가 심해지면서 자율성은 줄고 책임은 더 증가되는 상황이 소진을 높인다고 보고 있다 (Lloyd, King & Chenoweth, 2002)

사회복지사가 상대적으로 소진을 많이 경험하지만 사회복지의 특정분야가 소진을 더 많이 경험하기도 하여서 소진의 원인에 대한 이해가 중요한데, 원인분석의 주요 영역은 주로 사회복지사의 개인적 원인, 클라이언트원인, 그리고 조직적 요인으로 구분된다. 소진에 영향을 미치는 인구사회학적인 특성은 나이가 어릴수록, 근무경력이 짧을수록, 여성사회복지사가 남성사회복지사보다, 기혼자가 미혼자보다 소진을 더 많이 경험하는 것으로 대체로 알려져 있다(Lloyd, King & Chenoweth, 2002). 인구사회학적인 변수는 직무스트레스의 수준이 동일할 경우 소진에 이르는 결과에 이르는 과정에서 하나의 매개적 역할을 할 수는 있으나 그 자체만으로 유일한 원인으로 단정하기는 어렵다고 보는 견해가 있다. 개인의 성격과 관련하여서는 자아존중감이 낮을수록, 소극적인 대처 전략을 사용할수록 소진을 많이 경험하는 것으로 알려져 있다(Lloyd, King & Chenoweth, 2002). 특히 스트레스에 대한 대처전략은 소진예방이나 감소를 위해 개인적인 차원에서 강조되는 요인으로 관심을 많이 받고 있는 것으로 것으로 나타난다. 소진의 원인을 사회복지사의 개인적인 특성에서 찾으려는 것은 사회복지사 자신들의 스스로에 대한 통찰력과 제어력을 높이는데 어느 정도 도움이 되지만 소진에 대한 사회적인 해결방안을 모색하는 데는 한계가 있다고 평가된다.

사회복지사의 소진에 영향을 미치는 클라이언트의 요인으로 클라이언트의 문제가 복잡적이고 만성적일 경우, 사회복지사가 클라이언트에 대해서 부정적인 인상을 가지고 있을 경우에 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다 (Lloyd, King & Chenoweth 2002). 사실 클라이언트는 사회복지사에게 보람의 근원이자 또한 긴

장과 좌절의 주요 원인이 되기도 한다. 클라이언트는 심리적, 경제적, 정체적으로 무력한 경우가 대부분이며 복합적인 문제를 가진 경우가 많아서, 사회복지사가 적극적으로 개입하더라도 항상 변화가 일어나는 것은 아니어서 전문가로서의 자신의 능력에 대한 한계를 절감하기도 하며, 비협조적이거나 적대적인 클라이언트를 만나는 경우 더 심리적인 어려움을 느껴서 소진으로 발전되기도 한다(Cherniss, 1980).

소진의 원인으로 오늘날 가장 주목을 받는 요인은 사회복지사들이 업무를 수행하는 장의로서의 조직이다. 조직의 범주에는 물리적인 업무환경과 더불어 직업과 관련되어 있는 사람들, 조직, 기관간의 상호작용, 그리고 기관 및 자신의 일에 영향을 미치는 정책까지도 포함한다. 조직요인으로 소진에 영향을 미치는 대표적인 요인은 역할갈등, 역할 모호, 자율성의 결핍, 과도한 서류작업, 과도한 업무량, 부적절한 지도력과 슈퍼비전의 부재, 상사 및 동료의 인정이나 지지의 결핍, 낮은 보상 등으로 나타나고 있다 (Lewandosky, 2003; Lloyd, King & Chenweth, 2002). 특히 슈퍼비전이 조직적인 차원에서 소진을 예방할 수 있는 요인으로 상당히 주목을 받고 있다. 여러 연구들이 조직적인 요인이 소진에 영향을 많이 미치는 것으로 보고하고 있으나 Lewandoski의 연구(2003)에 의하면 사회복지사 자신들은 직장내의 문제를 조직적인 차원으로 보기보다는 개인적인 차원으로 보는 경향이 있어서 사회복지사들을 권한부여할 수 있는 방안이 중요하다고 하였다.

이상의 소진에 영향을 미치는 요인들에 비추어 볼때 아동학대예방센터상담원들은 소진의 위험요소를 상당히 갖고 있다고 볼 수 있다. 아동학대문제가 사회복지기관에서 다루어지기 시작한 역사가 오래지 않고 예방센터가 설립된지도 4년 정도이므로 상담원 개인적으로 아동학대를 다룬 경험이 많지 않으며 예방센터의 업무자체가 아직 체계적으로 분화되지 않은 상태로 조직적 측면에서도 소진을 일으킬 요소들이 있다고 할 수 있다. 특히 아동학대라는 사안 자체가 상담원들에게 2차적인 외상을 가져다 줄 정도로 충격적인 경우가 많으며, 가해자들은 상담원들에게 매우 적대적이거나 신변을 위협하기도 한다. 학대가 발생한 가족의 문제는 대개 복합적이고 만성적인 것이어서 가족상황의 개선이나 아동의 치료에 상당한 시간이 걸리며, 아동과 그 가족에게 필요한 서비스와 치료프로그램을 제공하기에는 우리사회의 사회복지 및 아동복지의 전반적인 인프라가 부족하고 관련기관간의 협력체계는 아직 원활하지 않은 상태이다.

우리나라 아동학대예방센터 상담원들이 소진을 겪을 가능성은 높지만 아직 구체적으로 그 소진의 정도와 소진에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구는 많지 않다. 상담원을 소진에 취약하기 하는 요인을 밝히는 것도 중요하지만 소진을 덜 경험하도록 보호해주는 요인을 파악하는 것도 중요하다.

3. 연구방법

1) 조사대상과 자료수집방법

본 연구를 위해 전국의 19개 지방아동학대예방센터의 소장을 제외한 모든 상담원을 대상으로 한 우편 설문조사방법이 이용되었다. 각 예방센터의 주소와 상담원의 수는 중앙아동학대예방센터를 통하여 확보하였다. 자료수집은 2004년 7월 14일부터 7월 23일까지 약 10일 동안 1회의 설문지 배포를 통해서 이루어졌다. 보다 구체적인 과정은 다음과 같다. 설문지를 우송하기 전에 각 센터의 소장 및 팀장에게 협조전화를 하였다. 설문지는 각 센터의 팀장에게 해당센터 상담원의 수만큼 우송되었다, 설문지가 도착했을 즈음에 다시 각 센터의 팀장에게 전화를 걸어서 도착여부를 확인하고 재차 협조를 부탁하였다. 각 상담원이 응답한 설문지는 개별 봉투에 넣어서 봉한 채로 팀장이 일괄 수합하여 본 조사연구자에게 우송하였다.

설문지의 회수율은 100%였다. 그 중 부실 응답자의 설문지 3부가 제외되었으며, 센터에 근무한지 2개월 미만인 상담원 6명도 제외하여 총 112명을 분석에 포함하였다. 근무경력이 2개월 미만인 상담원을 제외한 이유는 센터근무기간이 짧아 맡은 업무나 역할이 아직 확립되지 않았을 수 있으므로 소진연구에 포함하기에 적합지 않은 것으로 판단하였기 때문이다.

2) 조사도구 및 변수의 측정

설문지는 크게 3부분으로 구성되어 있다. 첫번째 부분은 응답자와 기관에 대한 기본적인 정보를 묻는 내용으로 되어 있다. 두 번째 부분은 연구의 종속변수인 소진에 관한 문항으로 구성되어 있다. 세 번째 부분은 본 조사의 독립변수인 스트레스대처방식, 기관의 업무환경, 아동학대업무의 특성, 슈퍼비전에 관한 변수들로 구성되었다. 본 조사를 실시하기 전에 예비조사를 실시하였다. 응답자의 설문지 내용 이해도와 설문지 편집에서의 문제점 그리고 조사내용과 현장간에 있을지도 모르는 차이를 파악하기 위하여 2개 센터의 3명의 상담원을 대상으로 사전예비조사를 실시하였다. 예비조사를 토대로 설문지의 구성과 내용이 다소 수정되었다. 최종적인 설문지는 응답시간 약 15분의 7쪽 분량으로 되어 있다.

조사에 포함된 각 변수와 변수의 항목 구성 및 측정 방법 그리고 각 변수의 신뢰도 계수는 <표 1>에 제시되어 있다. 다음은 주요변수의 구성과 측정방법이다. 종속변수인 소진은 Maslach & Jackson (1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 번역한 설문지들을 참조하여 4점 리커트 척도로 수정해서 사용하였다. MBI는 서

로 관계는 있으나 독립적인 3개의 하위 척도인 정서적 탈진, 클라이언트에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소라는 영역으로 구성되어 있으며 총 22문항이다. 개인의 특성에 관한 독립변수중의 하나인 스트레스 대처방식척도는 Folkman & Lazarus(1985)가 개발한 척도를 번역하여 사용한 설문지들을 참조하여 수정사용하였으며, 문제해결, 정서적 완화, 조력추구, 문제회피와 같은 4요인으로 구성되어 있다.

<표 1> 주요변수의구성과 신뢰도

변수		구분	항목수 구성 및 측정방법	Cronbach's alpha
독립 변수	응답자의 인구사회학적 특성	성별, 연령, 결혼여부, 학력, 피학대경험, 사회복지근무기간, 센터근무기간, 직급, 근무시간, 개입사례수, 사후관리사례수	각 1항목	-
		스트레스 대처방식	문제해결	8항목, 4점 리커트척도
	정서완화		7항목, 4점 리커트 척도	.68
	조력추구		5항목, 4점 리커트척도	.72
	회피		5항목, 4점 리커트 척도	.65
	아동학대 업무특성	클라이언트에 대한 인식	3문항, 4점 리커트척도	.60
		신변안전에 대한 우려	3문항, 4점 리커트 척도	.79
	업무환경	승진	3문항, 4점 리커트 척도	.73
		보상	4문항, 4점 리커트 척도	.74
		편안함	2문항, 4점 리커트 척도	.74
		도전	4문항, 4점 리커트 척도	.69
		업무량	4문항, 4점 리커트 척도	.89
		역할갈등	3문항, 4점 리커트 척도	.62
		역할모호	4문항, 4점 리커트 척도	.79
		상사와의 관계	5문항, 4점 리커트 척도	.86
슈퍼비전	동료와의 관계	5문항, 4점 리커트 척도	.89	
	행정적 슈퍼비전	4항목, 4점 리커트 척도	.76	
	교육적 슈퍼비전	4항목, 4점 리커트 척도	.81	
종속 변수	소진	지지적 슈퍼비전	4항목, 4점 리커트 척도	.81
		정서적 탈진	9문항, 4점 리커트 척도	.85
		클라이언트의 비인격화	5문항, 4점 리커트 척도	.66
		개인적 성취감 감소	8문항, 4점 리커트 척도	.72

아동학대업무의 특성에 관한 변수는 클라이언트에 대한 인식과 신변안전에 대한 우려라는 두 변수로 되어 있다. 클라이언트에 대한 인식은 클라이언트의 특성 중 응답자의 소진에 영향을 미칠 수 있는 특성으로 클라이언트의 문제의 심각성, 관계형성의 어려움, 개입의 어려움에 관한 3문항으로 구성하였으며, 신변안전에 대한 우려는 아동학대예방센터 상담원의 신변안전에 관한 연구(김성희, 2002)에서 사용한 설문지를 참조하여 3문항으로 구성하였다.

업무환경에 관한 변수 중 승진, 보수, 편안함, 도전, 업무량, 역할갈등, 역할모호 변수는 Jayrante & Chess(1983)의 업무환경척도를 번역하여 사용한 설문지를 참고하여 수정해서 사용하였으며, 상사와의 관계 및 동료와의 관계변수는 Smith, Kendall & Hulin(1969)의 직무기술척도의 해당변수항목을 번역하여 사용한 설문지들을 참고하여 수정하여 사용하였다. 슈퍼비전변수는 Kadushin의 슈퍼비전 척도를 참고하여 행정적 슈퍼비전, 교육적 슈퍼비전 그리고 지지적 슈퍼비전의 하위 변수로 구성하였으며, 슈퍼바이저가 얼마나 슈퍼비전을 잘 주는가에 대해서 4점 리커트 척도로 응답하게 하였다.

4. 통계분석

각 변수의 서술적 특징을 설명하기 위해서 기술통계기법이 적용되었으며, 소진에 영향을 미치는 요인을 밝히기 위해서는 회귀분석이 실시되었다. 전수조사이나 사례수가 112로 회귀분석에서 변수당 필요한 사례수의 요건을 고려하여 독립변수 군별로 회귀분석을 먼저 실시하고, 각 독립변수군에서 유의미한 변수들을 모아서 다시 회귀분석하는 방법을 사용하였다. 명목변수들은 dummy변수로 처리하였다.

5. 조사결과

1) 응답자의 사회인구학적인 특성

응답자의 인구사회학적인 특징은 다음과 같다. 상담원의 성별은 여자가 58.9%로 남자 보다 많았다. 연령은 평균 30세이며 연령대별로 20대가 57.1%로 가장 많다. 결혼여부는 미혼자가 60.7%로 기혼자보다 더 많았다. 상담원의 학력은 대졸이 가장 많은 73.2%이고 대학원 졸업자는 25%이다. 상담원의 1/4이 대학원 졸업자로 학력이 높은 편이라고 볼 수 있다. 상담원의 직급은 일반상담원이 가장 많은

72.3%이고 그 다음이 선임상담원 24.1%, 과장이상이 3.6%이다. 상담원의 복지관련 기관 근무경력은 최저 2개월에서 최고 31년이고, 평균 4.25년으로 나타났다. 아동 학대예방센터 근무기간은 최저 2개월에서 최고 4.3년이며 평균 2년 정도로 나타났다. 센터근무기간이 1년 미만인 경우가 16%, 1년 이상에서 2년 미만이 26.8%, 2년 이상 3년 미만이 14.3%, 3년 이상 4년 미만이 22.3%, 4년 이상이 3.6%이다. 센터 근무기간이 1년 미만인 경우가 16%에 이르고 2년 미만인 경우까지를 포함하면 52.8%에 이른다는 사실은 상담원의 이직율이 높다는 것을 나타낸다. 상담원의 하루 평균 근무시간은 9.75시간이며, 월 평균 개입사례는 6.25건, 사후관리사례는 7.12건으로 나타났다. 아동기에 학대나 방임을 경험한 경우는 47.3%이며, 학대유형 별로 정서학대가 28.6%, 신체학대가 24.1%로 비교적 많은 편이었다. 2가지 이상의 중복학대 및 방임을 경험한 경우가 15.2%이다. 학대나 방임을 경험했다고 답한 비율이 47%인 것은 상당히 높다고 볼 수 있는데, 이는 상담원이 일반인들보다 학대나 방임에 대해 보다 더 민감하게 인식하여 자신의 성장사를 되돌아보기 때문일 것이다.

<표 2> 응답자의 인구사회학적인 정보

변수	구분	빈도 (%)	평균
성별	남	66(58.9)	
	여	46(41.1)	
연령	20대	64(57.1)	30세
	30대	36(32.1)	
	40대	9(8)	
	50대	1(.08)	
결혼여부	미혼	68(60.7)	
	기혼	44(39.3)	
학력	전문대졸	2(1.8)	
	대졸	82(73.2)	
	대학원졸	28(25)	
직급	상담원	81(72.3)	
	선임상담원/팀장	27(24.1)	
	과장	4(3.6%)	
사회복지분야 근무기간	1년미만	18(15.2)	4.25년
	1년이상-3년미만	36(33)	
	3년이상-5년미만	26(23.2)	
	5년이상-10년 미만	21(18.8)	
	10년이상	11(9.8)	
센터근무기간	1년미만	18(25)	2년
	1년이상 2년미만	30(26.9)	
	2년이상 3년미만	25(27.6)	
	3년이상 4년미만	4(1.8)	
	4년이상		
평균근무시간			9.75시간
개입 사례수			6.25건
사후관리 사례수			7.12건
아동기 피학대 여부	학대 & 방임	62(55.4)	

2) 주요변수에 대한 기술통계 분석결과

(1) 종속변수에 대한 기술통계 분석: 소진의 정도

본 연구에서 종속변수인 상담원의 소진정도에 대해서 전체소진과 각 하위소진의 수준을 알아보았다. 전체소진 점수는 4점 척도상에서 평균 2.58이며, 소진의 하위차원 중 정서적 탈진은 2.61, 비인격화는 1.93 그리고 성취감 감소점수는 역점처

리하여 2.83으로 나타났다. 상담원의 전체소진정도는 중간값보다 약간 높은 것으로 소진되었다고 응답하는 경향성을 보였다. 소진의 하위영역 중에서 성취감의 감소가 가장 높게 나왔으며, 비인격화가 가장 낮게 나타났다. 본 연구의 결과를 이나영의 연구결과와 비교하면 전체소진 점수가 이나영의 연구에서 나타난 점수(2.35)보다 약간 높으며, 소진이 심한 하위 영역도 이나영의 연구에서는 정서적 고갈(2.60)이 가장 높게 나타난 반면 본 연구에서는 개인적 성취감의 감소가 가장 높게 나타났고, 비인간화의 점수는 이나영 연구의 2.4보다 훨씬 낮은 점수를 보였다. 본 연구에서 개인적 성취감감소정도가 가장 높고, 그다음이 정서적 탈진 그리고 비인격화의 정도가 가장 낮은 결과는 2년 이상 아동보호서비스 업무를 담당한 워커들을 대상으로 한 Anderson (2000)의 연구와 같은 결과이다.

<표 3> 소진에 관한 기술통계

변수		Mean	SD
소진전체		2.5829	.2812
하위변수	정서적 탈진	2.6056	.4593
	비인간화	1.9369	.4080
	성취감 감소	2.8287	.3218

(2) 독립변수에 대한 기술통계 분석

① 상담원의 스트레스 대처방식

상담원들의 스트레스 대처방법은 '문제가 잘 풀리도록 노력한다'는 문제해결요인이 평균 2.90으로 다른 하위요인보다 높았으며, 그 다음으로 '문제에 대해 누군가와 의논하거나 조언을 구한다'는 조력추구요인이 평균 2.79로 나타났다. '모든 것을 잊어버리려고 한다'는 회피요인이 평균 2.56이며, '기분전환을 한다'는 정서적 완화요인이 평균 2.03으로 가장 낮게 나타났다. 이는 상담원들이 문제를 해결하기 위해 노력하거나 조력을 추구하는 등의 적극적인 방법을 더 많이 사용함을 나타낸다.

② 아동학대업무의 특성

클라이언트에 대한 인식 평균은 2.67로 대체로 상담원들은 클라이언트의 문제가 복잡하고 관계형성이 어렵다고 생각하는 편이었다. 신변안전에 대한 우려는 평균 2.78로 클라이언트에 대한 인식보다도 평균점수가 더 높은 것으로 신변안전을 대체로 우려하고 있는 것으로 나타났다.

③ 업무환경에 대한 인식

업무환경과 관련된 변수의 평균점수는 <표 4>에 제시된 바와 같다. 평균점수가 중간값보다 낮은 항목은 보상으로 상담원들은 센터의 보수가 대체로 낮다고 인식하고 있다. 평균점수가 가장 높은 항목은 업무량으로 상담원들은 대체로 자신들의 업무량이 많은 것으로 인식하고 있다. 상담원들의 동료와의 관계가 상사와의 관계보다 좋은 것으로 나타났다.

④ 슈퍼비전

3개 영역의 슈퍼비전 중에서 행정적 슈퍼비전이 평균점수 2.78로 가장 높으며, 그 다음이 교육적 슈퍼비전이었고, 일반적으로 소진의 예방에 지지적 슈퍼비전이 중요하다고 하는데 본 연구에서 지지적 슈퍼비전이 가장 낮게 나타났다.

<표 4> 독립변수의 기술적 통계

변수		Mean	SD
스트레스 대처방식	문제해결	2.9000	.3341
	조력추구	2.0322	.3455
	정서완화	2.7946	.4112
	회피	2.5622	.4344
아동학대 업무특성	클라이언트에 대한 인식	2.6667	.4447
	신변안전에 대한 우려	2.7808	.6105
업무환경	승진	2.5285	.5134
	보상	2.2478	.5193
	편안함	2.5556	.4635
	도전	2.7725	.4218
	업무량	3.1159	.6026
	역할갈등	2.6964	.4374
	역할모호	1.9286	.3698
	상사관계	2.6979	.5015
	동료관계	3.0518	.4562
슈퍼비전	행정적 슈퍼비전	2.7741	.4548
	교육적 슈퍼비전	2.5507	.5426
	지지적 슈퍼비전	2.5345	.5446

(3) 소진에 영향을 미치는 요인

소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 상담원의 인구사회적인 특성, 스트레스대처방식, 아동학대업무자체특성, 업무환경, 슈퍼비전의 독립변수군별로 회

귀분석을 실시하고, 각 독립변수군에서 유의미한 변수들을 모두 모아 다시 회귀분석을 실시하였다.

① 상담원의 인구사회학적인 특성과 소진

상담원의 성별, 나이, 혼인여부, 학력, 직급, 복지관련기관 근무기간, 센터근무기간, 근무시간, 개입사례수, 사후관리사례수, 학대여부를 독립변수로 하여 분석한 결과 종속변수가 성취감감소인 경우에만 회귀모형 적합도가 유의하였으며, 소진전체나 정서적탈진 및 비인격화에 대해서는 회귀모형 적합도가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 성취감감소에 영향을 미치는 요인은 성별과 학대여부로서 남성상담원과 아동기에 학대나 방임을 경험한 상담원이 성취감 감소를 더 많이 겪는 것으로 나타났다. 두변수의 상대적 영향력은 성별이 학대보다 더 큰 것으로 나타났으며 소진에 대한 설명력은 11.3%이다.

<표 5> 응답자의 인구사회학적인 특성변수와 소진

구분	소진전체	정서적탈진	비인격화	성취감감소
성별	.323	.120	.563	-.162(.252)*
학대여부	.489	.732	-.086	.845(.208)*
Constant	2.315	2.127	1.1778	2.317
R ²	.092	.094	.066	.219
adj R ²	-.031	-.024	-.056	.113
F	.749	.795	.541	2.062*

*: P < 0.05, ()안의 값은 beta값

② 스트레스 대처방식과 소진

소진과 스트레스대처방법 변수군별 회귀분석에서 전체소진 및 세 하위 소진영역을 종속변수로 한 회귀모형에서 모두 회귀모형 적합도가 유의미한 것으로 나타났다. 정서적탈진과 전체소진에 영향을 미친 대처방식은 회피요인으로 문제회피방식을 많이 사용할수록 정서적으로 더 많이 탈진되고 전체적으로 소진되는 정도가 높은 것으로 나타났다. 비인격화에 영향을 미치는 요인은 문제해결요인과 정서완화요인으로 문제해결방식을 적게 사용할수록, 정서완화방식을 많이 사용할수록 더 클라이언트를 비인격화하게 되는 것으로 나타났다. 성취감감소에 영향을 미치는 요인은 문제해결요인으로 문제해결방식을 더 많이 사용할수록 성취감감소를 더 많이 겪는 것으로 나타났다. 문제해결요인은 비인격화와 성취감감소에 모두 영향이 있으나 그 영향의 방향이 정반대인 것으로 나타났다. 스트레스 대처방식 중 조

력추구는 소진에 전혀 영향력이 없는 것으로 나타났다. 소진에 대한 스트레스 대처방식의 설명력은 10.3%-12.8%에 이른다.

<표 6> 스트레스 대처방식 하위변수와 소진

구분	소진전체	정서적 탈진	비인격화	성취감감소
문제해결요인	-.57(.068)	-.169(.122)	-.308(.251)*	.323(.343)*
정서완화요인	.2166(.026)	.9339(.070)	.331(.279)*	.2111(.023)
조력추구요인	.3161(.046)	-.112(.099)	.196(.019)	.2588(.033)
회피요인	.242(.379)*	.406(.383)*	.129(.138)	.5469(.076)
Constant	1.997	2.179	1.766	1.644
R ²	.147	.160	.136	.148
adj R ²	.113	.128	.103	.115
F	4.390*	5.014*	4.142*	4.432*

* P < .05

③ 아동학대업무자체의 특성과 소진

클라이언트에 대한 인식과 신변안전에 대한 인식을 독립변수로 한 회귀분석에서 종속변수가 성취감감소인 회귀모형은 적합도 F값이 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 소진전체와 정서적 탈진에는 신변안전에 대한 우려와 클라이언트에 대한 인식 둘다가 영향을 미치고, 신변안전에 대한 우려가 클라이언트에 대한 인식보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 회귀식에서 소진에 대한 두 변수의 설명력은 27% 정도에 이른다. 비인격화에는 신변안전에 대한 우려만이 영향을 미쳤다.

<표 7> 아동학대업무 특성과 소진

구분	소진전체	정서적탈진	비인격화	성취감감소
클라이언트에 대한 인식	.187(.296)*	.231(.223)*	.6156(.067)	.9315(.129)
신변안전에 대한 우려	.152(.327)*	.294(.391)*	.176(.263)*	-0.31(.057)
Constant	1.661	1.172	1.283	2.665
R ²	.287	.283	.090	.013
adj R ²	.273	.270	.073	-.006
F	20.900*	21.164*	5.292*	.678

* P < .05

④ 업무환경과 소진

업무환경관련 변수 중에서 소진에 영향을 미치는 변수는 다음 <표 8>과 같다. 업무환경변수 중 보상, 편안함, 동료와의 관계는 소진전체나 소진의 하위영역에 전혀 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 소진전체에 영향을 미치는 요인은 도전과 업무량으로 아동학대업무가 자신의 발전을 위해 도전이 되는 기회를 제공한다고 생각할수록 적게 소진되고 업무량이 과다하다고 인식할수록 소진이 많은 되는 것으로 나타났다. 정서적 탈진에 영향을 미치는 요인은 도전, 업무량, 역할갈등으로 나타났다. 업무가 덜 도전적이라고 인식할수록, 업무량이 많다고 인식할수록, 그리고 역할갈등을 많이 경험할수록 더 정서적 탈진을 겪는 것으로 나타났다. 업무량의 과다가 전체소진과 정서적 탈진에 가장 영향력이 있다. 비인격화에 영향을 미치는 요인은 역할갈등, 역할모호, 상사와의 관계였다. 역할갈등을 많이 겪을수록, 역할모호함이 많이 느낄수록, 상사와의 관계에 대한 점수가 낮을수록 비인격화의 정도가 높은 것으로 나타났다. 성취감 감소에 영향을 미치는 요인은 승진과 역할모호이다. 승진의 기회가 적다고 인식할수록 역할이 모호하다고 생각할수록 성취감감소가 더 많은 것으로 나타났다. 성취감 감소에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 승진이다. 업무환경변수의 소진에 대한 설명력은 11%-27%에 이른다.

<표 8> 업무환경과 소진

구분	소진전체	정서적탈진	비인격화	성취감감소
승진	.2812(.051)	.7981(.090)	-.42(.053)	-.202(.319)*
도전	-.161(.242)*	-.363(.341)*	-.199(.206)	.9720(.126)
업무량	.171(.364)*	.271(.357)*	.2490(.036)	.6393(.117)
역할갈등	.105(.164)	.218(.209)*	.179(.190)*	.4935(.067)
역할모호	.1961(.036)	.1637(.132)	.349(.285)*	.4935(.067)*
상사관계	.104(.168)	.7959(.084)	.251(.293)*	.4382(.062)
Constant	1.854	2.148	2.804	.779
R ²	.246	.324	.189	.337
adj R ²	.173	.261	.113	.272
F	3.371*	5.121*	2.486*	5.242*

* P < .05

⑤ 슈퍼비전과 소진

슈퍼비전의 소진에 대한 영향을 알아보는 회귀분석에서 회귀모형 적합도를 나타내는 F 값이 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

⑥ 소진에 영향을 미치는 요인

독립변수군별로 회귀분석을 한 결과에서 유의미한 것으로 나타난 변수들을 모두 회귀식에 투입하여 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보았다. 정서적탈진에 영향을 미치는 요인은 스트레스대처전략방식으로 회피전략요인과 업무량과다 그리고 신변안전에 대한 우려이다. 즉 회피전략을 사용할수록, 업무량이 많은 것으로 인식할수록, 신변안전에 대한 우려가 높을수록 정서적 탈진이 많은 것으로 나타났다. 이 변수들중 가장 영향력이 큰 순서는 업무량과다, 신변안전우려, 회피전략 사용 순이었으며, 회귀식의 설명력이 47%에 이른다. 비인격화에 영향을 미치는 요인은 스트레스 대처방식의 정서완화요인, 역할모호, 신변안전우려이다. 즉 정서완화 방식을 많이 사용할수록, 역할모호함을 많이 인식할수록, 신변안전에 대해서 우려를 많이 할수록 비인격화의 정도가 높은 것으로 나타났다. 이변수들은 소진현상에 대한 20%를 설명하고 있으며, 신변안전에 대한 우려가 가장 영향력이 높다. 성취감감소에 영향을 미치는 요인은 성별, 문제해결방식사용, 승진, 역할모호이다, 즉 남성이 여성보다 더, 문제해결전략을 사용할수록, 승진의 기회가 적다고 생각할수록, 역할모호를 많이 느낄수록 성취감감소를 많이 경험하는 것으로 나타났다. 이 변수들의 소진에 대한 설명력은 34%이며, 성별이 가장 영향을 많이 미치는 요인이고 그다음이 문제해결방식사용, 역할모호, 승진 순이었다. 소진전체에 영향을 많이 미치는 요인은 회피방식사용, 업무량과다, 클라이언트에 대한 인식과 신변안전에 대한 인식이며, 업무량과다가 영향력이 가장 큰 요인이었다. 이 변수들의 회귀식에 대한 설명력은 36%이다.

<표 9> 각 변수들과 소진의 종합분석

구분	소진전체	정서적탈진	비인격화	성취감감소
성별	.2665(.046)	.120(.129)	.9676(.115)	-.095(.295)*
아동기 피학대	.3220(.090)	.6057(.103)	.4064(.077)	.08317(.020)
문제해결	-0.52(.063)	-.172(.127)	-.157(.129)	.230(.244)*
정서완화	.1206(.014)	.154(.116)	.293(.243)*	-.23(.024)
회피	.164(.256)*	.245(.234)*	.2350(.025)	.7337(.100)
승진	.1979(.036)	.8156(.091)	.58(.072)	-.141(.225)*
도전	-.058(.086)	-.197(.184)	-.66(.069)	.3169(.041)
업무량	.136(.287)*	.234(.304)*	-.026(.004)	.4065(.075)
역할갈등	.2111(.033)	.9779(.094)	.9812(.104)	.07721(.011)
역할모호	-.13(.016)	.13(.009)	.308(.104)*	.222(.238)*
상사관계	.2214(.036)	.69(.072)	.133(.156)	.117(.167)
클라이언트 인식	.144(.228)*	.124(.121)	.6645(.072)	.7005(.097)
신변안전우려	.9166(.197)*	.191(.256)*	.165(.246)*	-.74(.138)
Constant	1.227	.772	1.673	1.269
R ²	.443	.538	.308	.423
adj R ²	.361	.472	.209	.338
F	5.389*	8.150*	3.112*	4.959*

* P < .05

5. 결론 및 제언

본 연구에서의 주요 발견을 요약하고 이를 토대로 상담원의 소진을 예방하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

상담원은 여성이 남성보다 많으며 20대가 가장 많은 것으로 나타났다. 상담원의 1/4이 대학원졸업자이며 대학원 재학중인 사람까지 합하면 고학력자가 많은 편이다. 이들의 센터 근무기간이 1년미만인 경우가 25%이고 2년미만인 경우도 27% 정도로 상담원의 이직율이 높다는 것을 보여준다. 일 평균 근무시간이 9.75시간으로 근무시간이 길고, 아동학대나 방임을 경험했다고 보고하는 상담원이 47%로 나타났다. 상담원들이 주로 많이 사용하는 스트레스 대처방법은 문제해결방식과 조력 추구방식으로 나타나서 문제발생시 적극적인 대처방식을 사용하는 것으로 나타났다.

전체소진의 정도는 중간값이상으로 상담원들은 대체로 소진을 경험하는 것으로 볼 수 있으며, 소진의 하위영역중 성취감 감소가 가장 높고 그다음이 정서적 탈진이며, 비인격화의 점수는 중간값이하로 나타나서 비인격화의 정도는 비교적 낮은

편이다.

상담원들은 클라이언트의 문제가 심각하고 복잡하며 관계형성이 어렵다고 생각하는 편이고 신변안전에 대한 우려가 높다. 업무환경과 관련하여 상담원들은 센터의 보상이 낮고, 업무량이 과다한 것으로 인식하고 있다. 대체로 슈퍼바이저가 슈퍼비전을 잘 제공한다고 인식하고 있다.

소진에 영향을 미치는 독립변수군별 요인은 다음과 같다. 정서적 탈진에는 상담원의 인구사회학적인 특성은 전혀 영향이 없으며, 스트레스 대처방식 중 회피전략을 사용할수록, 클라이언트에 대해서 어렵게 생각하고 신변안전에 대한 우려가 높을수록, 업무량과 역할갈등이 많다고 할수록 그리고 업무자체가 덜 도전적이라고 인식할수록 정서적 탈진의 정도가 높게 나타났다. 비인격화에는 역시 인구사회학적인 특성은 아무런 영향이 없으며, 스트레스 대처전략으로서 문제해결방식을 덜 사용할수록, 정서완화방식을 많이 사용할수록, 신변안전에 대한 우려가 높을수록, 역할갈등과 역할모호를 많이 경험할수록, 그리고 상사와의 관계가 좋지 않을수록 비인격화의 정도가 높은 것으로 나타났다. 성취감감소에 영향을 미치는 요인은 성별과 피학대여부로서, 남성이 여성보다 더 성취감감소를 경험하고 학대나 방임의 종류가 더 많을수록 성취감정도가 낮은 것으로 나타났다. 아동학대업무자체의 특성인 클라이언트에 대한 인식과 신변안전에 대한 우려 성취감 감소에 전혀 영향이 없었다. 승진의 기회가 적을수록, 역할모호를 많이 느낄수록 성취감 감소가 높게 나타났다.

상담원의 인구사회학적인 특성, 스트레스대처방식, 업무자체특성, 업무환경변수를 모두 고려하였을 경우에 정서적 탈진에 가장 영향력이 높은 요인은 업무량의 과다이며, 그 다음으로 신변안전에 대한 우려, 회피전략의 사용으로 나타났다. 비인격화의 정도에 가장 영향력이 높은 요인은 신변안전에 대한 우려이며, 정서완화 전략과 역할모호의 순이다. 성취감 감소에 가장 영향력이 있는 요인은 성별이며 문제해결방식의 사용, 역할모호, 승진순이다. 종합적인 분석에서 변수들의 각 하위 소진영역에 대한 설명력은 21%- 47%로 특히 정서적 탈진에 대한 설명력 47%는 상당히 높은 것이다.

이상의 결과를 토대로 볼 때 소진현상에 영향을 미치는 요인으로 인구사회학적인 변수는 남성이 성취감감소를 더 경험하는 것으로만 나타나서 인구사회학적인 특성이 소진현상에 큰 영향력은 없는 것으로 나타났다. 성별의 소진에 대한 차이는 연구에 따라서 어느 성별이 더 소진을 경험하는가가 다른데 본 연구는 남성이 성취감감소를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 소진연구에 관한 기존연구에서 연령이나 근무경력에 따라서 소진의 정도가 다르다고 하였으나 본 연구에서는 나타나지 않았다. 상담원의 피학대경험정도는 인구사회학적인 변수만을 고려했을

경우에는 유의미했으나 다른 독립변수군이 함께 고려되었을 경우는 유의미하지 않았다. 앞으로 아동기피학대변수를 보다 엄격하게 측정하여서 연구해 볼 필요가 있다.

스트레스대처방식의 소진에 대한 영향력은 문제회피 방식과 정서완화방식이 소진의 정도를 증가시키는 것으로 나타나서 소극적인 대처방식이 바람직하지 않다는 기존의 연구와 비슷하다. 그러나 문제해결방식을 사용할수록 성취감감소가 더 크다는 결과는 해석하기 어려운 면이 있다. 문제해결을 위해 열심히 노력했으나 주변의 여건이 좋지 않고 클라이언트가 기대만큼 변화되지 않는다면 오히려 성취감이 감소할 수도 있을 것이다.

아동학대업무자체의 특성인 클라이언트에 대한 인식과 신변안전에 대한 우려가 성취감감소에는 전혀 영향을 미치지 않으나 전체소진에 영향을 미치며, 신변안전에 대한 우려는 정서적 탈진과 비인격화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신변안전에 대한 우려가 소진에 영향을 많이 미친다는 본 연구의 결과는 김성희(2002)의 조사에서 신변안전에 대한 위협으로 이직을 고려해 본 경우가 60%나 된다는 점과 상당히 일맥상통한다고 볼 수 있다.

업무환경관련 변수 중 업무량과다가 전체소진과 정서적 탈진에 영향을 미치며, 역할의 모호함이 비인격화와 성취감감소에 영향을 미치고 있다. 업무환경변수 중에서 평균점수가 높은 항목 중의 대표적인 것이 업무량이었으며 실제로 업무시간도 거의 10시간 정도로서 상담원이 다루어야 할 업무량이 많은 편인데, 업무량이 많다고 인식할수록 더 정서적으로 탈진되었다. 역할의 모호함에 대한 평균점수는 업무환경 변수 중 가장 낮게 나타나고 있어서 대부분의 상담원이 자신의 역할에 대해서 명료하게 인식하는 편이라고 할 수 있으나 역할모호함이 높을수록 비인격화와 성취감감소가 높았다. 승진기회의 부족이 성취감감소에 영향을 미친다는 점은 아동학대예방센터의 직급이 다양하지 않아서 경력의 증가에도 불구하고 직급의 상승이 잘 일어나지 않을 경우 개인적인 성취감이 감소하리라 여겨진다.

기존문헌에서 아동학대 상담의 소진예방과 감소에 슈퍼비전의 중요성을 강조하여서 본 연구에서는 업무환경변수와는 구분하여 슈퍼비전변수를 행정적, 교육적, 지지적 슈퍼비전의 세 하위영역으로 구분하여 조사하였는데 회귀모형 자체가 전혀 적합하지 않은 것으로 나타났다. 기존연구에서 슈퍼비전 변수가 만족도중심인 것에서 탈피하여 세슈퍼비전 하위역역중에서 어느 분야의 슈퍼비전이 더 소진예방에 기여하는가에 대한 검토를 해보려고 하였으나 슈퍼비전의 소진에 대한 영향이 밝혀진 후에 슈퍼비전의 하위영역이 다시 연구되어야 할 것으로 보인다.

본 연구결과와 관련하여 우리나라 아동학대예방센터 상담원의 소진을 예방하거나 감소시키기 위하여 필요한 조치는 다음과 같다.

첫째, 아동학대 상담원의 신변안전을 보장할 수 있는 조치가 다각도로 모색되어

야 한다. 법적으로 현장조사자로서의 상담원의 신분을 보장하는 방법이 검토될 수 있으며, 현장출동시 경찰과 동행하거나 상담원 스스로가 자신을 보호할 수 보호장치를 휴대하여 사용하거나 위험 상황에 대비하는 방법을 숙지할 수 있도록 교육하는 것이 필요하다. 또한 센터내에 경호시설을 제대로 갖추며, 경보시스템이나 경찰과의 응급연락망을 구축하도록 한다. 신변안전에 대한 우려는 아동학대 업무 자체의 특성으로서 가해자의 자체의 특성과 상담원에 대한 사회적 인식이나 법적인 대우가 아직 미진하기 때문인 점이 강하다. 따라서 무엇보다도 상담원의 법적인 신분을 보장할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다.

둘째, 아동학대예방센터 상담원의 업무량을 줄이는 방안이 모색되어야 한다. 이미 우리나라 아동보호서비스의 주요 문제점으로 소수의 상담원이 광범위한 지역과 사례를 담당하므로 업무가 과중하고, 사례판정, 치료 예방활동까지 다하고 있어서 업무의 부담이 많다고 평가되어 왔다 (보건복지부 & 중앙아동학대예방센터, 2004). 상담원의 수를 늘리고 최근에 설립되기 시작한 소규모아동학대예방센터의 확대를 통하여 상담원이 담당하는 지역을 좁히고 사례수와 업무시간을 줄이도록 해야 할 것이다.

셋째, 상담원의 역할을 명료화하는 것이 필요하다. 우리나라의 예방센터의 설립이 그리 오래되지 않아서 업무내용의 표준화가 제대로 되어 있지 않다. 센터의 역할을 판정, 치료, 예방까지 다 포함하는 것으로 하고 있으나 가해자나 피해아동에 대한 서비스나 치료의 기능은 상대적으로 약한 편이어서 업무량이 과중한 가운데 상담원들의 주요 역할을 어디에 두어야 할지 명확하지 않은 경우에 소진을 더 경험하고 있다. 센터의 주요 역할에 대한 논의를 통하여 그 역할의 재정립을 확립하고 그에 따른 업무의 표준화를 통해서 역할의 모호함이 줄어들도록 해야 한다. 센터의 기능이 다양하기 때문에 개별 상담원에게 기대되어지는 주 역할이 상담원마다 어느 정도 다르다면 각자의 역할에 대해서 분명히 인식하도록 하고 그 역할을 잘 수행할 수 있는 교육과 훈련이 있어야 한다.

넷째, 소진예방을 위한 상담원 개인적인 차원에서의 방안으로 스트레스대처방식 중 소극적인 방식을 사용하지 않도록 하기 위하여 스트레스대처방식에 대한 자아인식과 대처방식의 변화를 꾀할 수 있도록 하는 프로그램의 마련이나 여건의 조성이 필요하다.

본 연구는 앞서 상담원의 스트레스에 대한 문헌검토에서 스트레스의 여러면 중 소진에 초점을 맞추었고, 소진에 영향을 미치는 요인에 대해서는 기존연구들을 토대로 변수를 선정하였다. 이론적 근거는 약하지만 스트레스의 다양한 영역중 특히 2차외상의 정도는 소진정도에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 따라서 아동학대상담원의 소진에 관한 연구에서 2차외상을 주요 독립변수로 고려해 보는 것이 필요하다.

참 고 문 헌

- 김민애 (2002). 아동학대예방센터 상담원들의 2차적 외상 스트레스의 대처방법이 자기효능감에 미치는 영향 연구. 이화여대 석사학위논문.
- 김성희 (2003). 아동학대예방센터 상담원들의 신변안전에 대한 인식. 숙명여대 석사학위논문.
- 보건복지부 & 중앙아동학대예방센터 (2004). 2003년 전국아동학대현황보고서
- 윤혜미 (1993). 소진: 그 다면적 이해와 대응방안. 한국사회복지학, 22호, 118-141.
- 이나영 (2002). 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. 이화여대 석사학위논문
- 최가희 & 조성호 (2002). 상담자의 역전이 관리능력과 내담자에 대한 인상형서. 한국심리학회지: 상담및 심리치료, 14(4). 845-862.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24 (6). 839-848.
- Azar, S. T. (2000). Preventing burnout in professionals and paraprofessional who work with child abuse and neglect cases: A cognitive behavioral approach to supervision. *Journal of Clinical Psychology*, 56(6), 643-663.
- Arches, J. L. S. (1989). Structural components contributing to burnout and job satisfaction in social workers (Doctoral Dissertation, Boston Univ.) *Dissertation Abstracts International*, 49. 33155-A.
- Dane, B. (2000). Child welfare workers: An innovative approach for interacting with secondary trauma. *Journal of Social work Education*, 36(1). 27-34.
- Drews, K. (1980). The role conflict of child protective service worker: Investigator-helper. *Child Abuse & Neglect*, 247-254.
- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue*. New York: Brunner/Mazel.
- Graef, M. I. & Hill, E. L. (2000). Costing child protective services staff turnover. *Child Welfare*, 79 (5). 517-532.
- Horejsi, C., Garwiat, C. & Rolando, J. (1994). A survey of threats and violence directed against child protection workers in rural state. *Child Welfare*, 73(2).
- Humpries-Wadworth, T. M. (2001). Common and unique features among measures of therapist distress . Doctoral Dissertation in Texas A&M Univ.

- Jayarathne, S. & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work: A national survey. In Faber, B. A. Stress and burnout in the human services professions. New York: Pergamon Press.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Lewandowski, C. A. (2003). Organizational factors contributing to worker frustration: The precursor to burnout. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 30(4). 175-185.
- Lloyd, C., King, R. & Chenoweth (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3). 255-265.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.
- Tower, C. C. (2002). *Understanding child abuse and neglect-5th Ed.* Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Maslach, c. & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo, CA: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Pearlman, L. A. & Saakvitne, K. W. (1995). Treating therapist with vicarious traumatization and secondary traumatic disorder. In C. R. Figley(Ed.). *Compassion fatigue* (pp. 150-177). New York: Brunner/Mazel.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselor, therapist, teacher and health professionals*. Needham Height, MA: Allyn & Bacon.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally Co.
- Stevens, M.& Higgins, D. J (2002). The influence of risk and protective factors on burnout experienced by those who work with maltreated children. *Child Abuse Review*, 11, 313-331.
- Winefield, h. R. & Barlow, J. A. (1995). Client and worker satisfaction in a child protection agency. *Child Abuse & Neglect*, 19(8). 897-905.
- Young, C. M. (1999). Vicarious traumatization in psychotherapists who work

with physically or sexually abused children. Doctoral Dissertation in California School of Professional Psychology.