

정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향*

The Effects of Emotional Experience, Counselor Activity Self-efficacy and Job Stress on Counselors' Burnout

명지대학교 아동학과

부 교수 김정민**

박사과정 강다연***

Dept. of Child Studies, Myongji Univ.

Associate Professor : Kim, Jung-Min

Doctoral Course : Kang, Da-Yeon

<Abstract>

This study aimed to examine how emotional experience, counselor activity self-efficacy, and job stress affect counselors' burnout. Participants comprising 321 counselors in total were surveyed on burnout, emotional experience, counselor activity self-efficacy, and job stress. The collected data were analyzed through Cronbach's α , Pearson's correlation, and stepwise multiple regression. The findings were as follows: 1) Emotional clarity, session management self-efficacy, the job stress of the working environment, counseling challenges self-efficacy and job stress related to interpersonal relationship were significant predictors of counselors' burnout. 2) Counselor activity self-efficacy partly played a mediating role between emotional experience and burnout.

▲주요어(Key Words) : 정서경험특성(emotional experience), 상담자활동자기효능감(counselor activity self-efficacy), 직무스트레스(job stress), 심리적 소진(burnout)

I. 서론

심리적 소진(burnout)은 업무 수행에 대한 낮은 성과나 보상으로 인해 인간적인 회의감 또는 좌절을 경험하거나, 혹은 에너지 고갈로 인한 정신적·신체적 곤경을 겪는 상태를 말한

다(Corey, 1998; Sears et al., 2000). 상담자는 내담자에 대한 지속적인 관찰, 인내, 감수성 등을 유지해야 하는 직업적 특성으로 인해 심리적 소진의 위험이 높은 것으로 주목을 받아왔다(Corey, 1998; Norcross, 2000; Remley & Herlihy, 2005). 상담자의 심리적 소진은 상담자 자신의 정신 건강 및 심리적 안녕 뿐 아니라 내담자와의 상호작용에 부정적인 영향을 초래할 수 있으므로 상담 성과를 좌우하는 주요 요인으로 꼽힌다(Delia & Patrick, 1996; Lee et al., 2010; Raquepaw & Miller, 1989). 상담자의 심리적 소진 관련 선행 연구들은 대부분 상담

* 석사학위논문 의 원자료를 일부 사용하였음.

** 주 저 자 : 김정민 (E-mail : jmkim122@mju.ac.kr)

*** 교신저자 : 강다연 (E-mail : jolimlle@hanmail.net)

자의 직무 환경, 스트레스 경험 유무 등의 상황적 요인들에 초점을 맞추거나(도은숙·정현숙, 2009; 유성경·박성호, 2002; 유정이 등, 2003; Moore & Cooper, 1996; Sears et al., 2000), 상담자의 자기효능감 또는 자아탄력성 등의 성격 특성 혹은 상담자가 지각하는 사회적 지지와의 관계를 각각 산발적으로 살펴본 것들이다(김현미 등, 2010; 박성호, 2001; 여선영, 2005; 최혜윤, 2003; Brown & O'Brien, 1998; Pazin, 2001; Ross et al., 1989).

이에 본 연구에서는 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 상담자의 심리사회적 특성에 관한 체계적인 접근을 시도해 보고자 상담자의 심리적 소진 관련 변인 선정을 위해 심리적 소진의 정의적 요소들을 그 근거로 활용하였다. 심리적 소진은 일에 대한 정서적 부담, 감정의 고갈 및 무감정 등의 정서적 측면과 더불어 개인의 성취감 혹은 유능감 감소 등의 인지적 측면으로 구성되어 있다(Maslach & Jackson, 1981). 이 중 심리적 소진 관련 정서적 요인에 대한 선행연구는 근로자의 정서적 갈등 해결 능력 및 정서적 억압과 심리적 소진이 관계가 있으며(유재호 등, 1998; Ilies et al., 2006; Judge et al., 2009), 교사의 정서 조절 능력이 심리적 소진과 연관이 있음을 밝히는 데 그치고 있다(Betoret, 2006; Lee & Leung, 2006; Greenberg, 2002; Salanova et al., 2005).

한편, 상담자의 심리적 소진과 정서적 요인 간의 관계는 다양한 정서를 유발하는 상황에 노출되기 쉬운 상담자의 직업적 특성을 감안할 때(Martin et al., 2004) 근로자나 교사와는 다른 양상을 보일 가능성이 있다. 자신의 정서를 변별하고 이를 적절하게 다루는 능력은 상담자의 중요한 자질이다(Martin et al., 2004). 특히 자신의 정서를 인식하고 정의하는 지각 능력은 정서 처리 과정의 가장 기본적인 소인이 된다(Salovey et al., 1995). 더욱이 상담의 내담자 지향(patient-oriented) 혹은 내담자 중심(patient-centered) 성향이나 높은 심리적 요구(psychological demanding) 특성은 상담자 개인의 심리 상태를 점검하기 어렵게 만들기 쉽다. 본 연구에서는 상담자의 정서 인식 또는 지각 능력과 관련하여 정서경험특성을 심리적 소진의 정서적 요인으로 가정하였다. 정서경험특성은 개인이 자신의 정서를 정확하게 인식하고 수용하는 정서명확성, 정서 경험의 세기 혹은 강도 및 자신의 정서를 관찰하고 그것에 주의를 돌리는 성향인 정서주의를 포함하는 개념이다(Gohm & Clore, 2000). 이러한 정서경험특성은 개인의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로, 정서를 명확하게 인식하는 것은 긍정적 성향과 연관이 있으며(Mayer & Stevens, 1994), 정서를 경험하는 강도는 적절한 정서 반응의 유발과 관계가 있는 것으로 드러났다(Salovey et al., 1995). 또한 자신의 정서에 주의를 기울이고 이를 평가하려는 성향이 높을수록 스트레스 사건을 경험한 후 안정적인 정서 상태로 쉽게 복귀할 수 있는 것으로 보고되었다(Swinkels

& Gulliano, 1995).

또한 본 연구에서는 정서적 요인과 함께 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 인지적 요인으로 상담자활동자기효능감을 고려하였다. 상담자의 심리적 소진에 관한 선행 연구들에 따르면 상담자가 자기효능감을 높게 지각할수록 심리적 소진을 덜 느끼는 것으로 밝혀졌다(권이경, 2004; 김영미, 2008; 최성희, 2010; Kottler, 1993; Maslach et al., 2001; Zunz, 1998). 또한 상담자의 자기효능감은 상담 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Frank & Frank, 1993; Heppner et al., 1998; Wampold, 2000). 그러나 상담자의 심리적 소진은 직무 수행과 직접적인 관련이 있음을 감안할 때 일반적인 자기효능감의 개념보다는 구체적인 상담 활동 수행에 대한 자기 평가가 심리적 소진을 더 잘 예측할 수 있을 것으로 가정하였다. 따라서 본 연구에서는 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 인지적 변인으로 상담자가 상담 활동을 진행하는 과정에서 자신의 수행 능력에 대한 신념을 가리키는 상담자활동자기효능감에 초점을 맞추어 살펴보았다.

마지막으로, 본 연구에서는 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 환경적 요인으로 직무스트레스를 추가하였다. 직무스트레스는 직무 환경과 관련하여 발생하는 것으로 외부 환경과의 상호작용에서 야기되는 신체적·심리적 균형의 파괴로 인한 불안정한 상태를 의미한다(Cooper & Marshall, 1998; Ivancevich et al., 2007). 직무스트레스에 관한 선행 연구는 조직구성원의 직무 만족도와 관계를 다룬 것들이 주를 이루고 있다(강은숙·김민정, 2006; 임춘희, 2008; 황경열·소혜정, 2006). 이러한 직무스트레스는 조직의 특성에 따라 영향을 받으므로(황정임, 1996) 상담자가 경험하는 직무스트레스는 상담자의 다양한 직무 환경 특성에 따라 달라질 것으로 보인다. 각기 다른 연구들이 직무 상황에서 발생하는 스트레스는 물리적인 환경 외에 조직 내에서 갈등, 상담 업무에 대한 평가 및 지원 문제 등에 의해 상담자의 소진을 가속화시키는 것으로 보고되었으나(윤부성, 2000; 이선규, 1992; 최운미 등, 2002; Cherniss, 1980; French & Caplan, 1987; Reuepaw & Miller, 1989; Westerhouse, 1980), 직무스트레스의 구체적 항목들과 상담자의 심리적 소진 간의 관계에 대해서는 명확히 알려져 있지 않다. 그러므로 본 연구에서는 상담자의 역할 수행, 내담자와의 상호작용, 근무 환경, 전문성 유지·보수 및 경제적 부담 등 포괄적인 직무 환경과 관련이 있는 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향을 구체적으로 알아보려 하였다.

나아가 본 연구에서는 개인의 정서 경험에 따라 자기 자신에 대한 평가가 영향을 받으며(박용두·이기학, 2007; Mayer & Salovey, 1997), 정서 조절 능력이 심리적 적응을 결정하는 주요 요인 중 하나라는 연구 결과를 토대로(Fernandez-Berrocal et al., 2006), 상담자의 정서경험특성이 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 역할을 탐색해 보고자

하였다. 특히 상담 과정의 공감, 역전이 등 정서처리 관련 요인들이 상담자 자신에 대한 기대 및 평가에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 상담 성과와도 연관이 있다는 사실(Friedman & Gelso, 2000; Nutt-Williams et al., 1997; Whiston & Sexton, 1993)에 주목하였다. 종합하여 볼 때, 본 연구는 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 정서적 요인(정서경험특성), 인지적 요인(상담자활동자기효능감) 및 환경적 요인(직무스트레스)의 상대적 영향력을 알아보고, 더불어 상담자의 정서경험특성이 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과를 밝히고자 하였다. 이상과 같은 연구의 목적을 위해 다음과 같이 구체적인 연구문제를 설정하였다.

- <연구문제 1> 상담자의 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?
- <연구문제 2> 상담자의 정서경험특성이 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과는 어떠한가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구대상은 서울 수도권 소재 27개 전문 상담 기관, 13개 복지관, 8개 대학 및 병원 내 상담실에서 수련 중이거나 현재 상담 활동을 하고 있는 상담자 321명이다. 연구대상의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 연구대상의 성별은 남자가 27명(8.4%), 여자가 294명(91.6%)이었으며, 연령은 20세 이상~30세 미만 이 86명(26.8%), 30세 이상~40세 미만이 118명(36.8%), 40세 이상이 117명(36.4%)이었다. 상담자의 결혼 여부는 미혼이 158명(49.2%), 기혼이 163명(50.8%)이었고, 학력은 대졸이 35명(10.9%), 석사 과정 및 졸업이 227명(70.7%), 박사 과정 및 졸업이 59명(18.4%)이었다. 상담 경력은 3년 미만이 165명(51.4%), 3년 이상~7년 미만이 108명(33.6%), 7년 이상이 48명(15%)이었으며, 상담관련 자격증 소지자는 198명(61.7%), 자격증 미소지자는 123명(38.3%)이었다. 근무형태는 정규직이 94명(29.3%), 비정규직이 227명(70.7%)이었다. 또한 슈퍼비전 경험자는 258명(80.4%), 슈퍼비전 미경험자는 63명(19.6%)이었으며, 내담자 경험이 있는 경우는 217명(67.6%), 내담자 경험이 없는 경우는 104명(32.4%)이었다.

2. 측정 도구

1) 심리적 소진 척도

심리적 소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 박성호(2001)가 번안한 것을 사용하였다. 총 22문항으로 상담자가 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 소모 9문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항 등 3개의 하위 요인으로 구성되어 있다. 정서적 소모는 일에 대해 정서적인 부담감과 감정의 메마름을 느끼는 것을 의미하며, 비인간화는 내담자에 대한 무감정 및 비인간적인 반응을 보이는 것을 의미한다. 개인적 성취감 감소는 일에 대한 유능감과 성취감이 줄어드는 것을 의미한다. 7점 Likert 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 심리적 소진을 많이 경험하는 것을 가리킨다. 본 연구에서 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .88로 나타났고, 하위 요인 중 정서적 소모의 Cronbach's α 값은 .82, 비인간화의 Cronbach's α 값은 .83, 개인적 성취감 감소의 Cronbach's α 값은 .84로 나타났다.

<표 1> 연구대상의 일반적 특성

변 수	구 분	빈도(%)
성 별	남자	27(8.4)
	여자	294(91.6)
연 령	20~30 미만	86(26.8)
	30~40 미만	118(36.8)
	40 이상	117(36.4)
결혼 여부	미혼	158(49.2)
	기혼	163(50.8)
학 령	대졸	35(10.9)
	석사과정 및 졸업	227(70.7)
	박사과정 및 졸업	59(18.4)
	상담 경력	3년 미만
3년이상~7년미만		108(33.6)
7년 이상		48(15.0)
상담 관련 자격증	있다	198(61.7)
	없다	123(38.3)
근무 형태	정규직	94(29.4)
	비정규직	226(70.6)
슈퍼비전	있다	258(80.4)
	없다	63(19.6)
내담자 경험	있다	217(67.6)
	없다	104(32.4)

2) 정서경험특성 척도

정서경험특성을 측정하기 위해 정서명확성 척도(Trait Meta Mood Scale: TMMS), 정서강도 척도(Affect Intensity Measurement: AIM), 정서주의 척도(Mood Awareness Scale: MAS)를 각각 사용하였으며, 총 61문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .85로 나타났다.

정서명확성을 측정하기 위해 Salovey 등(1995)이 개발한 정서명확성 척도를 이수정과 이훈구(1997)가 번안하여 타당화한 것을 사용하였다. 본 연구에서는 하위 요인 중 정서명확성 11문항만을 사용하였다. 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 정서를 인식하고 이해하는 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .83으로 나타났다.

정서강도를 측정하기 위해 Larsen과 Diener(1987)가 개발한 정서강도 척도를 이수정과 이훈구(1997)가 번안한 것을 사용하였다. 총 40문항으로 개인의 정서 체험의 크기 혹은 강도의 차이를 측정할 수 있도록 구성되어 있다. 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 정서를 경험하는 강도의 크기가 크다는 것을 의미한다. 본 연구에서 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .84로 나타났다.

정서주의를 측정하기 위해 Swinkels와 Guiliano(1995)가 개발한 정서주의 척도를 이수정과 이훈구(1997)가 번안한 것을 사용하였다. 총 10문항으로 자신의 정서를 관찰하고 주의를 기울이는 정도를 측정하기 위한 것이다. 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 자신의 정서 상태에 대해 주의를 기울이는 정도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .84로 나타났다.

3) 상담자활동자기효능감 척도

상담자활동자기효능감을 측정하기 위해 Lent 등(2003)의 조력 기술 모델과 교육상담자 및 슈퍼바이저로서의 임상적 경험을 기반으로 개발된 Goodear와 Guzzardo(2000)의 상담자활동자기효능감 척도를 이수현 등(2007)이 번안하여 타당화한 것을 사용하였다. 총 41문항으로 조력기술 자기효능감 16문항, 회기관리 자기효능감 15문항, 상담난제 자기효능감 10문항의 3개의 하위 요인으로 구성되어 있다. 조력기술 자기효능감은 상담자 훈련 모델을 바탕으로 기본적인 상담 기술을 수행하는 능력에 대한 믿음을 의미하며, 다시 탐색기술, 통찰기술, 활동기술 자기효능감으로 나뉜다. 회기관리 자기효능감은 기본적인 조력 기술들을 통합하여 다양한 상담 회기 과제들을 처리하는 능력을 의미한다. 상담난제 자기효능감은 종종 도전받는 상담 상황에 대한 상담자의 대처 능력을 의미한다. 10점 Likert 척도로 되어 있으며, 각 하위 요인별 점수가 높을수록 관련 효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서 문항 전체의

신뢰도 Cronbach's α 값은 .95로 나타났으며, 하위 요인 중 조력기술 자기효능감의 Cronbach's α 값은 .85, 회기관리 자기효능감의 Cronbach's α 값은 .95, 상담난제 자기효능감의 Cronbach's α 값은 .94로 나타났다.

4) 직무스트레스 척도

상담자의 직무스트레스를 측정하기 위해 Smith 등(1969)이 개발한 JDI(Job Descriptive Index)를 쇼혜정(2006)이 수정·보완한 것을 사용하였다. 총 28문항으로 직무관련 13문항, 근무환경 4문항, 전문성신장 3문항, 경제적 문제 4문항, 대인관계 4문항 등 5개의 하위 요인으로 구성되어 있다. 직무관련은 상담자의 역할갈등, 역할모호성, 업무과다, 직무특성을, 근무환경은 근무조건(물리적 환경)을 측정한다. 전문성신장은 수퍼비전 및 능력개발의 기회를, 경제적문제는 보수 및 관련 교육에 대한 경제적 부담을, 대인관계는 상급자, 동료 및 내담자와의 관계를 측정한다. 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 각 하위 요인별 점수가 높을수록 상담자가 느끼는 관련 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 문항 전체의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .86으로 나타났으며, 하위 요인 중 직무관련의 Cronbach's α 값은 .85, 근무환경의 Cronbach's α 값은 .73, 전문성신장의 Cronbach's α 값은 .70, 경제적 문제의 Cronbach's α 값은 .54, 대인관계의 Cronbach's α 값은 .63으로 나타났다.

3. 자료수집 절차 및 분석

본 조사에 앞서 실시 과정이나 절차에 문제점은 없는지 파악하기 위해 2010년 8월 2일부터 20일까지 서울시에 소재한 A상담센터에서 현재 상담을 하고 있는 상담자 30명을 대상으로 예비 조사를 실시하였다. 예비 조사 결과 문항의 이해, 응답 방식, 소요 시간 등의 어려움이 없음을 확인하고 예비 조사에 사용한 질문지를 수정 없이 그대로 본 조사에 시행하였다. 본 조사는 2010년 9월 1일부터 10월 20일까지 서울 수도권 소재 27개 전문 상담 기관, 13개 복지관, 8개 대학 및 병원 내 상담실에서 수련 중이거나 현재 상담 활동을 하고 있는 상담자 520명을 대상으로 질문지를 배부하였다. 배부된 질문지 총 520부 중 354부가 수거되었으며, 이 중 누락된 문항이 있는 질문지 33부를 제외한 321부가 최종적으로 연구 분석에 사용되었다.

본 연구의 자료 분석은 SPSS WIN 12.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도, Pearson의 상관관계분석, 단계적(stepwise) 중다 회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 상대적 영향력

먼저 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스와 상담자의 심리적 소진 간의 관계를 파악하기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 2>와 같다.

정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위해 심리적 소진을 종속 변수로, 변인 간 상관관계분석에서 유의한 관계를 나타낸 변인들을 독립 변수로 투입하여 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. Durbin-Watson 검증 결과, D-W계수가 1.92~2.06으로 2에 근접하게 나타나 잔차항 간의 상관이 없음을 확인하였다. 또한 공차한계는 1.0 이하이고 VIF값이 2.0 이하이므로 다중공선성의 위험은 없는 것으로 판단하였다.

1) 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 전체 심리적 소진에 미치는 상대적 영향력

상담자의 전체 심리적 소진에 대해 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스 모두 유의한 영향력을 지닌 것으로 나타났으며, 그 결과는 <표 3>과 같다. 구체적으로, 정서경험특성 중 정서명확성($\beta=-.62, p<.001$)이 가장 큰 설명력을 갖는 것으로 나타났으며 전체 변량의 38%를 차지하였다. 또한 상담자활동자기효능감의 하위 요인인회기관리 자기효능감($\beta=-.26, p<.001$)이 6%, 직무스트레스의 하위 요인인 근무환경 직무스트레스($\beta=.19, p<.001$)가 3%, 상담자활동자기효능감의 하위 요인인 상담난제 자기효능감($\beta=-.17, p<.01$)이 2%, 직무스트레스의 하위 요인인 대인관계 직무스트레스($\beta=.10, p<.05$)가 1%의 설명력을 가져 총 49%의 설명력을 나타냈다.

2) 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 정서적 소모에 미치는 상대적 영향력

상담자의 정서적 소모에 대해 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스 모두 유의한 영향력을 지닌 것으로

<표 2> 정서경험특성, 상담자활동자기효능감, 직무스트레스 및 상담자의 심리적 소진 간의 상관관계분석

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1															
2	.82*														
3	.84***	.60***													
4	.69***	.22***	.45***												
5	-.62***	-.38***	-.54***	-.56***											
6	.01	.07	-.07	-.01	.01										
7	-.31***	-.06	-.32***	-.40***	.54***	.22***									
8	-.36***	-.18***	-.26***	-.42***	.37***	.08	.27***								
9	-.48***	-.26***	-.40***	-.52***	.44***	-.00	.27***	.66***							
10	-.38***	-.25***	-.21***	-.43***	.26***	-.04	.16**	.55***	.65***						
11	.32***	.35***	.26***	.12*	-.22***	.04	-.14*	-.02	-.20***	-.09					
12	.29***	.30***	.27***	.10	-.18**	.01	-.07	-.01	-.09	.03	.53***				
13	.11	.07	.06	.12*	-.09	-.06	-.00	-.08	-.07	-.08	.05	.22***			
14	.15**	.16**	.14*	.04	-.02	.00	.02	.05	-.06	-.02	.16**	.31***	.24***		
15	.35***	.28***	.33***	.23***	-.28***	-.02	-.17**	-.15**	-.25***	-.07	.53***	.51***	.14*	.11*	

1. 전체 심리적 소진 2. 정서적 소모 3. 비인간화 4. 개인적 성취감 감소 5. 정서명확성 6. 정서강도 7. 정서주의
 8. 조력기술 9. 회기관리 10. 상담난제 11. 직무관련 12. 근무환경 13. 전문성신장 14. 경제적 문제 15. 대인관계
 *p<.05, **p<.01, ***p<.001

<표 3> 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 전체 심리적 소진에 미치는 영향력 (N=321)

종속변인	독립변인	B	Beta	R ²	△R ²	Adj-R ²	F
전체 심리적 소진	1 정서명확성	-1.72	-.62***	.38		.38	194.96***
	2 회기관리 자기효능감	-.34	-.26***	.44	.06	.43	122.27***
	3 근무환경 직무스트레스	.93	.19***	.47	.03	.46	92.83***
	4 상담난제 자기효능감	-.13	-.17**	.48	.02	.48	74.10***
	5 대인관계 직무스트레스	.60	.10*	.49	.01	.48	60.71***

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

<표 4> 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 정서적 소모에 미치는 영향력 (N=321)

종속변인	독립변인	B	Beta	R ²	△R ²	Adj-R ²	F
정서적 소모	1 정서명확성	-.56	-.38***	.14		.14	53.66***
	2 직무관련 직무스트레스	.31	.28***	.22	.07	.21	43.74***
	3 상담난제 자기효능감	.06	.15**	.24	.02	.23	32.94***
	4 근무환경 직무스트레스	.42	.16**	.26	.02	.25	27.11***

p<.01, *p<.001

<표 5> 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 비인간화에 미치는 영향력 (N=321)

종속변인	독립변인	B	Beta	R ²	△R ²	Adj-R ²	F
비인간화	1 정서명확성	-.50	-.54***	.30		.29	133.22***
	2 대인관계 직무스트레스	.37	.19***	.33	.03	.32	77.61***
	3 회기관리 자기효능감	-.07	-.17**	.35	.02	.35	57.14***
	4 근무환경 직무스트레스	.22	.13*	.36	.01	.36	45.09***

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

나타났으며, 그 결과는 <표 4>와 같다. 구체적으로, 정서경험 특성 중 정서명확성($\beta=-.38$, $p<.001$)이 가장 큰 설명력을 갖는 것으로 나타났으며 전체 변량의 14%를 차지하였다. 또한 직무스트레스의 하위 요인인 직무관련 직무스트레스($\beta=.28$, $p<.001$)가 7%, 상담자활동자기효능감의 하위 요인인 상담난제 자기효능감($\beta=.15$, $p<.01$)이 2%, 직무스트레스의 하위 요인인 근무환경 직무스트레스($\beta=.16$, $p<.01$)가 2%의 설명력을 가져 총 26%의 설명력을 나타냈다.

- 3) 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자 활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 비인간화에 미치는 상대적 영향력
상담자의 비인간화에 대해 정서경험특성, 상담자활동자기

효능감 및 직무스트레스 모두 유의한 영향력을 지닌 것으로 나타났으며, 그 결과는 <표 5>와 같다. 구체적으로, 정서경험 특성 중 정서명확성($\beta=-.54$, $p<.001$)이 가장 큰 설명력을 갖는 것으로 나타났으며 전체 변량의 30%를 차지하였다. 또한 직무스트레스의 하위 요인인 대인관계 직무스트레스($\beta=.19$, $p<.001$)가 3%, 상담자활동자기효능감의 하위 요인인 회기관리 자기효능감($\beta=-.17$, $p<.01$)이 2%, 직무스트레스의 하위 요인인 근무환경 직무스트레스($\beta=.13$, $p<.05$)가 1%의 설명력을 가져 총 36%의 설명력을 나타냈다.

- 4) 정서경험특성(정서명확성, 정서강도, 정서주의), 상담자 활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 개인적 성취감 감소에 미치는 상대적 영향력

<표 6> 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 개인적 성취감 감소에 미치는 영향력 (N=321)

종속변인	독립변인	B	Beta	R ²	△R ²	Adj-R ²	F
개인적 성취감 감소	1 정서명확성	-.67	-.56***	.31		.31	144.11***
	2 회기관리 자기효능감	-.18	-.33***	.40	.09	.40	104.35***
	3 상담난제 자기효능감	-.06	-.19**	.42	.02	.41	75.26***
	4 정서주의	-.18	-.12*	.43	.01	.42	58.70***

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

상담자의 개인적 성취감 감소에 대해 정서경험특성, 상담자 활동자기효능감이 유의한 영향력을 지닌 것으로 나타났으며, 그 결과는 <표 6>과 같다. 구체적으로, 정서경험특성 중 정서명확성($\beta = -.56, p < .001$)이 가장 큰 설명력을 갖는 것으로 나타났으며 전체 변량의 31%를 차지하였다. 또한 상담자활동자기효능감의 하위 요인인 회기관리 자기효능감($\beta = -.33, p < .001$)이 9%, 상담난제 자기효능감($\beta = -.19, p < .01$)이 2%, 정서경험특성 중 정서주의($\beta = -.12, p < .05$)가 1%의 설명력을 가져 총 43%의 설명력을 나타냈다.

2. 정서경험특성이 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과

정서경험특성이 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 3단계 접근 모델에 근거한 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 이를 위한 첫 번째 단계로 독립 변인이 매개 변인에 미치는 영향력이 유의한지 살펴보았으며, 두 번째 단계로 독립 변인이 종속 변인에 미치는 영향력이 유의한지 살펴보았다. 마지막 단계로 독립 변인과 매개 변인을 새로운 독립 변인으로 동시에 투입하여 매개 변인의 효과를 통제된 상태에서 독립 변인이 종속 변인에 미치는 영향력의 유의성이 감소하거나 사라지는 동시에 매개 변인이 종속 변인에 유의한 영향을 미치는지를 살펴보았다.

본 연구에서는 정서경험특성 중 정서명확성이 위 조건에 부합되므로 정서명확성을 독립 변인으로 하여 종속 변인인 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개적 역할을 검증하였으며, 그 결과는 <표 7>과 같다. 각 회귀방정식의 공차한계가 1.0이하, VIF값이 2.0이하로 산출되어 각 변인 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

1) 정서경험특성이 상담자의 전체 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과

독립 변인인 정서명확성이 매개 변인인 상담자활동자기효능감에 미치는 영향이 유의하였고($\beta = .40, p < .001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 전체 심리적 소진에 미치는 영향도 유의하였다($\beta = -.62, p < .001$). 또한 매개 변인인 상담자활동자기효능감이 전체 심리적 소진에 미치는 영향이 유의한 것과 동시에($\beta = -.26, p < .001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 전체 심리적 소진에 미치는 영향이 감소하였다($\beta = -.51, p < .001$). 따라서 정서명확성이 상담자의 전체 심리적 소진에 미치는 영향을 상담자활동자기효능감이 부분 매개하였다고 할 수 있다.

2) 정서경험특성이 상담자의 정서적 소모에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과

독립 변인인 정서명확성이 매개 변인인 상담자활동자기효능감에 미치는 영향이 유의하였고($\beta = .40, p < .001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 정서적 소모에 미치는 영향도 유의하였다($\beta = -.38, p < .001$). 또한 매개 변인인 상담자활동자기효능감이 정서적 소모에 미치는 영향이 유의한 것과 동시에($\beta = -.14, p < .05$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 정서적 소모에 미치는 영향이 감소하였다($\beta = -.33, p < .001$). 따라서 정서명확성이 상담자의 정서적 소모에 미치는 영향을 상담자활동자기효능감이 부분 매개하였다고 할 수 있다.

3) 정서경험특성이 상담자의 비인간화에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과

독립 변인인 정서명확성이 매개 변인인 상담자활동자기효능감에 미치는 영향이 유의하였고($\beta = .40, p < .001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 비인간화에 미치는 영향도 유의하였다($\beta = -.54, p < .001$). 또한 매개 변인인 상담자활동자기효능감이 비인간화에 미치는 영향이 유의한 것과 동시에($\beta = -.12, p < .05$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 비인간화에 미치는 영향이 감소하였다($\beta = -.50, p < .001$). 따라서 정서명확성이 상담자의 비인간화에 미치는 영향을 상담자활동자기효능감이 부분 매개하였다고 할 수 있다.

<표 7> 정서경험특성이 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과 (N=321)

		β	R ²	F	
전체 심리적 소진	1	(독립 변인 → 매개 변인) 정서명확성 → 상담자활동자기효능감	.40***	.16	59.51***
	2	(독립 변인 → 종속 변인) 정서명확성 → 전체 심리적 소진	-.62***	.38	194.96***
	3	(독립 변인, 매개 변인 → 종속 변인) 1) 정서명확성 → 전체 심리적 소진 2) 상담자활동자기효능감 → 전체 심리적 소진	-.51*** -.26***	.44	123.00***
정서적 소모	1	(독립 변인 → 매개 변인) 정서명확성 → 상담자활동자기효능감	.40***	.16	59.51***
	2	(독립 변인 → 종속 변인) 정서명확성 → 정서적 소모	-.38***	.14	53.66***
	3	(독립 변인, 매개 변인 → 종속 변인) 1) 정서명확성 → 정서적 소모 2) 상담자활동자기효능감 → 정서적 소모	-.33*** -.14*	.16	30.25***
비인간화	1	(독립 변인 → 매개 변인) 정서명확성 → 상담자활동자기효능감	.40***	.16	59.51***
	2	(독립 변인 → 종속 변인) 정서명확성 → 비인간화	-.54***	.30	133.22***
	3	(독립 변인, 매개 변인 → 종속 변인) 1) 정서명확성 → 비인간화 2) 상담자활동자기효능감 → 비인간화	-.50*** -.12*	.31	70.28***
개인적 성취감 감소	1	(독립 변인 → 매개 변인) 정서명확성 → 상담자활동자기효능감	.40***	.16	59.51***
	2	(독립 변인 → 종속 변인) 정서명확성 → 개인적 성취감 감소	-.56***	.31	144.11***
	3	(독립 변인, 매개 변인 → 종속 변인) 1) 정서명확성 → 개인적 성취감 감소 2) 상담자활동자기효능감 → 개인적 성취감 감소	-.42*** -.35***	.41	111.85***

*p<.05, ***p<.001

4) 정서경험특성이 상담자의 개인적 성취감 감소에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과

독립 변인인 정서명확성이 매개 변인인 상담자활동자기효능감에 미치는 영향이 유의하였고($\beta=.40, p<.001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 개인적 성취감 감소에 미치는 영향도 유의하였다($\beta=-.56, p<.001$). 또한 매개 변인인 상담자활동자기효능감이 개인적 성취감 감소에 미치는 영향이 유의한 것과 동시에($\beta=-.35, p<.001$), 독립 변인인 정서명확성이 종속 변인인 개인적 성취감 감소에 미치는 영향이 감소하였다($\beta=-.42, p<.001$). 따라서 정서명확성이 상담자의 개인적 성취감 감소에 미치는 영향을 상담자활동자기효능감이 부분 매개

하였다고 할 수 있다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 상대적 영향력을 알아보고, 나아가 정서경험특성이 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대한 상담자활동자기효능감의 매개 효과를 살펴보고자 하였다. 본 연구의 주요 결과를 토대로 논의를 전개하면 다음과 같다.

첫째, 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스 모두 상담자의 전반적인 심리적 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이 중 정서경험특성은 상담자의 심리적 소진을 가장 잘 예측하는 것으로 나타나 인지적 혹은 환경적 요인이 정서적 요인에 비해 그 영향력이 상대적으로 미미함이 드러났다. 이는 정서경험특성의 차이가 궁극적으로 자신이 선택한 목표와 가치를 이루기 위해 행동을 통제하고 조절하는 능력에 영향을 미치는 것(Cloninger et al., 1993)과 유사한 맥락에서 이해할 수 있다. 특히 정서경험특성 가운데 정서명확성이 유일하게 심리적 소진과 관련이 있는 것으로 나타난 것은 정서명확성이 개인 스스로 자신의 정서 상태를 인식함으로써 상담 환경에 기능적으로 적응할 수 있도록 한다는 Grewal과 Salovey(2005)의 주장을 지지하는 결과로 주목할 만하다. 이는 상담자의 심리적 소진이 상담자가 긍정적 혹은 부정적 사건으로 인한 정서의 강도에 의해 영향을 받지 않는 반면, 상담자 자신이 경험하는 정서를 명확히 인식하고 수용하는 능력이 심리적 소진의 위험을 낮출 수 있음을 가리킨다. 심리적 소진은 일정 기간에 걸쳐 점차적으로 진행되는 특성이 있으므로(Nayeri et al., 2009; Tanner, 1983; Van Dierendonck et al., 1998), 일회적인 정서 체험의 강도에 의해 쉽게 좌우되지 않을 가능성이 있다. 또한 내담자의 문제를 다루는 것이 주요 당면 과제인 상담자의 경우 대개의 상담 장면에서 상담자 자신의 정서 경험의 강도는 강조되지 않는 경향이 있다(Durlak, 1979; O'Halloran & Linton, 2000). 이러한 경향은 상담자의 정서 강도가 심리 상태에 미치는 영향을 미미하게 할 수도 있을 것이다. 각 상황에서 자신의 정서를 명확히 이해하는 것은 문제 해결을 위한 기능적 사고 혹은 효과적인 전략을 사용할 수 있도록 만들거나(Gohm, 2003; Mayer et al., 1992), 혹은 미해결 과제로 인한 에너지의 손실을 방지하여(Salovey et al., 1995) 추후 심리적 소진으로 이어질 위험을 감소시켰을 수도 있을 것이다. 이러한 결과는 내담자에게 초점을 맞추어 진행되는 상담 활동의 특성상 상담자 자신의 명확한 정서 인식을 위해서는 지속적인 자기 탐색 및 분석 과정, 정기적인 수퍼비전 등의 노력이 요구됨을 시사한다.

한편, 정서명확성 이외에 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 변인으로 회기관리 자기효능감을 들 수 있다. 이는 효능감이 높을수록 소진을 덜 경험한다는 선행 연구(권이경, 2004; 김영미, 2008; 최성희, 2010; Kottler, 1993; Maslach et al., 2001; Zunz, 1998) 결과를 지지하는 것으로 상담자 활동 관련 구체적인 자기효능감의 내용을 밝힌 것이다. 상담자 활동자기효능감 중 상담자의 특정 조력 기술이나 상담 과정 시 종종 발생하는 문제 해결 능력에 비해 회기관리 자기효능감의 영향이 큰 것은 회기관리 자기효능감이 상담 종결 시까지 매 회기 내담자의 상담 활동을 구조화하는 능력과 관계가 있음을 염두에 둘 필요가 있다. 즉, 상담자 자신의 능력에 대한

태도 혹은 평가와 같은 인지적 요인 또한 심리적 소진에 영향을 미치며, 구체적으로 상담자가 자신의 상담 회기 관리 능력을 어떻게 지각하느냐에 따라 소진 정도가 달라질 수 있다는 것이다. 이는 효능감이 생득적 요인이 아니라 성취 경험 또는 모델링에 의해 개발될 수 있음을(Bandura, 1977) 고려할 때 심리적 소진의 예방을 위한 시사점을 제공한다. 한편, 근무 환경이나 대인 관계와 관련이 있는 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 소진이 개인적 수준 뿐 아니라 업무 장면이라는 조직 수준에서도 발생할 수 있으므로(Halbesleben & Bowler, 2007; Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Enzmann, 1998; Zapf, 2002) 직무스트레스의 정도에 따라 심리적 소진 또한 상승하는 것으로 이해할 수 있다. 그러나 그 영향력은 미미한 수준에 그쳐 환경적 변인이 심리적 소진을 유발시키는 결정적 요인은 아닌 것으로 드러났다.

둘째, 상담자의 심리적 소진 중 정서적 소모에 유의한 영향을 미치는 변인으로 정서명확성의 설명력이 가장 큰 것으로 나타났으며, 그 외 직무관련, 근무환경 관련 직무스트레스와 상담난제 자기효능감이 정서적 소모를 예측하였다. 정서명확성은 앞서 논의한대로 상담자의 전반적인 심리적 소진 뿐 아니라 심리적 소진의 모든 하위 요인에서 가장 설명력이 큰 변인으로 드러났다. 정서명확성을 제외하고는 상담자의 심리적 소진의 각 하위 요인별로 관련 변인의 차이를 보였는데, 상담자의 정서적 소모를 예측하는 변인으로 직무관련 직무스트레스가 나타났다. 이는 본 연구의 대상이 상담 경력 3년 미만의 초보 상담자가 51.4%, 비정규직 상담자가 70%임을 고려했을 때 상담 업무에 대한 역할이나 책임에 대한 인식 부족 또는 모호한 역할로 인한 갈등을 경험하기 쉬울 것이라고 가정할 때 이러한 스트레스가 상담자의 정서적 부담과 소모를 초래하였음을 가리킨다. 또한 상담 업무의 과다 역시 상담자의 정서적 소모를 부추기는 것으로 볼 수 있을 것이다. 그 외 상담난제 자기효능감이 상담자의 정서적 소모와 관계가 있는 것으로 드러나 힘든 내담자나 위기 상황 등의 어려움에 대처하는 상담자 자신의 능력에 대한 평가에 따라 정서적 소모가 영향을 받을 수 있다.

셋째, 상담자의 심리적 소진 중 비인간화에 유의한 영향을 미치는 변인으로 정서명확성, 대인관계 직무스트레스, 회기관리 자기효능감, 근무환경 직무스트레스가 나타났다. 정서명확성을 제외하고는 대인관계 직무스트레스가 비인간화를 가장 잘 예측하는 것으로 드러났는데, 이러한 결과는 상담자가 내담자와의 관계 뿐 아니라 기관 내 상급자나 동료와의 관계가 원만하지 못할 경우 내담자에 대한 부적절한 반응으로 이어질 수 있음을 의미한다. 나아가 내담자에 대한 직접적인 상담 활동이 아닌 상담자의 대인 관계 문제가 상담자의 심리적 소진에 영향을 미쳐 궁극적으로 상담 성과에도 영향을 줄 수 있음을

예상할 수 있다.

넷째, 상담자의 심리적 소진 중 개인적 성취감 감소에 유의한 영향을 미치는 변인으로 정서명확성, 회기관리 자기효능감, 상담난제 자기효능감, 정서주의가 나타났다. 심리적 소진의 다른 하위 요인과 마찬가지로 정서명확성이 가장 큰 설명력을 갖는 것으로 나타났으나, 상담자의 개인적 성취감 감소는 상담자의 심리적 소진의 다른 하위 요인과는 달리 직무스트레스의 영향을 받지 않는 반면, 상담자활동자기효능감의 영향을 받는 것으로 드러났다. 이는 일반적 자기효능감이 성취에 미치는 영향에 관한 선행 연구 결과(Bandura, 1997; Elliot & Church, 1997; Lindsley et al., 1995; Mitchell et al., 1994; Salomon, 1984; Schunk, 1991)를 토대로 상담자활동자기효능감과 개인적 성취감 간의 관계를 설명할 수 있을 것이다. 한편, 상담자의 심리적 소진 중 유일하게 개인적 성취감 감소가 정서주의와 연관이 있는 것으로 밝혀졌다. 정서주의는 자신의 정서를 관찰하고 그것에 주의를 기울이는 정도를 가리키는 것으로 적응적 또는 부적응적일 수 있다(Lischetzke & Eid, 2003). 본 연구에서는 정서주의가 상담자의 개인적 성취감 감소를 억제하는 적응적 역할을 하는 것으로 나타났는데, 이는 상담자가 자신의 정서에 주의를 기울임으로써 내담자로 인한 역전이의 여부를 점검하기 용이한 이점을 갖기 때문인 것으로 추측해 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서 정서주의의 심리적 소진에 대한 영향력이 정서명확성에 비해 상대적으로 미미한 것은 정서주의와 심리적 적응 간의 관계가 정서를 명확하게 인식하는 것이 병행되는지에 따라 좌우된다는 선행 연구 결과(Ingram, 1990; Swinkels & Gulliano, 1995)와 관련이 있는 것처럼 보인다. 이에 대해서는 추후 축적된 연구 결과가 있어야 논의가 가능할 것이다.

다섯째, 정서명확성이 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향에 대해 상담자활동자기효능감이 부분적인 매개 효과를 갖는 것으로 밝혀졌다. 이는 정서명확성이 상담자의 심리적 소진에 직접적인 영향을 미치거나, 혹은 상담자활동자기효능감에 영향을 미침으로써 궁극적으로 심리적 소진에 영향을 줄 가능성을 나타내는 것이다. 즉, 정서 조절은 심리적 적응 변인으로 자기효능감에 중요한 영향을 미치므로(Ferandez-Berrocal et al., 2006), 자신의 정서 상태를 명확히 자각하는 것은 상담자로 하여금 불안 수준을 낮추고 자신의 능력에 대한 기대를 높임으로써 간접적으로 심리적 소진을 방지하는 역할을 할 수 있음을 알 수 있다.

종합하여 볼 때, 정서적 요인(정서경험특성), 인지적 요인(상담자활동자기효능감) 및 환경적 요인(직무스트레스) 모두 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 이 중 정서명확성의 영향력이 가장 큰 것으로 나타나 상담자의 심리적 소진에 대한 정서적 요인의 영향력이 밝혀졌으며, 심리적 소진의 다양한 유형에 따라 영향을 미치는 변인들 또한

차이가 있음이 드러났다. 본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 상담 경력, 내담자 경험 유무의 차이 등 연구대상의 동질성이 확보되지 못하였다. 그러나 상담 경력, 내담자 경험 유무 등을 포함한 상담자의 일반적 특성이 심리적 소진에 별다른 영향을 주지 않음을(김현미 등, 2010; 도은숙·정현숙, 2009; 유정이 등, 2003; 윤부성, 2000) 고려할 때 이러한 차이가 본 연구결과에 미치는 영향은 미미할 것으로 보인다. 둘째, 본 연구에서는 사례 및 내담자의 특성을 관련 변인으로 포함하지 않았으므로 이에 대한 후속 연구가 필요할 것으로 판단된다. 셋째, 본 연구의 대상은 세부적인 상담 전공을 구분하지 않고 일반적인 상담자의 범주로 묶어 살펴보았으므로 이에 대한 추가적인 연구도 흥미로울 것이다.

【참 고 문 헌】

- 강은숙·김민정(2006). 아동학대예방센터 상담원의 직무스트레스 실태 및 이직고려와 직무만족도에 관한 연구. **한국가족복지학**, 11(2), 46-63.
- 권이경(2004). 상담종결경험, 사회적 지지, 자기효능감이 놀이치료자의 심리적 소진에 미치는 영향. **놀이치료연구** 8(1), 1-15.
- 김영미(2008). 음악치료사의 성격특성 및 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현미·최인화·권현용(2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 도은숙·정현숙(2009). 상담자 소진 관련 변인 연구. **한국가족치료학회지**, 17(1), 125-143.
- 박성호(2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박용두·이기학(2007). 정서지능, 지각된 진로장애, 진로결정 자기효능감의 관계 모형 검증. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 19(4), 1041-1056.
- 여선영(2005). 아동상담자의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진(Burnout)과의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 유재호·이수정·이훈구(1998). 근로자들의 정서관련 특성이 직무로 인한 탈진감에 미치는 영향. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 11(1), 23-53.
- 유성경·박성호(2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국심리**

- 학회지: 상담 및 심리치료, **14(2)**, 389-400.
- 유정이 · 박성호 · 유성경(2003). 상담자와 초등교사의 심리적 소진 관련변인 연구. *청소년상담연구*, **11(2)**, 111-120.
- 윤부성(2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이선규(1992). 職務 스트레스 誘發要因, 對處戰略과 組織構成 員의 態度에 관한 實證的 研究. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이수정 · 이훈구(1997). Trait Meta-Mood Scale의 타당화에 관한 연구: 정서지능의 하위요인에 대한 탐색. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, **11(1)**, 95-116.
- 이수현 · 서영석 · 김동민(2007). 상담자 활동 자기효능감 척도 국내 타당화 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, **19(3)**, 655-673.
- 이주일 · 황석현 · 한정원 · 민경환(1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, **11(1)**, 117~140.
- 임춘희(2008). 건강가정지원센터 상담실무자의 직무스트레스 및 욕구충족이 직무만족에 미치는 영향. *상담학연구*, **9(2)**, 317-337.
- 최성희(2010). 놀이치료자의 수퍼비전 작업동맹과 심리적 소진의 관계에서 치료자 자기효능감의 매개효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 최윤미 · 양난미 · 이지연(2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, **14(3)**, 581-598.
- 최혜윤(2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. *한국심리학회지: 건강*, **8(2)**, 279-300.
- 황경열 · 소혜정(2006). 재활상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. *重複 · 肢體不自由兒教育*, **47**, 107-124.
- 황정입(1996). 조직특성과 직무스트레스에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, **51(6)**, 1173-1182.
- Bandura, A.(1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, **84**, 191-215.
- Bandura, A.(1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. N.Y.: Freeman.
- Betoret, F. D.(2006). Stressors, self-efficacy, coping resources, and burnout among secondary school teachers in Spain. *Education Psychology*, **26(4)**, 519-539.
- Brown, C., & O'Brien, K. M.(1998) Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology: Research & Practice*, **29**, 383-385.
- Cherniss, C.(1980). *Professional burnout in human services organizations*. NY: Praeger Publishers.
- Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., & Przybeck, T. R.(1993). A psychobiological model of temperament and character. *Archives of General Psychiatry*, **50**, 975-990.
- Cooper, C. & Marshall, J.(1998). *The Stress check: Coping with the stresses of life and work*. Englewood Cliffs, N.Y.: Prentice-Hall.
- Corey, G.(1998). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*, 4/e. Singapore: International Thomson Publishing Asia.
- Delia, C., & Patrick, T.(1996). Stress in clinical psychologists. *The international Journal of Social Psychiatry*, **42**, 141-149.
- Durlak, J. A.(1979). Comparative effectiveness of paraprofessional helpers. *Psychological Bulletin*, **86**, 80-92.
- Elliot, A. J., & Church, M. A.(1997). A hierarchical model of approach and avoidance achievement motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, **72**, 218-232.
- Frenandez-Berrocal, P., Alcaida, R., Extremera, N., & Pizarro, D.(2006). The role of emotional intelligence in anxiety and depression among adolescents. *Individual Difference Research*, **4**, 16-27.
- Frank, J. K., & Frank, J. B. (1993). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy*(3rd ed.). Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.
- French, J., & Caplan, R. D.(1987). Organizational stress and individual strain. In D. W. Organ(Ed.), *The applied psychology of work behavior: A book of reading*. 307-339. Business Publication.
- Friedman, S. M. & Gelso, C. J.(2000). The Development of the Inventory of Countertransference Behavior. *Journal of Clinical Psychology*, **56(9)**, 1221-1235.
- Gohm, C. L.(2003). Mood regulation and emotional intelligence: Individual differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, **84(3)**, 594-607.
- Gohm, C. L., & Clore, B. L.(2000). Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping and attributional style. *Cognition and Emotion*, **16(4)**, 495-518.
- Goodyear, R. K., & Guzzardo, C. R.(2000). Psychotherapy

- supervision and training. In S. D. Brown & R. W. Lent(Eds.). *Handbook of Counseling Psychology*(3rd ed., 83-108). N.Y.: Wiley.
- Greenberg, L. S.(2002). *Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Grewal, D., & Salovey, P.(2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 281-285.
- Halbeslben, J. R. B., & Bowler, W. M.(2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93-106.
- Hepner, M. J., Multon, K. D., Gysbers. N. C., Ellis, C. A., & Zook, C. E.(1998). The relationship of training self-efficacy to the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 45(4), 393-402.
- Ilies, R., Scott, B. A., & Judge, T. A.(2006). The interactive effects of personal traits and experienced states on intaindividual patterns of organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 49(3), 561-575.
- Ingram, R. E.(1990). Self-focused attention in clinical disorders: review and a conceptual model. *Psychological Bulletin*, 107, 156-176.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Konopaske, R.(2007). *Organizational behavior and management*(8th ed.). N.Y.: McGraw-Hill Irwin.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C.(2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.
- Kottler, J. A.(1993). *On Being a therapist*(rev. ed.). San Francisco, Co: Jossey-Bass.
- Larsen, R. J., & Diener, E.(1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21, 1-39.
- Lee, S. M., Cho, S. H., Kissinger, D., Ogle, N. T.(2010). A Typology of Burnout in Professional Counselors. *Journal of counseling and development*, 88(2), 131-138.
- Lee, W. W. S., & Leung, D. Y. P.(2006). Predicting intention to quit among chinese teachers: Differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 19(2), 129-141.
- Lent, R. W., Hill, C. E., & Hoffman, M. A.(2003). Development and validation of the counselor activity self-efficacy scales. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 97-108.
- Lindsley, D. H., Brass, D. J., & Thomas, J. B.(1995). Efficacy-Performance Spirals: A Multi level Perspective. *Academy of Management Review*. 29, 645-678.
- Lischetzke, T., & Eid, M.(2003). Is attention feeling beneficial or detrimental to affective well-being? Mood regulation as a moderator variable. *Emotion*, 3(4), 361-377.
- Martin, Jr W. E., Easton, C., Wilson, S., Takemoto, M., & Sullivan, S.(2004). Salience of emotional intelligence as a core characteristic of being a counselor. *Counselor Education and Supervision*, 44, 17-30.
- Maslach, C. & Jackson, S.(1981). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P.(1997). *The truth about burnout*. San Fancisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- Martin, Jr W. E., Easton, C., Wilson, S., Takemoto, M., & Sullivan, S.(2004). Salience of emotional intelligence as a core characteristic of being a counselor. *Counselor Education & Supervision*, 44, 17-30.
- Mayer, J. D., & Gaschke, Y. N., Braverman, D. L., & Evans, T. W.(1992). Mood-congruent Judgement is a general effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 119-132
- Mayer, J. D. & Salovey, D.(1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey & D, J. Sluyter(Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implication*. NY: Basic Books.
- Mayer, J. D., & Stevens, A. A.(1994). An emerging understanding of the reflective experience of mood. *Journal of Research in Personality*, 28, 351-373.
- Mitchell, T. R., Hopper, H., Daniels, D., George-Falvy, J., James, L. R.(1994). Predicting self-efficacy and performance during skill acquisition. *Journal of Applied Psychology*, 79, 506-517.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L.(1996). Stress in mental health professional: A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 82-89.
- Nayeri, N. D., Negarandeh, R., Vaismoradi, M., Ahmadi,

- F., & Faghihzadeh, S.(2009). Burnout and productivity among Iranian nurses. *Nursing & Health sciences*, 11(3), 263-270.
- Norcross, J. C.(2000). Psychotherapist Self-care: Practitioner-tested, research-informed strategies. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(6), 710-713.
- Nutt-Williams, E., Judge, A. B., Hill, C. E., & Hoffman, M. A.(1997). Experiences of notice therapists in pre-practicum: Trainees', clients' and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 44(4), 390-399.
- O'Halloran, T. M., & Linton, J. M.(2000). Stress on the job: Self care resources for counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 22, 354-364.
- Pazin, J. S.(2000). The effects of burnout on doctoral counseling students in CACREP-accredited universities. *Dissertation Abstracts International*, 61(9-A), 1164.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S.(1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20, 32-36.
- Remley, T. P., & Herlihy, B.(2005). *Ethical, Legal, and Professional Issues*. Columbus: Pearson Prentice Hall.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W.(1989). Job stress, social support, and burn out among counseling center staff. *Journal Of Counseling Psychology*, 36(3), 345-351.
- Salanova, M., Llorens, S., Garcia-Renedo, M, Burriel. R., Bresò, E., & Schaufeli, W. B.(2005). Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism. *Educational Psychological Measurement*, 65(5), 807-819.
- Salomon, G.(1984). Television is "easy" and print is "tough": The differential investment of mental effort in learning as a function of perceptions and attributions. *Journal of Educational Psychology*. 76, 647-658.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P.(1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker(Ed.) *Emotion, disclosure, and health*(125-154). Washington, DC: America Psychological Association.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D.(1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Schunk, D. H.(1991). Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26, 207-231.
- Sears, S. F., Urizar, G. G. Jr., & Evans, G. D.(2000). Examining a stress-coping model of burnout and in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 56-62.
- Smith, P. C., Kendal, L. M., & Hulin, C. L.(1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally & co.
- Swinkels, A., & Giuliano, T. A.(1995). The measurement and conceptualization of mood awareness: Attention directed toward one's mood state. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 934-949.
- Tanner, A.(1983). Middle management stress: Recognizing and treating burnout victims. *Healthcare Financial Management*, 37(1), 12-22.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P.(1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.
- Wampold, B. E. (2000). Outcomes of individual counseling and psychotherapy: Empirical evidence addressing two fundamental questions. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.). *Handbook of counseling psychology*(3rd ed., 711-739). N.Y.: Wiley.
- Westerhouse, M. A.(1980). The effects of tenure, role conflict and role conflict resolution on the work orientation and burn-out of teachers. *Dissertation Abstracts International*, 41, 174-175.
- Whiston, S. C., & Sexton, T. L.(1993). An overview of psychotherapy outcome research: Implications for practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 24(1), 43-51.
- Zapf, D.(2002). Emotional work and psychological well-being: A review of literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zunz, S. J.(1998). Resiliency and burnout: Protective factors for human manager. *Administration in Social Work*, 22(3), 39-54.

- 접 수 일 : 2011년 06월 14일
- 심 사 일 : 2011년 08월 25일
- 게재확정일 : 2011년 09월 22일