

# 아동상담자의 의욕상실에 대한 상담자 개인적 특성의 영향\*

Effects of Personal Character Variables on Burnout of Child Counselors\*

박희현(Hui Hyun Park)<sup>1)</sup>

김광웅(Kwang Woong Kim)<sup>2)</sup>

## ABSTRACT

The 191 subjects of this study were counselors working with children under 18 years of age. The instrument was validated in an antecedent study and used after testing for reliability. Data were analyzed by Cronbach' a, quantification methods I, and multi-regression analysis. Results showed demographic variables at 5% of ad-R<sup>2</sup> over total burnout. Hobbies, counseling career, religion, and major field of study were significant. Marital status and caseload affected 'doubt about job.' Counseling field, qualifications and academic career affected 'negative personal relationship' and 'symptoms of somatization.' Psychological variables were 48% of ad-R<sup>2</sup> over total burnout. Self-esteem, type AB, self-insight and empathy ability for countertransference management ability were significant. Lower self-esteem, stronger type A personality, higher self-insight and lower empathy ability, produced higher degree of burnout.

**Key Words** : 아동상담(child counseling), 아동상담자(child counselor), 의욕상실(burnout).

## I. 서 론

최근 아동상담에 대한 기대와 요구가 날로 증대하면서 아동상담자의 전문적인 자질과 역할 등도 매우 중요하게 논의되고 있다. 이러한 실제 아동상담 현장에서 아동상담자들이 수행하고 있

는 전문적 역할이 매우 중요함에도 불구하고 아동상담자들이 겪고 있는 여러 가지 어려운 문제들은 많은 아동상담자들의 의욕을 상실시키고, 이는 곧바로 아동상담 서비스의 취약점으로 이어지게 된다는 문제가 제기되고 있다.

의욕상실은 상담이라는 직업에서 매우 중요

\* 이 연구논문은 숙명여자대학교 아동복지학과 박사학위논문의 일부임.

<sup>1)</sup> 한서대학교 교육대학원 강사

<sup>2)</sup> 숙명여자대학교 아동복지학과 교수

**Corresponding Author** : Hui Hyun Park, Graduate School of Hanseo University, Seosan, Chungnam 356-706, Korea

E-mail : gpark25@hanmail.net

한 문제이다. 상담자의 의욕상실이란 심각한 것이며, 지속된 스트레스에 효과적으로 대처하지 못하는 결과이다. 많은 다른 직업을 가진 사람들도 의욕상실을 경험하지만, 상담이라는 직업의 특성상 의욕상실은 다음과 같은 문제점들을 초래할 수 있다. 상담자에게 있어 의욕상실은 상담자가 자신이 상담을 단지 해나가고 있을 뿐이라고 생각하여 고통스러워하며, 어떤 행동을 해도 내담자는 달라지지 않고, 더 이상 내담자에게 줄 것이 없다고 느끼게 하는 것이며, 한 인간으로서, 전문가로서의 상담자에게 없어서는 안 될 활기를 박탈하고 무력화시킬 수 있는(Corey & Corey, 1989) 요인인 것이다. 또한 아동상담에 있어 고은하와 김광웅(2001)은 의욕상실 상태에 있는 아동상담자는 아동을 한 개인으로서가 아니라 문제의 집합체로 보게 되어 비인격화하게 되고 관심을 상실하게 되어 무력감과 절망감에 휩싸여 자신과 아동과 상담직에 대하여 부정적인 태도를 취함으로써 상담의 의미와 상담효과를 급격히 저하시킬 수 있을 것이라고 보았다.

Maslach(1982)는 이러한 의욕상실은 세 가지 주요한 요소로 이루어진다고 하였다. 첫 번째 요소로는 정서적 소모로서, 이는 싫증남, 에너지의 상실, 피로 등을 느끼거나 느낌, 관심, 확신, 흥미, 기백 등이 상실되는 것을 의미한다. 두 번째 요소는 다른 사람들에 대한 반응이 부정적으로 변하는 것으로서 비인격화 경향, 내담자에 대한 부정적이고 부적절한 태도, 이상주의의 상실, 신경과민 등을 느끼는 것을 말한다. 세 번째 요소는 자신과 자신의 개인적 성취에 대한 부정적인 반응으로서 낮은 자기, 이탈, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등의 느낌으로 설명할 수 있다.

한편 박희현과 김광웅(2005)은 아동상담자의 의욕상실에 대한 하위요소로 5개의 요인을 추

출하였다. 첫째 요소는 Maslach(1982)의 '정서적 소모'와 같은 의미로 설명될 수 있으며, 아동상담자가 상담과정에서 가지는 일에 대한 싫증, 정신적 피로감 및 정서적 탈진감, 상담에 대한 관심과 흥미의 상실 등을 나타낸다. 둘째 요소는 상담자의 '직업에 대한 회의'를 나타내는 것으로 상담이라는 일에 있어서 자신감 상실, 낮은 자기, 개인적 성취감의 감소와 상담자라는 직업선택에 대한 후회와 갈등을 뜻한다. 셋째 요소는 '상담에 대한 부정적 태도'로 상담자의 상담에 대한 직·간접적인 회피와 거부 등을 나타낸다. 넷째 요소는 '부정적 대인관계로의 확장'으로서 아동상담자의 의욕상실이 내담자를 제외한 자신의 가족이나 동료집단 그밖에 다른 대인관계 등에서 부정적 영향을 나타내는 것을 말한다. 마지막 하위요소는 '신체화 증상'로서 아동상담자가 의욕상실을 경험할 때 보이는 육체적 질환이나 신체적 장애 등을 나타낸다.

의욕상실을 경험하게 되면 다양한 신체적 증상과 더불어 무력감과 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 도덕성 상실, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적 태도를 가져오게 한다(윤혜미, 1996; Cherniss, 1980; Corey & Corey, 1989; Maslach, 1982; Maslach & Leiter, 1997; Pines & Maslach, 1978).

같은 상황과 조건에서도 이러한 의욕상실에 대한 정도와 반응은 상담자마다 다르게 나타나는데 이는 각 상담자마다 가지고 있는 개인적 특성 때문이다. 따라서 상담자의 이러한 개인적 특성과 관련된 것들은 의욕상실 현상을 경험하는 원인을 이해하는데 도움이 될 것이다.

먼저 의욕상실 경험과 연령, 학력, 경력, 성별, 결혼여부 등 상담자의 인구학적 특성과의 관련성을 살펴보면 다음과 같다.

Ackerley 등(1988), Caplan과 Jones(1975), Huberty와 Huebner(1988), Rogers와 Dodson(1987), 고은하와 김광웅(2001) 등에 의하면 연령이 낮을수록 연령이 높은 사람에 비해 의욕상실 경험이 더 심한 것으로 나타났다. 또한 Maslach 등(2001)은 학력이 높을수록 의욕상실을 더 많이 경험한다고 하였고, 최혜영(1994)도 학력이 의욕상실에 영향을 미치는 주요 요인임을 제시하면서, 학력이 높을수록 의욕상실 정도가 높은 수준으로 나타나고 있다고 하였다.

경력과 의욕상실의 관계를 살펴보면, 경력이 적을수록 의욕상실을 더 많이 경험한다고 알려져 있다. 즉 많은 선행연구들이 일을 시작한지 1년에서 2년이 되면서부터 의욕상실을 경험하기 시작하거나(Freudenberger, 1975), 임상 경력이 짧은 사람이 의욕상실에 대한 경험을 더 자주 한다(고은하·김광웅, 2001; 심숙영, 1999; 최혜영, 1995; Arricale, 2001; Maslach et al., 2001)고 보고한 바 있다. 그러나 최혜운(2002)의 경우, 경력 기간과 상담자의 의욕상실 간에는 어떠한 관계도 나타나지 않았음을 보고하였다. 그에 따르면, 선행연구에서 나타난 경력 기간과 의욕상실과의 관련성을 이해하는 데는 주의를 요하는데, 이러한 현상이 단지 경력이 많아질수록 자기 관리 능력이 높아지고, 스트레스에 잘 대처하여 의욕상실에 빠질 가능성이 줄어들었음을 의미한다기보다는, 상담자가 겪는 스트레스에 상대적으로 강한 상담자들만 남게 되어, 경력이 높을수록 의욕상실의 정도가 낮아지는 결과가 나타났을 가능성이 있다는 것이다. 또한 경력이 많은 상담자의 경우 의욕상실이 장기간 지속되어 만성화됨에 따라 상담자 스스로가 의욕상실에 있어 덜 민감하게 지각할 수 있다는 가능성도 생각해 볼 수 있다. 따라서 의욕상실 정도가 높은 초보 상담자의 특성을 파악하고, 경력자의 의욕상실 양상을

비교하여 상담을 시작하는 훈련과정에서부터 적응적으로 스트레스에 대처할 수 있도록 정보를 제공하는 것이 필요하다.

Wright 등(1985)는 성별에 있어서는 대체로 여성이 남성보다 의욕상실을 경험하는 정도가 높게 나타나고 있다고 하였다. 그러나 Maslach와 Jackson(1985)의 연구에서는 성별이 의욕상실과 무관한 것으로 나타났으며, Ackerley 등(1988)과 McGee(1989)의 연구에 있어서도 의욕상실과 성별과는 의미있는 관계가 보이지 않았음을 밝혀냈다.

Maslach(1982), Pines 등(1980)과 Warheit(1979)에 따르면, 일반적으로 미혼이 기혼보다 의욕상실 경향이 큰 것으로 나타났는데, 그 이유는 기혼의 상담자가 더 나이가 많고, 더 안정적이며, 심리적으로 성숙된 경향이 있고, 가족은 정서적으로 새로운 활력소가 되고 가족 구성원들이 직장에서 갖게 되는 스트레스에 잘 대처할 수 있도록 지원하며 가족이 있는 경우에는 직업에 대해 좀 더 현실적으로 생각하기 때문이라고 보았다. 또한 국내의 연구에 있어서도 고은하와 김광웅(2001)이 미혼 상담자가 기혼 상담자 보다 의욕상실을 더 경험한다고 보고하고 있으나, Maslach 등(1985), Ackerley 등(1988)과 Ross 등(1989)의 연구에서는 결혼 여부와 의욕상실과는 의미있는 관계가 나타나지 않았다고 하였다.

한편 윤부성(2000)의 연구에 있어서는 인구통계학적 특성과 의욕상실은 어떠한 관련성도 보이지 않았다고 보고한 바 있다.

또한 Freudenberger(1974)는 의욕상실이란 개인의 성격과 관계가 있으며 개인의 특성에 의해 영향을 받는다고 하였다. 그에 따르면 상담자가 갖고 있는 내재적 자아 존중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등과 같은 특성들은 그들을 둘러싸고 있고 정서적 스트레스가 되는 외재적 요인

들을 어떻게 조절하는지를 결정해 주기 때문에 상담자의 개인적 특성과 성격들은 의욕상실을 유발토록 하는데 영향을 주는 중요한 관련 변인 중의 하나가 된다는 것이다. Maslach(1982)는 상담자 스스로가 의욕상실을 만드는 역할을 한다고 논하면서 의욕상실의 주요한 요인으로 개인의 심리적 요소들을 강조하였다. 자신감이 적을 수록, 충동적이고, 참을성이 적고, 인정과 애정에 대해 다른 사람들에게 의존하며, 현실과 맞지 않은 목표와 포부를 가진 사람일수록 의욕상실에 대한 기회가 높다고 하였다.

또한 일중독(workaholic) A형 성격을 가진 사람들이 의욕상실이 되거나 심장병과 같은 생리적 증상을 나타내는 경향이 있음이 보고된 바 있다(Caplan & Jones, 1975). A형 성격은 공격적이고 경쟁적이며 감정적이고 까다로운 성격으로서 B형 성격보다 좌절을 참지 못하며 다른 사람의 방해로 자신이 노력한 결과가 부당하게 손해를 볼 때 몹시 화를 내며 남들보다 많은 스트레스를 경험한다는 것이다. 이의 반증으로 Friedman과 Rosenman(1974)은 AB형 성격 개념을 이용한 연구결과, 일과 자기 자신을 지나치게 동일시하며 경쟁적인 상황을 자신의 자존감을 위협하는 것으로 받아들이는 경향이 강한 A형 성격이 B형 성격보다 같은 상황에서 의욕상실이 많이 된다고 보고하였다. Barling과 Boswell(1995)은 A형 성격의 행동양식의 조급성 차원이 건강과 집중력에 부정적 영향을 미친다는 것을 발견하였으며, 김정희(1992)의 연구에서도 A형 성격일수록 직무스트레스 상황에서 더욱 많은 의욕상실을 경험한다는 결과가 나타난 바 있다.

또한 Bloch(1977)과 박현경(2001)에 따르면, 쉽게 의욕상실을 경험하게 되는 사람은 감정 이입적이고 민감하며, 헌신적이고 이상적이며 이른바 기계지향과 달리 인간 지향적이지만 불안정하고,

내성적이며 강박적이고 열성이 지나치며 다른 사람을 지나치게 동일시하는 경향이 있다고 한다.

Farber와 Heifetz(1982)의 연구에 의하면 대부분의 상담자가 가장 스트레스를 느끼는 원인으로 '상담이 성공적으로 끝난 경험이 적다'는 점을 들고 있다. 상담이라는 것 자체가 단시일에 즉각적인 효과를 볼 수 없는 특성을 가지고 있는데다가, 인간의 심리적인 측면을 다루기에 상담의 성공여부를 정확하게 측정하는 것은 매우 어렵다. 그러므로 상담자가 인내심을 가지고, 상담 사례에 있어 지나친 기대 수준을 낮추고, 내담자와의 작업을 해나가는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서 상담자가 완벽주의 성향을 가지고 있다면, 상담이라는 자체의 특성으로 인해서 의욕상실을 경험할 가능성은 커지게 되는 것이다.

상담자의 완벽주의와 의욕상실과의 관계에 대한 최혜윤(2002)의 연구에서 완벽주의 성향 자체와 의욕상실 경험 간에는 관계가 없으나, 역기능적인(완벽주의의 부정적 결과가 많은) 완벽주의 상담자는 기능적인(완벽주의의 부정적 결과가 적은) 완벽주의 상담자에 비하여 의욕상실에 대한 경험을 더 많이 하는 것으로 나타났다.

Kottler(1993)는 상담자가 스트레스를 경험할 수 있는 개인적 특성으로 완벽주의, 사례에 대해서 되풀이 생각함, 승인욕구, 자기의심, 신체적으로 지침, 건강하지 못한 생활방식, 정서적으로 지침 그리고 내담자에 대한 과도한 책임감을 가짐을 들고 있었다.

Delia와 Patrick(1996)은 상담자에게 스트레스를 유발시키는 가장 주된 요인으로 전문가적 자기의심을 지적하였다. 즉 상담자들이 전문가적 자기의심 때문에 스트레스를 받고 있다면 상담을 행하는 것 자체가 스트레스를 유발하고 상담이 정서적으로 요구적인 활동이 되어 결국 치료

관계의 질을 떨어뜨리게 된다는 것이다.

최근 연구에서 Maslach 등(2001)은 대범성이 적거나, 통제소재가 내부에 있는 사람보다 외부에 있는 경우, 스트레스 상황에서 방어적이고 수동적으로 대처하는 경우, 그리고 자존감이 낮은 경우에 의욕상실을 더 많이 경험한다고 하였다.

이와 같이 의욕상실의 원인에 있어 상담자 개인의 심리내적 변인에서 찾고 이해하려는 시도는 상담자의 의욕상실에 있어 자신들이 스스로에 대한 통찰력을 가지며 의욕상실을 예방하고 대처하는 법을 배우는데 도움이 될 것이다.

따라서 아동상담자의 의욕상실에 따른 문제점을 해소하고 대처방안을 마련하는데 있어 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자 변인을 밝히는 과정은 반드시 필요하다고 하겠다.

본 연구 목적은 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자의 개인적 특성들을 분석하여 아동상담자의 훈련 및 교육과정에도 활용될 수 있으며, 더 나아가 아동상담의 질적인 발전에 기여할 수 있는 후속연구의 활성화에 기여할 수 있을 것으로 기대하였다.

이러한 목적 하에 본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제 1> 아동상담자의 의욕상실에 대한 상담자 인구학적 특성 변인(연령, 결혼여부, 종교, 취미생활, 학력, 전공, 경력기간, 총상담사례수, 상담분야, 자격증소지여부)의 상대적 영향력은 어떠한가?

<연구문제 2> 아동상담자의 의욕상실에 대한 상담자 심리내적 변인(자존감, 성격유형, 완벽주의 성향, 역전이 관리능력)의 상대적 영향력은 어떠한가?

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 만 18세 미만의 아동을 대상으로 상담을 실시하고 있는 전국의 공공상담기관 시설 및 시설상담소에 해당하는 아동 및 청소년상담소(실), 소아정신과, 조기교육기관, 대학부설상담소, 복지관 등에 근무하는 아동상담자이다.

먼저 예비조사에서 면접 대상이었던 30명의 아동상담자 특성 중 성별은 29명이 여자이고, 1명이 남자였고, 연령은 만 25-29세가 11명, 30-39세가 17명 그리고 40세 이상은 2명이다. 결혼 상태는 미혼이 14명이고 기혼이 16명이다. 학력은 학사 졸업이 1명, 석사졸업이 7명, 그리고 박사과정이 17명이었고 박사졸업 이상이 5명이었다. 상담경력 기간은 6개월-1년 미만이 1명, 1-3년 미만 5명, 3-5년 미만이 11명, 5-10년 미만이 7명, 10년 이상이 2명이었다. 총 상담 사례수는 1-9사례가 3명, 10-29사례가 5명, 30-99사례가 12명 그리고 100사례 이상 경험을 가진 상담자가 10명이었다. 주상담분야는 놀이치료가 22명, 일반 심리상담 4명 미술치료 2명, 치료놀이와 언어치료가 각각 1명씩이었다. 또한 모든 아동상담자가 개인이나 집단 슈퍼비전에 참여하고 있었다.

본조사 대상인 191명의 아동상담자 특성 중 성별은 189명이 여자이고, 2명이 남자였고, 연령은 만 25-29세가 96명, 30-39세가 78명 그리고 40세 이상은 17명이다. 결혼 상태는 미혼이 118명이고 기혼이 73명이다. 학력은 학사 졸업이 53명, 석사졸업이 88명, 그리고 박사과정과 수료자가 36명이었고 박사졸업 이상이 13명이었다. 상담경력기간은 6개월-1년 미만이 24명, 1-3년 미만 61명, 3-5년 미만이 58명, 5-7년 미만이 28명, 7년 이상이 20명이었다. 총 상담 사례수는 5-10사

례 미만이 28명, 10-29사례가 40명 30-99사례가 73명 그리고 100사례 이상 경험을 가진 상담자가 50명이었다. 주상담분야는 놀이치료가 111명, 일반 심리상담 23명, 미술치료 22명, 언어치료 14명, 음악치료 10명, 인지치료 5명, 치료놀이가 5명 그리고 행동치료도 1명 있었다. 전문적 경험에 있어서 177명이 개인이나 집단 슈퍼비전에 참여하고 있었고, 14명은 슈퍼비전 경험이 없었다.

## 2. 측정 도구

1) 아동상담자의 인구학적 특성에 관한 질문지  
아동상담자의 성별, 연령, 결혼여부, 자녀유무 및 자녀수, 종교, 취미생활 여부, 학력, 전공, 경력기간, 총 상담 사례수, 상담관련 자격증 여부와 상담분야 등에 대한 질문으로 구성되어 있다.

2) 아동상담자의 심리내적 변인에 관한 질문지  
아동상담자의 심리내적 변인을 측정하기 위해 다음과 같은 자존감, 성격유형, 완벽주의 성향과 역전이 관리능력에 대한 척도를 사용하였다.

### (1) 아동상담자의 자존감 측정도구

아동상담자의 자존감 검사는 Rosenberg(1965)의 척도를 윤유경(1996)이 번역한 것을 사용하였다. 총 11문항으로 구성되어 있으며 6점 평정 척도이다. 본 연구자는 11문항 전체에 대해 안이환(2002)이 5점 평정척도로 수정한 것을 사용하였다. 본 연구에서 사용된 자존감 척도의 신뢰도 계수인 Cronbach  $\alpha$ 는 .81이었다.

### (2) 아동상담자의 성격유형

아동상담자의 성격유형을 측정하기 위하여 정현갑과 강성균(1996)이 번안한 Girdan-o와 Everly(1979) 및 Dusek(1990)의 Hart Type A 척도를 사

용하였다. 총 10문항으로 구성되어 있으며 4점 척도로 평가한다. 각 문항에 대한 반응 점수를 합산하여 10~23점 사이이면 A형 성격 기질이 전혀 없고, 24~40점이면 결정적인 A형 성격 기질이 있다고 해석한다. 이러한 해석방법을 기초로 총점이 24점 이상이면 A형 성격, 24점 미만이면 B형 성격으로 구분하였다. A형 성격은 공격적이고 조급하며 경쟁심이 강한 성격이고, 반대로 느긋하고 여유 있는 성격은 B형 성격이라 한다. 본 연구에서 사용된 성격유형 척도의 신뢰도 계수 Cronbach  $\alpha$ 는 .75이었다.

### (3) 아동상담자의 완벽주의 성향 측정도구

상담자의 완벽주의 성향을 측정하기 위하여 Rheaume, Freeston과 Ladouceur(1995)가 기능적 완벽주의자와 역기능적 완벽주의자를 구별하기 위해 개발한 질문지(PQ : Perfection Questionnaire)를 박현주(1999)가 번안한 것을 사용하였다. PQ는 완벽주의 성향 10문항, 완벽주의 영역과 대상 30문항, 완벽주의의 부정적 결과 24문항의 3가지 차원으로 구성되었으나, 각 영역과 대상의 선정에 대한 경험적 근거가 부족하고, PQ를 사용했던 기존의 연구(박현주, 1999; 최혜윤, 2002)에서 제외 하였던 완벽주의 영역과 대상을, 본 연구에서도 제외한 총 34문항을 사용하였다. 본 척도는 5점 Likert 척도로 평가하며, 완벽주의 성향의 총 범위는 10점에서 50점이며, 완벽주의의 부정적 결과는 24점에서 120점으로 되어있다. 점수가 높을수록 완벽주의 성향, 완벽주의의 부정적 결과의 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용된 PQ의 신뢰도 계수 Cronbach  $\alpha$ 는 완벽주의 성향은 .82이고, 완벽주의의 부정적 결과는 .95로 나타났다.

### (4) 아동상담자의 역전이 관리능력 측정도구

아동 상담자의 역전이 관리 능력을 측정하기

위한 도구로서는 상담자의 역전이 관리 능력을 알아보기 위해 Van Wagoner, Gelso, Hayes와 Diemer(1991)가 개발한 CFI(Countertransference Factors Inventory)를 장세미(1999)가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 50문항이며, 5점 척도로 평가한다. CFI 척도의 하위 요인은 5개의 구조로 되어있다. 첫째, 자기통찰(self-insight)은 상담자가 자신의 감정을 인식하고 이해하는 정도를 의미한다. 둘째, 자기통합(self-integration)은 상담자가 손상되지 않은 안정되고 건강한 성격 구조를 소유한 것을 말한다. 또한 상담자가 자신을 다른 사람과 구별할 수 있는 능력과 내담자를 돕기 위해 자신의 욕구를 지연시킬 수 있는 능력을 의미한다. 셋째, 공감능력(empathy ability)은 상담자가 내담자의 정서적 경험을 부분적으로 동일시하면서도, 이러한 동일시에 자신이 빠져들지 않도록 내담자와 스스로 분리할 수 있는 능력

을 뜻한다. 넷째, 불안관리(anxiety management)는 상담자가 불안을 분명히 인식하고 통제할 수 있는 능력을 말한다. 마지막으로 개념화 기술(conceptualizing skills)은 치료자가 내담자의 과거뿐만 아니라 상담관계 속에서 나타나는 내담자의 역동을 개념화 할 수 있는 정도를 뜻한다. 각 하위 요인별 문항수와 신뢰도는 다음의 <표 1>과 같다.

### 3) 아동상담자의 의욕상실 측정도구

아동상담자의 의욕상실을 측정하기 위해 박희현과 김광웅(2005)이 개발한 아동상담자 의욕상실 척도를 사용하였다. 본 척도는 5개의 하위구조를 가지며, 총 38문항으로 구성되어있다. 각 하위 요인의 명칭과 문항 수는 정서적 소모 11문항, 직업적 회의 13문항, 상담에 대한 부정적 태도 4문항, 부정적 대인관계로의 확장 5문항 그리

<표 1> 측정도구의 하위영역과 신뢰도

변 인	측 정 도 구	하 위 영 역	문항수	신뢰도
인구사회학적 특성		성별, 연령, 결혼여부, 상담경력, 종교, 취미생활여부, 전공, 상담분야, 자격증	10	
	자 존 감		11	.81
심리내적 변인	성격유형	A, B형 성격	10	.75
	완벽주의 성향	완벽주의 성향	10	.82
		완벽주의의 부정적 결과	24	.95
	역전이 관리능력	자기통찰		11
공감능력			11	.86
자기통합			11	.76
불안관리			8	.77
의욕상실	아동상담자의 의욕상실 척도	개념화기술	9	.82
		정서적 소모	11	.87
		직업적 회의	13	.87
		상담에 대한 부정적 태도	4	.75
		부정적 대인관계로의 확장	5	.72
		신체화 증상	5	.84
전 체	38	.95		

고 신체화 증상이 5분항이며, Likert 5점 척도이다. 아동상담자의 의욕상실 척도의 5개의 하위요인 중 먼저 '정서적 소모'는 아동상담자가 상담과정에서 가지는 일에 대한 싫증, 정신적 피로감 및 정서적 탈진감, 상담에 대한 관심과 흥미의 상실 등을 나타낸다. 둘째, 상담자의 '직업에 대한 회의'는 상담이라는 일에 있어서 자신감 상실, 낮은 사기, 개인적 성취감의 감소와 상담자라는 직업선택에 대한 후회와 갈등을 뜻한다. 셋째는 '상담에 대한 부정적 태도'로 상담자의 상담에 대한 직·간접적인 회피와 거부 등을 나타낸다. 넷째는 '부정적 대인관계로의 확장'으로 아동상담자의 의욕상실이 그 가족이나 동료집단 그밖에 다른 대인관계 등으로 확대되어 부정적 영향을 나타내는 것이다. 마지막 하위요소로 '신체화 증상'은 아동상담자가 의욕상실을 경험할 때 보이는 육체적 질환이나 신체적 장애 등을 나타낸다.

본 연구에서 조사된 의욕상실 척도의 전체와 하위변인에 있어 문항수와 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 <표 1>에서 제시한 바와 같다.

### 3. 연구절차

#### 1) 예비조사 및 변인 추출

본 조사에 앞서 아동상담자의 의욕상실 관련 변인을 파악하기 위해 아동상담자 30명을 대상으로 2004년 12월 동안에 면접과 자기보고서식 질문지를 통한 조사를 실시하였다. 실시된 면접내용은 '아동상담자가 상담자 자신의 특성과 관련하여 의욕상실을 경험한 상황이나 이유(원인)'와 '의욕상실을 극복, 감소시켰던 경험이나 대처방법' 등이다. 상담자 1인당 면접에 소요된 시간은 약 30분 정도이다. 또한 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자 변인을 파악하기 위해 의

욕상실 관련 선행연구에서 관련변인을 조사하였다. 상담자 관련 변인추출을 위해 조사한 의욕상실 관련 국내외 선행연구는 고은하와 김광웅(2001), 심숙영(1999), 최혜영(1995), 최혜윤(2002), Ackerley 등(1988), Barling과 Boswell(1995), Farber와 Heifetz(1982), Kottler(1993), Maslach, Schaufeli와 Leiter(2001), McCarthy와 Frieze(1999), Ross, Altmaier와 Russell(1989), Skovholt(2001) 등의 연구이다. 상담자 면접과 선행연구를 통해 조사된 내용들은 내용분석을 통하여 아동상담자의 인구학적 특성 변인과 심리내적 변인으로 구분되어졌다. 인구학적 특성 변인에는 연령, 결혼여부, 종교, 취미생활, 학력, 전공, 경력기간, 총상담사례수, 상담분야, 자격증소지여부가 포함되어 있고, 심리내적 변인에는 자존감, 성격유형, 완벽주의 성향, 역전이 관리능력이 포함되어 있다.

#### 2) 본조사

본 조사는 2005년 2월 1일부터 3월 15일까지 210명의 아동상담자를 대상으로 실시되었으며, 아동상담을 실시하고 있는 각 기관에 우편 발송과 직접 방문하는 방법으로 배포하고 직접 방문하여 회수하였다. 회수된 질문지 총 196부 중 응답이 부실한 5부를 제외한 191부가 본 조사를 위한 자료 분석에 사용되었다.

### 4. 자료분석

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

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

셋째, 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자의 인구학적 특성 변인을 추출하기 위

해 수량화 방법론 I을 적용하였다. 이는 예비조사와 선행연구를 통해 추출된 인구학적 특성 변인들이 모두 질적 자료의 형태를 취하고 있어서 기존의 종속변수를 예측하기 위해 사용된 회귀분석으로 통계 분석이 어려워 수량화방법론 I이 질적자료로 된 독립변수가 양적 자료인 종속변수에 미치는 영향력을 알아보기 위한 가장 적합한 방법으로 판단되었기 때문이다. 수량화 방법론 I의 자료 분석 절차는 먼저 각 독립변인군에 대해 GLM PROC을 이용하여 통계 분석을 실시하고, 그 결과 각 변인에 대한 F값이 1보다 큰 변인에 대해서만 중점적으로 설명하였다. 이는 수량화 방법론을 적용할 때 보다 효율적인 결과 제시를 위해 설명력이 미미한 설명변량들을 해석에서 제외하는 방법으로 F값의 절대적인 크기(예컨대 1)를 기준으로 할 것을 권유하고 있기 때문이다(허명희, 1999). 본 연구에서는 각각의 독립변인이 종속변인에 기여하는 정도를 비교하기 위해 '수량화 범위'를 사용하고, 각 하위범주의 중요도를 평가하기 위해서는 '수량화 값(음과 양의 값을 취함)'을 이용하되, 각 독립변인 하위범주들내에서 상대적으로 비교하여 설명하였다. 수량화 방법론이 절대적인 수치보다는 수치들간의 상대적인 비교를 통해 현상을 탐색하고자 하는데 목적이 있으므로 범위나, 수량화 값은 모두 상대 비교에만 사용하기로 하였다.

넷째, 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자의 심리내적 변인을 추출하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 중다회귀분석을 실시하기 전에 독립변인들간의 다중공선성 여부를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 구하였으나 다중공선성이 있다고 판단할만한 독립변인간의 상관관계는 존재하지 않았다. 또한 종속변인에 대한 회귀분석을 실시할 때 다중공선성을 진단하기 위해 COLLIN을 사용하여 eigen

value, condition number와 variance propotion의 수치를 알아본 결과 다중공선성이 있다고 판단되는 독립변인이 없었기 때문에 독립변인에 대해 중다회귀분석을 적용하였다.

통계분석을 위해 통계프로그램 SAS를 사용하였다.

### III. 결 과

본 장에서는 본 연구에서 제기된 연구문제에 따라 수집된 자료를 통계적으로 분석하여 결과를 제시하고자 한다.

본 연구에서는 결과를 해석함에 있어 첫째, 각각의 독립변인군이 종속변인을 설명하는 정도를 수정된  $R^2$ 를 통해 설명하고, 둘째, 독립변인의 F값이 1보다 큰 수를 추출하고, 셋째, 그 변인들의 영향력을 설명할 것이다. 수량화 방법론에서는 종속변인에 대한 독립변인의 영향력을 해석함에 있어 '범위'를 이용하여 독립변인 자체의 상대적 영향력을 설명하고, 수량화 값을 이용하여 기여도가 높은 하위범주를 해석하게 된다. 아래에서는 아동상담자의 의욕상실에 영향을 줄 것으로 예상되는 상담자의 '인구학적 특성 변인'과 '심리내적 변인' 각각의 결과를 차례대로 제시하고 설명하였다.

#### 1. 아동상담자의 의욕상실에 대한 인구학적 특성의 상대적 영향력

아동상담자의 의욕상실에 대한 인구학적 특성의 상대적 영향력은 다음의 표2와 같다. 아동상담자의 의욕상실에 대한 인구학적 특성 변인의 영향력을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 아동상담자의 의욕상실 전체 점수에 대

한 인구학적 특성변인의 설명력은 5%로 나타났다. 그리고 영향력이 크다고 볼 수 있는 변인으로는 취미생활여부( $F=9.02$ ), 경력기간( $F=1.96$ ), 종교유형( $F=1.85$ ), 전공( $F=1.18$ ) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교 설명하기 위해 범위와 수량화 값을 이용하여 결과를 해석하면 다음과 같다. 아동상담자의 인구학적 특성 변인 중 의욕상실 전체에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 아동상담자의 전공(범위=.58)이었고, 다음이 경력기간(범위=.45), 종교유형(범위=.29), 취미생활여부(범위=.23)순으로 나타났다. 사회복지(수량화=.59)를 전공한 아동상담자가 전체 의욕상실 점수가 가장 높았고, 5-7년(수량화=.45)의 경력을 가진 경우, 불교(수량화=.19)를 종교로 가진 사람 그리고 취미생활을 하지 않는 경우(수량화=.00)가 하는 경우(수량화=-.23)보다 의욕상실 정도가 더 높았다.

둘째로 의욕상실 하위변인인 '정서적 소모'에 대한 인구학적 특성 변인의 설명력은 7%로 나타났다. 정서적 소모에 중요한 영향을 미치는 변인으로는 취미생활여부( $F=12.69$ ), 경력기간( $F=1.87$ ), 종교유형( $F=1.20$ ), 전공( $F=1.16$ ) 등으로 나타났다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교 설명하면 아동상담자의 인구학적 특성 변인 중 정서적 소모에 가장 영향력이 큰 변인은 상담자의 전공(범위=.62)이었고, 다음이 경력기간(범위=.56), 취미생활여부(범위=.34), 종교유형(범위=.24) 순으로 나타났다. 하위범주에 대해 구체적으로 살펴보면 사회복지(수량화=.61)를 전공한 아동상담자와 5-7년(수량화=.45), 또는 1-3년(수량화=.53), 6개월-1년 미만(수량화=.51)의 경력을 가진 상담자들, 그리고 취미생활을 하지 않는 상담자(수량화=.00)가 하는 상담자(수량화=-.34)보다 정서적 소모가 컸으며, 종교는 불교(수량화=.08)인 경우가 정서적 소모를 가장 강

하게 느끼는 것으로 나타났다.

셋째로 '직업적 회의'에 대한 인구학적 특성 변인의 설명력은 14%로 나타났다. 직업적 회의에 중요한 영향을 주는 변인으로는 취미생활여부( $F=14.00$ ), 경력기간( $F=2.16$ ), 결혼여부( $F=1.71$ ), 전공( $F=1.11$ ), 종교유형( $F=1.01$ ) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교 설명하면 아동상담자의 인구학적 특성 변인 중 직업적 회의에 가장 크게 영향을 미친 변수는 상담자의 전공(범위=.60)이었고, 다음으로 경력기간(범위=.51), 취미생활여부(범위=.29), 종교유형(범위=.23), 결혼여부(범위=.12) 순으로 나타났다. 하위범주에 대해 구체적으로 살펴보면 사회복지(수량화=.60)를 전공한 아동상담자, 5-7년(수량화=.51)의 경력기간 그리고 취미생활을 하지 않는 상담자(수량화=.00)가 하는 상담자(수량화=-.29)보다 미혼인 상담자보다 결혼한 상담자(수량화=.00)가 직업적 회의를 더 많이 느끼고, 종교는 불교(수량화=.16)를 믿는 상담자들이 직업적 회의를 가장 많이 느끼는 것으로 나타났다.

넷째, '상담에 대한 부정적 태도'에 대한 인구학적 특성 변인의 설명력은 1%로 나타났다. 상담에 대한 부정적 태도에 중요한 영향을 미치는 변인으로는 경력기간( $F=2.04$ ), 종교유형( $F=1.97$ ), 전공( $F=1.93$ ) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교 설명하면 상담에 대한 부정적 태도에 경력기간(범위=.63)이 가장 크게 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 상담자의 전공(범위=.42)과 종교유형(범위=.42)의 영향력 수준을 비슷한 것으로 나타났다. 하위범주에 대해 결과를 살펴보면, 경력이 5-7년(수량화=.63)인 아동상담자가 상담에 대한 부정적 태도가 가장 높았고, 아동복지(수량화=.42)를 전공한 상담자들, 그리고 다른 변인과 마찬가지로 종교가 불교(수량화=.26)인 상담자들이 상담에 대해 높은

부정적 태도를 보이는 것으로 나타났다.

다섯째, ‘부정적 대인관계로의 확장’에 대한 인구학적 특성 변인의 설명력은 1%로 나타났다. 부정적 대인관계로의 확장에 중요한 영향을 미

치는 변인으로는 취미생활여부(F=3.07), 종교유형(F=2.44), 상담분야(F=1.59), 자격증 소지여부(F=1.22), 총 상담 사례수(F=1.20), 전공(F=1.20), 학력(F=1.08) 등으로 나타났다. 보다 구체적으로

〈표 2〉 아동상담자의 의욕상실에 미치는 인구학적 특성의 상대적 영향력 (n=191)

변인	하위범주	빈도	정서적소모		직업적회의		상담에 대한 부정적태도		부정적대인관계로의 확장		신체화증상		전체	
			수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위
연령	25-29세	96	.08	.20	.15	.17	.32	.32	-.00	.01	-.02	.13	.11	.11
	30-34세	60	.04		-.02		.28		.00		-.11		.04	
	35-39세	18	.20		.01		.10		-.01		.02		.07	
	40세 이상	17	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			.32		.87		.88		.01		.19		.21	
결혼여부	미혼	118	-.05	.05	-.12	.12	-.07	.07	-.02	.02	.09	.09	-.03	.03
	기혼	72	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			.20		1.71 <sup>a</sup>		.35		.06		.36		.16	
종교 유형	기독교	85	-.16	.24	-.07	.23	-.16	.42	-.01	.31	-.12	.29	-.10	.29
	천주교	30	-.10		-.01		.01		.04		.00		-.01	
	불교	21	.08		.16		.26		.30		.17		.19	
	무교	51	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			1.20 <sup>a</sup>		1.01 <sup>a</sup>		1.97 <sup>a</sup>		2.44 <sup>a</sup>		.70		1.85 <sup>a</sup>	
취미생활	있음	97	-.34	.34	-.29	.29	-.10	.10	-.12	.12	-.28	.28	-.23	.23
	없음	94	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			12.69 <sup>a</sup>		14.00 <sup>a</sup>		.99		3.07 <sup>a</sup>		5.49 <sup>a</sup>		9.02 <sup>a</sup>	
학력	학사졸업	12	.04	.16	.28	.28	.30	.30	-.01	.26	.30	.41	.18	.18
	석사과정 및 수료	41	-.06		.20		.20		.00		-.04		.06	
	석사졸업	88	-.12		.13		.09		.15		-.11		.03	
	박사과정 및 수료	36	.03		.20		.04		.21		-.09		.08	
	박사졸업 이상	13	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			.38		.51		.29		1.08 <sup>a</sup>		.49		.23	
전공	아동학	28	.12	.62	.23	.60	.24	.42	-.06	.50	.48	.59	.20	.58
	아동복지	73	.31		.33		.42		.13		.40		.32	
	심리학	26	.42		.25		.25		.04		.59		.31	
	사회복지	6	.61		.58		.23		.11		.19		.55	
	특수교육	15	.28		.19		.16		.17		.48		.26	
	교육학	10	.23		.10		.28		.10		.01		.14	
	교육심리	7	-.01		-.02		.06		-.33		.14		-.03	
	예술·미술·음악치료	25	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			1.16 <sup>a</sup>		1.11 <sup>a</sup>		1.93 <sup>a</sup>		1.20 <sup>a</sup>		.99		1.18 <sup>a</sup>	

〈표 2〉 계속

변인	하위범주	빈도	정서적소모		직업적회의		상담에 대한 부정적태도		부정적대인관계로의 확장		신체화증상		전체	
			수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위	수량화값	범위
경력기간	6개월-1년 미만	24	.51	.56	.19	.51	.34	.63	.07	.26	.18	.60	.26	.45
	1-3년 미만	61	.53		.25		.45		.22		.30		.34	
	3-5년 미만	58	.38		.22		.28		.11		.12		.23	
	5-7년 미만	28	.56		.51		.63		-.04		.60		.45	
	7년 이상	20	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			1.87 <sup>a</sup>	2.16 <sup>a</sup>	2.04 <sup>a</sup>	.97	1.80 <sup>a</sup>	1.96 <sup>a</sup>						
총상담 사례수	5-9사례	28	.04	.16	.25	.31	.13	.26	.13	.27	.36	.36	.21	.24
	10-29사례	40	-.12		.21		-.02		-.05		.10		.02	
	30-49사례	25	.02		.11		.09		-.14		.17		.05	
	50-99사례	48	-.03		-.06		-.13		-.09		.17		-.03	
	100사례 이상	50	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			.35	.99	.59	1.20 <sup>a</sup>	.98	.78						
상담분야	놀이치료	111	-.04	.52	-.11	.26	-.08	.54	-.00	.50	.06	1.18	-.03	.46
	미술치료	22	.05		-.07		.11		.26		.42		.15	
	치료놀이	5	.18		-.01		.02		.08		.53		.16	
	일반 심리상담	23	-.07		-.26		-.05		-.24		.02		-.12	
	언어치료	14	.05		-.05		.15		.09		.05		.06	
	인지치료	5	-.34		-.25		-.39		.16		-.66		-.30	
음악치료	10	.00	.00	.00	.00	.00	.00							
F			.42	.32	.50	1.59	1.41 <sup>a</sup>	.77						
상담관련 자격증 소지여부	있음	110	-.01	.01	-.01	.01	-.12	.12	-.10	.10	-.17	.17	-.08	.08
	없음	80	.00		.00		.00		.00		.00		.00	
F			.01	.00	.83	1.22 <sup>a</sup>	1.19 <sup>a</sup>	.67						
전체 설명량(Ad-R <sup>2</sup> )			.07	.14	.01	.01	.02	.05						

<sup>a</sup> F>1.00

살펴보면, 전공(범위=.50)과 상담분야(범위=.50)가 가장 영향력이 높았고, 종교유형(범위=.31), 총 상담 사례수(범위=.27), 학력(범위=.26), 취미생활여부(범위=.12), 자격증 소지여부(범위=.10) 순으로 높은 영향력을 보였다. 각각의 하위범주에 대해 살펴보면, 특수교육을 전공하였고(수량화=.17), 미술치료(수량화=.26)를 하고 있으며, 마찬가지로 불교(수량화=.30)를 믿거나, 총 상담 사례수가 5-9사례(수량화=.13)인 경우, 학력은 박사과정이나 수료한 집단(수량화=.21), 그리

고 취미생활(수량화=.00)과 소지한 자격증(수량화=.00)이 없는 상담자들이 부정적 대인관계로의 확장을 높게 나타내었다.

마지막으로 아동상담자의 ‘신체화 증상’에 영향을 미치는 인구학적 특성의 설명력은 5%로 나타났다. 그리고 신체화 증상에 중요한 영향을 미치는 변인으로는 취미생활여부(F=5.49), 경력기간(F=1.80), 상담분야(F=1.41), 자격증 소지여부(F=1.19) 등이었다. 이들 각 변인과 하위범주의 상대적인 중요도를 비교 설명하면, 아동상담자

의 인구학적 특성 변인 중 신체화 증상에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 상담분야(범위=1.18)인 것으로 나타났으며, 다음으로 경력기간(범위=.60), 취미생활여부(범위=.28), 자격증 소지여부(범위=.17) 순으로 나타났다. 하위요인에 대해 구체적으로 살펴보면 치료놀이(수량화=.53)나 미술치료(수량화=.42)분야에서 일을 하거나, 경력기간이 5-7년(수량화=.60), 취미생활(수량화=.00)과 자격증(수량화=.00)이 없는 상담자들이 신체화 증상을 가장 많이 느끼는 것으로 해석할 수 있다.

## 2. 아동상담자의 의욕상실에 대한 심리내적 변인의 상대적 영향력

아동상담자의 의욕상실에 대하여 심리내적 변인에 해당하는 변인인 자존감, 성격유형, 완벽주의 성향 및 부정적 결과와 역전이 관리능력의 영향력을 파악하기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

아래의 중다회귀분석 결과 심리내적 변인은 의욕상실의 전체 점수에 대해 48%의 설명력을 나타내었다. 아동상담자의 의욕상실 전체에 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 아동상담자의 자존감( $\beta=-.45, p<.001$ ), 성격유형( $\beta=.16, p<.05$ )과 역전이 관리능력 중 자기통찰( $\beta=.20, p<.01$ )과 공감능력( $\beta=-.23, p<.05$ )이었다. 그 중 아동상담자의 자존감이 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격 성향이 강할수록 의욕상실 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 또한 역전이 관리능력 중 자기통찰 정도가 높을수록, 공감능력 정도가 낮을수록 의욕상실 정도가 높은 것으로 나타났다.

의욕상실의 하위 변인별로 중다회귀분석한 결과, 먼저 아동상담자의 심리적 변인은 ‘정서적

소모’에 대해 35%의 설명력을 나타내었다. ‘정서적 소모’에 대해 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감( $\beta=-.40, p<.001$ ), 성격유형( $\beta=.14, p<.05$ ), 역전이 관리능력 중 자기통찰( $\beta=.15, p<.05$ )이었다. 그 중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격이 강할수록, 자기통찰 정도가 높을수록 ‘정서적 소모’ 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

다음으로 아동상담자의 심리내적 변인은 ‘직업적 회의’에 대해 52%의 설명력을 나타내었으며, 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감( $\beta=-.53, p<.001$ ), 역전이 관리능력 중 자기통찰( $\beta=.21, p<.001$ )과 공감능력( $\beta=-.30, p<.01$ )이었다. 그 중 아동상담자의 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났으며, 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격이 강할수록 ‘직업적 회의’ 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 또한 자기통찰 정도가 높을수록, 공감능력 정도가 낮을수록 ‘직업적 회의’ 정도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, ‘상담에 대한 부정적 태도’ 점수에 대해 38%의 설명력을 나타내었으며, 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감( $\beta=-.34, p<.001$ ), 역전이 관리능력 중 자기통찰( $\beta=.22, p<.01$ )과 공감능력( $\beta=-.28, p<.01$ )이었다. 이 중 가장 큰 영향력을 미치는 변인은 아동상담자의 자존감 요인인 것으로 나타났다. 즉 아동상담자의 자존감이 낮을수록 ‘상담에 대한 부정적 태도’ 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 또한 자기통찰 정도가 높고, 공감능력 정도가 낮을수록 ‘상담에 대한 부정적 태도’ 정도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, ‘부정적 대인관계로의 확장’ 점수에 대해 13%의 설명력을 나타내었으며, 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감( $\beta=-.25, p<.01$ ), 성격

〈표 3〉 아동상담자의 의욕상실에 대한 심리내적 변인의 중다회귀분석 (n = 191)

변인	하위 변인	정서적소모			직업적회의			상담에 대한 부정적태도			부정적대인 관계로의 확장			신체화증상			전체		
		B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t	B	β	t
자존감		-.50	-.40	-5.15***	-.58	-.53	-7.91***	-.48	-.34	-4.52***	-.23	-.25	-2.82**	-.46	-.29	-3.59***	-.49	-.45	-6.46***
성격 유형	A형 성격	.16	.14	1.92*	.10	.10	1.59	.14	.11	1.56	.16	.19	2.27*	.20	.13	1.80	.15	.16	2.54*
	B형 성격																		
완벽 주의	성향	.13	.11	1.46	.03	.03	.51	.09	.08	.98	-.01	-.01	-1.16	.32	.23	2.76**	.11	.12	1.79
	부정적 결과	.04	.04	.48	.05	.07	.85	.13	.14	1.53	-.08	-.12	-1.15	.15	.13	1.40	.06	.08	1.02
역전이 관리 능력	자기 통찰	.25	.15	2.04*	.32	.21	3.36***	.42	.22	3.10**	.20	.16	1.88	.17	.08	1.01	.27	.20	3.03**
	공감 능력	-.26	.19	-1.66	-.37	-.30	-3.18**	-.43	-.28	-2.57**	-.09	-.09	-1.71	-.14	-.08	-1.67	-.26	-.23	-2.33*
	자기 통합	-.11	.07	-.60	-.16	-.11	-1.13	-.09	-.05	-.45	-.33	-.27	-2.04*	.13	.06	.51	-.11	-.09	-.84
	불안 관리	-.19	.14	-1.49	-.01	-.01	-.08	-.07	-.05	-.54	.14	.15	1.32	.15	.09	.89	.01	.01	.05
	개념화 기술	.22	.16	1.36	.07	.06	.58	-.01	.01	-.08	-.02	-.02	-1.12	-.43	-.25	-2.05*	-.04	-.03	-.31
Ad-R <sup>2</sup>	.35			.52			.38			.13			.29			.48			
F	12.44***			24.11***			13.93***			4.04***			9.61***			20.38***			

\*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

유형(β=.19, p<.05)과 역전이 관리능력 중 자기통합(β=.27, p<.05)이었다. 그 중 자기통합이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났으며, 자존감이 낮을수록, A형 성격이 강할수록 그리고 자기통합 정도가 낮을수록 ‘상담에 대한 부정적 태도’ 정도가 높게 나타났다.

마지막으로 ‘신체화 증상’ 점수에 대한 심리내적 변인의 설명력은 29%로 나타났으며, 유의한 영향을 미치는 변인은 자존감(β=-.29, p<.001), 완벽주의 성향(β=.23, p<.01), 역전이 관리능력 중 개념화기술(β=-.25, p<.05)이었다. 그 중 신체화증상에 가장 큰 영향력을 주는 변인은 자존감 요인으로 나타났으며, 자존감이 낮을수록, 완벽주의 성향이 강할수록, 개념화기술 정도가 낮을수

록 신체화 증상의 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다.

아동상담자의 심리내적 변인 중 자존감은 의욕상실 전체와 하위변인에 대해 모두 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

## IV. 논의 및 결론

### 1. 논의

본 연구에서는 아동상담자의 의욕상실 전체와 ‘정서적 소모’, ‘직업적 회의’, ‘상담에 대한 부정적 태도’, ‘부정적 대인관계로의 확장’과 ‘신체화

증상의 하위요인에 대해 상담자의 개인적 특성 변인들이 어떠한 영향력을 미치는지 살펴보았다. 본 연구에서 제기한 연구문제에 따라 연구결과를 요약하고 논의하면 다음과 같다.

1) 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 인구학적 특성 변인 분석

아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 인구학적 특성 변인을 살펴보면 아동상담자의 취미생활여부, 경력기간, 종교, 전공 등으로 나타났다. 아동상담자의 의욕상실 전체에 가장 큰 영향력을 미치는 변인은 아동상담자의 전공이었으며, 다음으로 경력기간, 종교, 취미생활여부 순으로 나타났다. 구체적인 내용을 제시하면, 사회복지를 전공한 아동상담자가 다른 전공을 가진 상담자에 비해 전체 의욕상실 정도가 높은 것으로 나타났다. 아동상담의 경력기간에 있어서는 5-7년의 경력을 가진 상담자가, 불교를 종교로 가진 상담자가, 취미생활을 하지 않는 상담자보다 의욕상실 정도가 더 높음을 알 수 있었다. 의욕상실의 하위요인에 있어서는 첫째, '정서적 소모'에 영향을 미치는 변인은 취미생활여부, 경력기간, 종교, 전공 등으로 나타났으며 그 중 가장 영향력이 큰 변인은 상담자의 전공이었고, 경력기간, 취미생활여부, 종교 순으로 나타났다. 사회복지를 전공한 아동상담자와 1-3년 기간의 경력을 가진 상담자, 취미생활을 하는 상담자보다 취미생활을 하지 않는 상담자, 종교가 불교인 상담자가 정서적 소모를 가장 강하게 경험하는 것으로 나타났다. 둘째, '직업적 회의'에 영향을 미치는 변인은 취미생활여부, 경력기간, 결혼여부, 총 상담 사례수, 전공, 종교 등이었다. 직업적 회의에 대해 가장 큰 영향력을 미치는 변인은 상담자의 전공이었으며, 다음으로 경력기간, 취미생활여부, 종교, 결혼여부 순으로 나타났다. 구

체적인 내용을 제시하면, 사회복지를 전공한 상담자, 5-7년의 경력기간을 가진 상담자, 취미생활을 하지 않는 상담자, 결혼한 상담자, 종교가 불교인 상담자가 직업적 회의를 가장 많이 느끼는 것으로 나타났다. 셋째, '상담에 대한 부정적 태도'에 영향을 미치는 변인은 경력기간, 종교, 전공 등이었다. '상담에 대한 부정적 태도'에 가장 큰 영향력을 미치는 변인은 경력 기간이었으며, 다음으로 전공과 종교이었다. 구체적인 내용을 제시하면 경력이 5-7년인 상담자, 아동복지를 전공한 상담자, 종교가 불교인 상담자가 상담에 대한 부정적 태도가 높은 것으로 나타났다. 넷째, '부정적 대인관계로의 확장'에 영향을 미치는 변인은 취미생활여부, 종교, 상담분야, 자격증 소지여부, 총 상담 사례 수, 전공, 학력 등이었다. 가장 영향력이 높은 변인은 전공과 상담분야였고, 종교, 총 상담 사례 수, 학력, 취미생활여부, 자격증 소지여부 순으로 나타났다. 구체적인 내용을 제시하면 특수교육을 전공한 상담자, 미술치료를 하는 상담자, 종교가 불교인 상담자, 총 상담 사례수가 5-9사례인 상담자, 박사과정 중이거나 박사수료를 한 상담자 그리고 취미생활과 상담관련 자격증이 없는 상담자의 경우에 부정적 대인관계로의 확장 정도가 높게 나타났다. 마지막으로 '신체화 증상'에 영향을 미치는 변인은 취미생활여부, 경력기간, 상담분야, 자격증 소지여부 등이었다. 신체화 증상에 가장 큰 영향력을 미치는 변인은 상담분야였고, 다음이 취미생활여부, 자격증소지여부 순으로 나타났다. 미술치료와 치료놀이를 하거나 경력기간이 5-7년인 상담자, 취미생활과 자격증이 없는 상담자들이 신체화 증상을 많이 느낀다고 할 수 있다.

아동상담자의 의욕상실에 대해 영향을 미치는 인구학적 특성 변인을 분석한 결과를 논의해 보면, 먼저 아동상담자의 취미생활의 여부가 의욕

상실 전체와 '상담에 대한 부정적 태도'를 제외한 모든 하위요인에서 크게 영향을 미치는 변인으로 밝혀졌는데, 이는 아동상담자의 취미생활 여부와 의욕상실 간의 관련성이 없다는 고은하·김광웅(2001)의 연구와 일치하지 않는 결과이다. 그러나 Folkman과 Lazarus(1981) 등이 대처유형을 적용한 연구에서 취미생활과 같은 긴장해소 대처 방법을 사용하는 경우에 스트레스와 의욕상실 등을 감소할 수 있다고 하였다. 따라서 아동상담자가 취미생활을 하는 것은 상담과정에서 오는 긴장을 해소하며, 의욕상실을 감소시키는데 어느 정도 도움을 줄 수 있을 것이다.

아동상담자의 경력기간에 있어서 의욕상실 전체와 하위변인 중 '직업적 회의', '상담에 대한 부정적 태도', '신체화 증상'에서 5-7년의 경력기간을 가진 상담자가 의욕상실 정도가 가장 크게 나타났는데, 이것은 경력이 짧을수록, 즉 1-2년 내에 의욕상실 정도가 크게 나타난다는 Arricale(2001), Maslach 등(2001), 고은하와 김광웅(2001), 심숙영(1999)과 최혜영(1995)의 연구와는 상이한 결과이다. 또한 1-3년 이내의 짧은 경력기간을 가진 상담자가 '정서적 소모' 정도가 높게 나타났는데, 이는 보통 일을 시작하지 1년에서 2년이 되면서부터 의욕상실을 경험하기 시작한다고 한 Freudenberger(1975)와 Ross 등(1989)의 연구를 비롯하여, 심숙영(1999), 최혜영(1995)의 연구와 일치한다고 볼 수 있다.

아동상담자의 결혼 여부에 있어 미혼인 상담자보다 기혼인 상담자가 '직업적 회의'를 더 많이 느끼는 것으로 나타났다. Maslach(1982), Pine 등(1988), Warheit(1979) 등의 연구에서는 일반적으로 기혼자 보다 미혼자가 의욕상실 경향이 큰 것으로 나타났다. 이는 본 연구 결과와는 상이한 내용으로 우리나라 아동상담자는 대부분이 여성이라는 점을 감안할 때 우리나라 상담자 현

실에 적절하지 않거나 최근 상황에 부합되지 않은 결과일 수 있다. 그보다 최근에 이루어진 Maslach 등(1985), Ackerley 등(1988)과 Ross 등(1989)의 연구에서는 결혼 여부와 의욕상실과는 어떠한 중요한 관계가 나타나지 않는다고 하였다. 본 연구에 있어서도 '직업적 회의'를 제외한 다른 영역에서 결혼여부와 의욕상실 간에는 어떠한 중요한 관계가 나타나지 않았다.

아동상담자의 종교와 의욕상실과의 관련성에 관한 연구는 극히 드물지만, 고은하·김광웅(2001)의 연구에서 종교가 없는 상담자가 의욕상실을 더 많이 경험하는 것으로 나타났으나 본 연구에서는 불교인 상담자가 의욕상실 정도가 더 큰 것으로 나타났다. 그러나 고은하와 김광웅(2001)의 연구에서와 같이 천주교나 기독교의 종교를 가진 상담자가 의욕상실을 덜 느낀다는 결과와는 일치하였다.

아동상담자의 전공에 있어 사회복지를 전공한 상담자가 전체 의욕상실 정도를 가장 크게 나타냈고, '정서적 소모'와 '직업적 회의'에 있어서도 가장 영향력 있는 변인으로 나타났다. 이는 사회복지 전공자들은 주로 사회복지기관에 종사하는데, 사회복지기관에서 근무하는 경우 낮은 급여 수준, 불확실한 장래성, 법적인 미보장, 과중한 업무 부담 등으로 어려움을 경험하고 있기(김희진, 1996; 윤희미, 1991; 이복희, 2003) 때문인 것으로 판단된다. 또한 사회복지 전공자가 근무하는 기관 특성 등을 고려하면, 아동학 및 아동복지 전공이나 심리학 및 타 전공에 비해 실제 상담현장에서 아동상담을 위해 전문성과 독립성이 미확보됨으로써 때문에 의욕상실 정도가 크게 나타나는 것을 추측해 볼 수 있다. 앞서 이루어진 고은하와 김광웅(2001)의 연구에서는 아동상담자의 전공과 의욕상실 간에 어떠한 중요한 관계도 나타나지 않았다.

아동상담자의 학력에 있어 의욕상실의 하위변인 중 ‘부정적 대인관계로의 확장’에 대해 영향력이 크게 나타났다. 학력은 박사과정이나 수료한 상담자의 의욕상실 정도가 가장 크게 나타났는데, 이는 Maslach 등(2001)과 최혜영(1994)도 학력이 의욕상실에 영향을 미치는 주요 요인임을 제시하면서, 학력이 높을수록 의욕상실 정도가 높은 수준으로 나타난다고 한 것과 부분적으로 일치하는 결과이다.

또한 아동상담자의 상담분야와 상담관련 자격증 소지여부는 ‘부정적 대인관계로의 확장’과 ‘신체화 증상’에서 영향력이 큰 변인으로 나타났다. 부정적 대인관계로의 확장에서는 미술치료가, 신체화 증상에 있어서는 미술치료와 치료놀이 하고 있는 상담자가 의욕상실을 크게 경험하고 있었다. 이러한 결과는 미술치료와 치료놀이 하는 상담자가 다른 상담분야의 상담자에 비해 상담에 필요한 도구와 프로그램 준비를 하는데 많은 시간이 소요되며, 신체를 많이 사용하기 때문인 것으로 추측할 수 있다. 또한 자격증이 없는 상담자일수록 의욕상실 정도가 큰 것으로 나타났다. 이미혜·김광웅(2000)에 따르면 놀이치료 등 아동상담을 하기 위해서는 전문적인 자격을 갖추어야 하는 것이 중요하다고 이야기 하면서 상담관련 학회의 자격증 규정의 필요성을 역설하였다. 또한 이운수·김광웅(2002)은 상담관련 자격증을 가진 상담자와 전문가가 자격증이 없는 상담자에 비해 세부상담 기술, 상담과정 및 어려운 내담자 다루기 등에 있어 자기효능감이 높다고 하였다. 이는 상담관련 자격증이 없는 상담자의 경우 아동상담자의 자질과 자격측면에서 전문적 자질과 지식을 갖추기 위한 수련과정에 있거나 제도적 지지를 받지 못하고 있다고 볼 수 있고, 상담자의 자기효능감이 떨어진다는 측면에서 보았을 때 자격증을 가진 상담자

에 비해 의욕상실 정도가 클 것이라고 추측할 수 있다.

아동상담자의 종교, 전공, 자격증, 상담분야 등과 같은 개인적 특성 변인과 의욕상실에 대한 연구는 아직 많이 이루어진 편이 아니므로, 앞으로 이를 뒷받침해 줄 수 있는 후속 연구가 수행될 필요가 있다.

## 2) 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 상담자의 심리내적 변인 분석

아동상담자의 전체 의욕상실에 대해 영향을 미치는 변인은 자존감, 성격유형 역전이 관리능력 중 자기통찰과 공감능력이다. 아동상담자의 전체 의욕상실에 대해 가장 영향력 있는 변인은 자존감으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격이 강할수록, 자기통찰 정도가 높을수록, 공감능력 정도가 낮을수록 의욕상실 정도가 높은 것으로 나타났다. 의욕상실의 하위요인에 있어 영향을 미치는 변인을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, ‘정서적 소모’에 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감, 성격유형, 역전이 관리능력 중 자기통찰이다. 그중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격 성향이 강할수록 자기통찰 정도가 높을수록 ‘정서적 소모’ 정도가 높은 것으로 나타났다. 둘째, ‘직업적 회의’에 유의한 영향을 미치는 심리내적 변인은 자존감과 역전이 관리능력 중 자기통찰과 공감능력이다. 그 중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, 자기통찰 정도가 높을수록, 공감능력 정도가 낮을수록 ‘직업적 회의’ 정도가 높은 것으로 나타났다. 셋째, ‘상담에 대한 부정적 태도’에 유의한 영향을 미치는 변인은 자존감과 역전이 관리능력 중 자기통찰과 공감능력이

다. 그 중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, 자기통찰 정도가 높을수록, 공감능력 정도가 낮을수록 '상담에 대한 부정적 태도' 정도가 높은 것으로 나타났다. 넷째, '부정적 대인관계로의 확장'에 대해 유의한 영향을 미치는 변인은 자존감, 성격유형, 역전이 관리능력 중 자기통합이다. 그 중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, A형 성격이 강할수록, 자기통합 정도가 낮을수록 '부정적 대인관계로의 확장' 정도가 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 '신체화 증상'에 대해 유의한 영향을 미치는 변인은 자존감, 완벽주의 성향, 역전이 관리능력 중 개념화기술이다. 그 중 자존감이 가장 큰 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 아동상담자의 자존감이 낮을수록, 완벽주의 성향이 강할수록, 개념화 기술 정도가 낮을수록 '신체화 증상' 정도가 높은 것으로 나타났다.

이러한 아동상담자의 의욕상실에 대해 영향을 미치는 심리내적 변인의 분석 결과를 논의해 보면, 아동상담자의 자존감은 의욕상실 전체와 하위변인에 대해 모두 영향력을 주는 요인으로 나타났다. 이는 아동상담자의 낮은 자존감이 의욕상실을 일으키는 중요한 요인이라고 추정할 수 있다. 이것은 Farber와 Heifetz(1982), Freudenberger(1974), Maslach(1982)와 Maslach 등(2001) 연구와도 일치된 결과이다. 낮은 자존감을 지닌 상담자는 어려움에 쉽게 좌절하게 되고, 내담자를 대함에 있어서도 개인적 성취감과 효과성을 느끼지 못함으로써, 가치 있는 일을 하고 있다는 확신을 갖지 못하여 의욕상실이 될 가능성도 높아진다고 볼 수 있다.

또한 아동상담자의 A형 성격이 강할수록 전체 의욕상실과 '정서적 소모'와 '부정적 대인관

계로의 확장' 정도가 높게 나타났는데 이러한 결과는 성급하고, 경쟁적이며 감정적이고, 강박적이며 까다로운 성격을 지닌 A형 성격의 사람이 의욕상실이 될 경향이 더 높다는 Caplan과 Jones(1975)의 연구결과와 일치하며, Barling과 Boswell(1995), 김정휘(1992)의 연구에서도 A형 성격일수록 직무스트레스 상황에서 더욱 많은 의욕상실을 경험한다는 결과와도 일치한다고 할 수 있다.

아동상담자의 완벽주의 성향이 강할수록 '신체화 증상' 정도가 큰 것으로 나타났는데, 이는 Bloch(1977), Farber와 Heifetz(1982), Kottler(1993)와 박현경(2001)의 연구와 어느 정도 일치한다고 볼 수 있다. 따라서 완벽주의 성향이 강한 상담자는 스트레스를 많이 유발하고 의욕상실에도 도달하기 쉽다는 것을 알 수 있다.

아동상담자의 역전이 관리능력에 있어 자기통찰이 높을수록 전체 의욕상실과 '정서적 소모', '직업적 회의'와 '상담에 대한 부정적 태도' 정도가 높게 나타났다. 자기통찰은 상담자가 자신의 감정을 인식하고 이해하는 정도를 의미한다. 역전이 관리능력과 의욕상실과의 관련 연구는 극히 드물지만 Bloch(1977)은 의욕상실을 쉽게 경험하는 사람은 감정이입적이고 자신과 타인에게 민감한 성격을 지닌다고 하였는데, 이는 자기통찰이 높을수록 의욕상실에 대하여 쉽게 인식하고 민감하게 받아들임으로 해서 의욕상실이 높게 나타난다고 볼 수 있다. 이것은 자기통찰이 의욕상실의 하위변인 중 '부정적 대인관계로의 확장'이나 '신체화 증상'과 같은 외부적 차원보다 '정서적 소모'와 '직업적 회의'와 같은 감정차원의 하위요인에서 중요한 영향력을 가진다는 것을 보면 알 수 있다.

아동상담자의 역전이 관리능력 중 공감능력이 낮을수록 전체 의욕상실과 '직업적 회의'와 '상담에 대한 부정적 태도' 정도가 높게 나타났다.

공감능력은 상담자가 내담자의 정서적 경험을 부분적으로 동일시하면서도, 이러한 동일시에 자신이 빠져들지 않도록 내담자와 스스로 분리할 수 있는 능력을 말한다. Peabody와 Gelso (1982)가 상담자의 공감능력이 상담자의 역전이 행동을 감소시킨다고 이야기 한 것처럼 공감능력을 갖춘 상담자는 상담관계를 촉진하고 상담 효과를 높임으로써 의욕상실에 쉽게 빠져들지 않는다고 볼 수 있다.

또한 역전이 관리능력 중 자기통합 정도가 높을수록 ‘부정적 대인관계로의 확장’을 적게 경험하는 것으로 나타났다. 자기통합이란 상담자가 손상되지 않은 안정되고 건강한 성격구조를 소유한 것을 말하며, 상담자가 자신과 다른 사람을 구별할 수 있는 능력과 내담자를 돕기 위해 자신의 욕구를 지연시킬 수 있는 능력을 의미한다. 이러한 자기통합과 관련하여 승인욕구(Bandura, Lipsher & Miller, 1960) 또는 양육욕구(Jones, 1990)가 많은 상담자일수록 역전이 반응을 많이 나타내는 것으로 양육욕구를 비롯한 상담자 자신의 다양한 욕구를 통제할 수 있어야 한다고 보고 되었다(이윤수 등, 2002). 즉 이러한 승인욕구 및 양육욕구 통제할 수 있는 자기통합 능력을 갖출 때 내담자를 효과적으로 도울 수 있다는 것이다. Kottler(1993)는 상담자가 스트레스를 경험할 수 있는 개인적 특성으로 승인욕구, 내담자에 대해 너무 많은 책임감을 가지는 것을 이야기 하였으며, Skovholt(2001)는 상담관계 특성 상 이러한 양육욕구 등을 통제하지 못하고 내담자에게 일방적인 돌봄을 계속 제공하는 경우 상담자는 의욕상실에 빠지기 쉽고, 다시 내담자들과 관계를 형성하는 것이 어렵게 된다고 하였다. 따라서 이러한 욕구를 통제할 수 있는 자기통합 능력은 상담자의 의욕상실을 감소시킬 수 있을 것이다. 마지막으로 역전이 관리능력 중 개념화 기술

정도가 낮을수록 ‘신체화 증상’ 정도가 높게 나타났다. 즉 개념화 기술은 상담관계 속에 나타나는 내담자의 역동을 개념화할 수 있는 정도를 뜻하는데 상담과정에서 매우 유용한 가치를 지닌다(이윤수 등, 2002). 이와 관련하여 Robbins와 Jolkovski(1987)는 상담자가 상담에 대한 분명한 이론적 틀을 가질수록 역전이 반응을 적게 나타내며, 치료자 자신의 감정을 인지적으로 해석할 수 있다고 하였다. 따라서 이러한 개념화 기술은 상담자가 의욕상실을 감소시키는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

이상으로 상담자의 개인적 특성이 의욕상실에 미치는 영향에 대해서 요약하고 논의하였다. 이러한 아동상담자의 의욕상실의 영향을 미치는 원인을 개인적 특성에서 찾으려는 시도는 아동상담자들 스스로에 대한 통찰력과 통제력을 높이는데 도움을 줄 수 있을 것이다.

## 2. 결론 및 제언

지금까지 논의 된 연구결과를 종합하여 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 인구학적 변인으로 취미생활여부, 경력기간, 종교, 전공으로 나타났다. 전체 의욕상실에 영향을 미치지 않았으나 하위요인의 ‘직업적 회의’에 있어 결혼여부, 총상담 사례수 등이 영향력을 지닌 변인으로 나타났고, 추가적으로 ‘부정적 대인관계로의 확장’과 ‘신체화 증상’에 있어서는 상담분야, 상담관련 자격증 소지여부, 학력 등이 영향력 있는 변인으로 설명되었다. 그 외에 선행연구에서 의욕상실과 의미있는 변인으로 논의된 연령 등은 영향력 있는 변인으로 설명되지 못했다. 또한 영향력 있는 변인으로 나타난 취미생활여부, 경력, 종교 등도 선행연구들의 결과와 일

치 않는 부분들이 많거나 이론적으로 뒷받침해 줄 수 있는 근거가 부족하였다. 따라서 아동상담자의 인구학적 변인들이 의욕상실에 영향을 줄 수는 있으나 의욕상실의 원인을 개인적 특성에서 찾는 데 있어 인구학적 특성만으로 이해하는 데에는 다소 무리가 있을 것이다. 이는 인구학적 특성 외에 상담자의 심리내적 변인들이나 상황적, 환경적 요인들의 맥락 안에서 함께 이해되어야 한다는 것을 보여준다고 하겠다.

둘째, 아동상담자의 전체 의욕상실에 대해 영향을 미치는 심리내적 변인을 살펴본 결과 아동상담자의 의욕상실에 크게 영향을 미치는 변인으로 상담자의 자존감, 성격유형과 역전이 관리능력의 하위요인 등에서 나타났다. 상담자의 자존감과 성격유형에 있어 자존감이 낮고, A형 성격이 강할수록 의욕상실 정도가 높게 나타난 결과는 많은 선행연구들의 내용과 일치된 결과이며, 완벽주의 성향과 역전이 관리능력에 있어서도 부분적으로 일치된 부분이 있으나 이러한 변인들과 의욕상실의 관계에 대한 연구가 비교적 적은 편이므로 후속 연구에서 이를 뒷받침해줄 수 있는 연구가 많이 수행되어야 할 것이다.

셋째, 아동상담자의 인구학적 특성과 심리내적 변인과 같은 개인적 특성이 의욕상실에 영향을 미치는 중요한 변인임이 밝혀짐에 따라 아동상담자의 의욕상실에 대해 예방 및 적절한 대처를 하기 위해 아동상담자 스스로에 대한 자신의 심리적 특성을 이해하고 이에 적절한 통찰력과 통제력을 가지며, 지식 및 기술, 가치와 윤리 등 상담자로서 자질과 전문성을 키우기 위한 노력을 해야 할 것이다.

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

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

둘째, 아동상담자의 자존감, 성격유형, 완벽주의 성향과 역전이 관리능력 등이 포함된 심리내적 변인은 전체 의욕상실에 대한 설명력이 48%로 매우 높게 나타났다. 이러한 결과는 상담자 스스로에 대한 통찰력과 통제력을 가지며 의욕상실을 예방하고 대처하는 법을 배우는데 도움을 줄 수 있으므로 앞으로의 후속 연구에 있어서는 본 연구에서 다뤄진 심리내적 변인 외에 상담자의 도덕적 가치관, 스트레스 대처능력, 대인관계 양식 등 보다 다각적이고 다양한 심리내적 변인들에 대해 살펴본다면, 의욕상실을 예방하기 위한 전략을 세우는 데 더욱 도움이 될 것으로 보인다.

셋째, 본 연구에서 아동상담자의 의욕상실에 영향을 미치는 변인에 있어 상담자의 인구학적 특성 변인 중에서 선행연구와 불일치하는 부분들이 있었다. 이러한 부분들에 있어서는 선행연구들 간에도 서로 상이하게 논의가 되어지고 있다. 따라서 이러한 변인들에 대해서는 실제 임상 현장에서 보다 심도 있고, 종단적인 방법을 이용한 질적인 접근 등을 통하여 후속연구에서 경험적으로 밝혀져야 할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 아동상담자의 의욕상실 점수의 표준편차가 비교적 낮은 값을 취하고 이로 인해 수량화 범위나 수량화 값 또는 회귀계수가 낮은 절대값을 보였다. 이는 본 연구대상의 특성상 의욕상실의 정도가 고르게 분포된 연구대상을 표집하지 못한 것에서 이유를 추측해 볼

수 있다. 따라서 자연설계 방법과 선형적인 방법을 택한 본 연구가 의욕상실 정도가 비교적 낮은 기존의 아동상담자 모집단을 대표한다는 것은 의미 있는 일이나 영향력의 정도를 설명하는데 필요한 통계치의 절대값이 낮다는 것은 독자들이 연구결과를 이해하는데 어려움을 주므로 하나의 제한점이 될 것이다. 따라서 후속연구에서는 의욕상실의 정도를 고려하여 연구 설계를 하고, 보다 많은 연구대상을 표집하여 연구되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 고은하·김광웅(2001). 아동상담자의 의욕상실 경험과 대처유형에 관한 연구. **놀이치료연구**, 4(1), 3-14.
- 김정휘(1992). 교사의 직무스트레스와 정신·신체적 건강 증상 또는 탈진과의 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정희(2001). 상담자의 자기관리. **한국 상담 및 심리치료학회 제11회 상담심리사 수련과정 자료집**, 5-17.
- 박현경(2001). 지체부자유 학교 교사의 직무 스트레스 및 소진 특성의 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현주(1999). 기능적인 완벽주의 집단과 역기능적인 완벽주의 집단의 구분 및 특성연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박희현·김광웅(2005). 아동상담자의 의욕상(Burnout) 측정도구 개발. **한국심리학회지 : 발달**, 18(2), 39-56.
- 심숙영(1999). 근무여건과 개인적인 특징에 따른 소진이 유아교육 교사의 이직에 미치는 영향. **이동학회지**, 20(3), 339-349.
- 안이환(2002). 대학생 개인 상담에서 조기종결에 영향을 미치는 변인. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤부성(2000). 아내 학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤유경(1996). 주관적 연령의 예측요인과 심리적 특성에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤혜미(1991). 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구. **한국사회복지학, 통권 제18호**.
- 윤혜미(1996). 소진의 이해와 대응전략의 개발. 전국 사회복지관직원교육자료.
- 이미혜·김광웅(2000). 놀이치료자의 교육·실습 실태와 놀이치료 태도·지식·기술과의 관계. **놀이치료연구**, 3(1), 13-25.
- 이복희(2004). 아동생활시설 근무자의 탈진(Burnout) 요인에 관한 연구 : 서울 아동생활시설 생활지도교사를 중심으로. 국민대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이윤수·김광웅(2002). 놀이치료자의 자기효능감과 역전이 관리 능력에 관한 연구. **놀이치료연구**, 5(1), 68-90.
- 장세미(1999). 상담자의 특성, 역전이 관리 능력 및 상태불안의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 정현갑·강성군 (1996). **스트레스와 정신건강**. 서울 : 학지사.
- 최혜영(1995). 사회사업가의 burnout에 영향을 미치는 요인 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 최혜윤(2002). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 가톨릭대학교 심리 상담대학원 석사학위논문.
- 허명희(1999). **수량화방법 I·II·III·IV**. 서울 : 자유아카데미.
- Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., & Kurd, L. A.(1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology : Research and Practice*, 19, 624-631.
- Arricale, F.(2001). *A study of burnout of counselors in college counseling centers*. Doctoral Dissertation, The State University of New Jersey.
- Bandura, A., Lipsher, D. H., & Miller, P. E.(1996).

- Psychotherapist's approach-avoidance reaction to patients' expressions of hostility. *Journal of counseling Psychology*, 24, 1-8.
- Barling, J., & Boswell, R.(1995). Work performance and the achievement striving and impatience irritability dimensions of type A behavior. *Applied Psychology : An International Review*, 44, 143-153.
- Bloch, A.(1977). The Battered Teacher. *Today's Education*, 66.
- Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. P.(1975). Relationship of cessation smoking with job stress, personality and social support. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 211-219.
- Carroll, J., & White, W.(1981). *Understanding burnout : Integration individual and environmental factors first national conference on burnout*. Philadelphia, PA.
- Cherniss, C.(1980). *Staff burnout : Job stress in the human services*. Beverly Hills : Sage Publications.
- Corey, M. S., & Corey, G.(1989). *Becoming a helper*. Pacific Grove. CA : Brooks.
- Delia, C., & Patrick, T.(1996). Stress in clinical psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 141-149.
- Dusek, D. E.(1990). *Controlling stress tension : A holistic approach*. Englewood cliffs : Prentice-Hall.
- Farber, B. A.(1984). *Stress and burnout in the human service professions*. N.J : Pergamon Press, Inc.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J.(1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology : Research & Practice*, 13, 293-301.
- Flood, M. A., Kashka, M. S., & Tweed, S.(1981). Burnout, the inevitable, professional hazard. *Kansas Nurses*, 156.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S.(1981). *Way of coping*. Berkeley, CA : University of California at Berkeley.
- Freudenberger, H. J.(1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 3(1).
- Freudenberger, H. J.(1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy*, 12, 73-82.
- Freudenberger, H. J.(1975). *The Staff-Burnout Syndrome*. Washington, D.C. : Drug Abuse Council.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H.(1974). *Type A behavior and your heart*. New York : Knopf.
- Girdan-o, D. A., & Everly, G. S.(1970). *Controlling stress tension : A holistic approach*. Englewood cliffs : Prentice-Hall.
- Huberty, T. J., & Huebner, E. S.(1988). A national survey of burnout among school psychologists. *Psychology in the Schools*, 25, 54-61.
- Huebner, E. S.(1992). Burnout among school psychologists : An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7, 129-136.
- Jones, A. S.(1990). *The effects of counselor anger discomfort, gender and need for nurturance on countertransference reactions to angry client*. Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland.
- Kottler, J. A.(1993). *On being a therapist*(rev. ed.). San Francisco, Co : Jossey-Bass.
- Malsach, C., & Pine, A.(1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 223-237.
- Maslach, C.(1976). Burnout. *Human Behavior*, 5(9).
- Maslach, C.(1978). The client role in staff burnout. *Journal of Social Issues*, 34(4).
- Maslach, C.(1982). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto California : Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Role*, 12, 837-851.

- Maslach, C., & Leiter, M. P.(1997). *The truth about burnout*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- McCarthy, W. C., & Frieze, I. H.(1999). Negative aspect of therapy : Client perception of therapist's social influence, burnout, and quality of care. *Journal of Social Issues*, 55(1), 33-50.
- McGee, R. A.(1989). Burnout and professional decision marking : An analogue study. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 345-351.
- Peabody, S. A., & Gelso, C. J.(1982). Countertransference and empathy : The complex relationship between two divergent concepts in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 2, 240-245.
- Pine, A., & Aronson, E.(1988). *Career Burnout : Causes and Cures*. The Free Press, New York.
- Pine, A., Aronson, E., & Kafry, D.(1980). *Burnout : From tedium to personal growth*. NY : Free Press.
- Pine, A., & Malsach, C.(1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 223-237.
- Rheaume, J., Freeston, M. H., & Ladouceur, R.(1995). Functional and dysfunctional perfectionism : construct validity of a new instrument. *Paper presented at the 1st annual World Congress of Behavioral Cognitive Therapy, copenhagen, July*.
- Robbins, S. B., & Jolkovski, M. P.(1987). Managing countertransference feelings : interactional model using awareness of feelings and theoretical framework. *Journal of counseling psychology*, 34, 276-282.
- Rogers, J. C., & Dodson, S. C.(1987). Burnout in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy*, 42, 787-792.
- Rosenberg, M.(1965). *Society and the adolescent self image*. Princeton, N. J. : Princeton University Press.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W.(1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(3), 345-351.
- Sapienza, B. G., & Bugental, J. F. T.(2000). Keeping our instruments finely tuned : An existential-humanistic perspective. *Professional psychology : Research and Practice*, 31(4), 458-460.
- Skovholt, T. M.(2001). *The resilient practitioner : Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapist, teachers and health professional*. Boston : Allyn & Bacon.
- Van Wagoner, S. L., Gelso, C. J., Hayes, J. A., & Diemer, R. A.(1991). Countertransference and the reputedly excellent therapist. *Psychotherapy*, 28, 411-421.
- Warheit, G. J.(1979). Life events, coping stress, and depressive symptomatology. *American Journal of Psychiatry*, 136.
- Wright, R., King, U., & Berg, L.(1985) Job Satisfaction in the Workplace, *Journal of Social Services Research*, 18.

2005년 12월 31일 투고 : 2006년 3월 4일 채택