

117신고센터 전문상담 요원의 소진에 관한 현상학적 연구 —정부 부처 통합근무 체제 적용—

윤양숙*, 김은혜**

경기도북부경찰청 파주경찰서, 서울한영대학교 재활상담심리학 교수*

A Phenomenological Study on the Burnout of Specialized Counselors in the 117 Report Center

- Application of the Integrated Working System of Government Departments-

Yang-suk Youn*, Eun-hye Kim**

Paju Police Station, Northern Gyeonggi Provincial Police Agency*,

Professor of Rehabilitation Counseling Psychology at Hanyoung University in Seoul**

요약 현대사회는 삶의 양식 변화에 따라 복잡하고 다양한 분야로 생활 영역이 확대되고 있다. 사람들의 의식도 변화하면서 각종 사회문제가 수반되고 이에 대한 대책도 다방면에서 이루어지고 있다. 특히 학교폭력 문제가 관심 대상이 되면서 정부 관련 부처가 합동으로 신고센터를 마련하고 전문상담 요원들이 피해 신고를 접수하며 상담하고 있다. 상담 요원들은 업무 처리 과정에서 심신의 소진을 경험한다. 따라서 소진의 원인이 되는 요인이 무엇인지 연구하여 효과적인 상담 업무 수행에 기여할 필요성이 제기된다. 본 연구는 2019년 2월부터 2020년 5월까지 117 신고센터에서 근무하는 상담 요원 10명을 대상으로 업무 처리 과정에서 체험한 사실을 면담하고 수집하여 Colaizzi의 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 연구의 결과에서 소진 요인은 첫째 '117 신고센터 경험'에서 기관 통합 시기의 상담요원 갈등, 둘째 '소진'에서 전문상담 요원은 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 결여 증상 등의 경험이었다. 상담 요원들의 소진 요인을 예방하고 극복하기 위해 사기 증진방안 마련이 필요하였다. 이는 각종 익명의 상담 방식이 활용되는 산업화정보화 시대에 특수 직종 상담 요원의 근무환경 개선에도 유용한 자료가 될 것으로 기대한다.

주제어 117 신고센터, 전문상담, 소진, 현상학, Colaizzi

Abstract In modern society, the field of life is expanding to complex and diverse fields according to changes in lifestyle. As people's consciousness also changes, various social problems are involved, and countermeasures are being taken in various ways. In particular, as the issue of school violence has become a subject of interest, government-related ministries have jointly set up a reporting center and professional counselors are receiving and consulting on damage reports. Counselors experience mental and physical exhaustion in the course of their work. Therefore, the need to contribute to effective counseling work is raised by studying the factors that cause burnout. This study collected the experiences of 10 counselors working at 117 reporting centers from February 2019 to May 2020 through interviews and analyzed them with Colaizzi's phenomenological research method. The exhaustion factors derived from the results of the study were first experiences such as conflict between counselors during the period of institutional integration in the "117 reporting center experience", and secondly, professional counselors experienced emotional exhaustion, inhumanization, and lack of achievement. In order to prevent and overcome the exhaustion factors of counseling agents, it was necessary to prepare measures to promote fraud. This is expected to be useful data for improving the working environment of special job counselors in the era of industrialization and informatization in which various anonymous counseling methods are used.

Key Words 117 Reporting center, Professional counseling, Burnout, phenomenology, Colaizzi

Received 10 Jun 2022, Revised 15 Jul 2022

Accepted 21 Jul 2022

Corresponding Author: Eun-hye Kim

(Hanyoung University in Seoul)

Email: keh541@naver.com

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

현대인들은 산업화·정보화 시대에 살면서 삶의 양식 변화에 따라 복잡하고 다양한 분야로 생활 영역이 확대되고 있으며 직업도 세분화·전문화되어 가고 있다. 가족과 이웃이라는 전통적 유대관계도 점차 개별화되어 인간관계를 단절시키고 비대면 생활방식을 초래하였다. 우리나라는 급속한 경제발전을 이루었지만 세대 간의 갈등, 핵가족화, 맞벌이, 청소년 문제, 성범죄 등 사회적으로 심리 정서적 면에서 어려움이 존재하고 있다.

이러한 사회문제 현상을 해결하는데 상담이 전문분야 중 한 영역이 되었다(천정용, 전경숙, 2017)[1]. 상담은 심리, 정신, 가족, 진로, 취업, 폭력, 자살, 중독 및 사이버 공간 문제행동 등을 해결하기 위한 수단으로 우리의 삶의 다양한 분야에서 적용되고 있다(이자영, 정경은 등, 2018)[2].

이처럼 현대인들은 세분화된 문제를 해결하기 위하여 전문상담사를 찾는다. 상담 방식도 다변화되어 전통적인 대면상담이 점차 비대면 상담으로 전환되고 있다. 전문상담사들은 전문성은 물론 윤리적 소임을 수행하는 직업인이며, 상담 지식과 기술을 갖추어야 한다. 인적 자격 요건과 전문 서비스 태도가 더욱 중요해지면서 이들의 업무 부담이 가중되고 있다(이아람, 2019)[3]. 상담사들은 전문훈련을 받고 활동하지만 민원의뢰인의 문제 해결 요구에 응대하면서 업무처리 과정에서 심신의 스트레스와 탈진, 소진을 호소하고 있다(강한철, 오종철, 2014)[4].

본 연구는 우리 사회가 겪고 있는 아동, 청소년, 여성, 노인, 이주여성 등 사회적 약자들의 피해 대응을 위해 대표적 콜서비스 역할을 담당하는 117 신고센터 전문상담 요원의 소진을 대상으로 한다. 상담 요원들이 신고 접수와 수사연계 업무를 처리하는 과정에서 발생하는 소진 요인들을 극복하고 상담을 효과적으로 수행하기 위하여 소진에 이르게 되는 현상들이 무엇인지 연구할 필요성이 제기된다.

따라서 첫째, 경험한 사실, 둘째, 소진에 이르게 된 공통요인을 연구문제로 선정하고, 심리 정서적 소진 요인들을 질적 방법으로 분석하여 개인적, 사회적 지지체계 제공으로 정신적, 신체적 건강뿐만 아니라 상담의 전문성 향상과 직무 환경의 개선에 따라 업무 만족감 향상으로 민원의뢰인의 문제 해결에 기여하고자 하는 것이 연구의 목적이다.

2. 이론적 배경

2.1 117 신고센터

2.1.1 117 신고센터 설립

117 전화상담은 1995년 이래 정부의 사회적 약자 보호정책 일환으로 성매매, 성폭력, 가정폭력 등 피해자를 보호하기 위해 이루어졌다. 이후 2011년 학교폭력으로 중학생의 투신 자살사건이 계기가 되어 117 번호는 학교폭력 신고 전화로 전환되었으며, 2012년 학교폭력 등 대책으로 교육부가 주관하여 경찰청에 117 신고센터를 설치하고, 여성가족부 포함하여 3개 부처 소속 전문상담 요원들이 통합 근무하면서 학교폭력, 아동학대, 노인 학대, 이주여성 폭력 등 신고 접수와 상담업무를 병행하고 있다.

2.1.2 117 신고센터 현황

117 신고센터는 전국 17개 지방경찰청에 위치하며 상담 요원이 전화신고 접수, 상담, 수사부서 연계 업무를 처리하고 있다.

2018년 발간 청소년 업무 통합 매뉴얼(경찰청, 2018)[5]에 따르면 117 신고센터에 2014년 80,151건, 2017년 71,985건이 접수되어 2014년 대비 2017년 신고가 10.2% 감소한 결과로 나타나 정부의 적극적 예방정책이 점차 효과를 보이고 있었다.

교육부 학교생활문화과 발표 자료(교육부, 2019)[6]와 교육부 보도자료(교육부, 2021)[7]를 살펴보면 학교폭력을 당한 경험이 있다고 응답한 피해 응답률이 2012년 1차 조사결과 초등학교 15.2%, 중학교 13.4%, 고등학교 5.8%였고, 2019년 1차 조사결과 초등학교 3.6%, 중학교 0.8%, 고등학교 0.4%였으며, 2021년 1차 조사결과 초등학교 2.5%, 중학교 0.4%, 고등학교 0.2%로 나타나 117 신고센터가 학교폭력 대응에 긍정적 역할을 하고 있음이 확인되고 있다.

2.2 117 전문상담 요원

117 전문상담 요원은 교육부(102명), 여성가족부(34명) 소속원이 긴급통신서비스 망이 갖춰진 전국 17개 지방경찰청 신고센터에 파견되어 전담경찰관(68명)과 통합 근무하고 있다.

상담 요원은 전화상담 업무 특성상 신고 사건의 현장 상황을 목격하거나 시간을 두고 처리하는 업무가 아니

므로 위기상황 대처능력, 반복 민원성 전화의 처리 능력, 경찰 개입조치 등에 대한 숙달이 필요하다. 상담 요원은 민원의뢰인의 다양한 요구사항 질문에 비대면 상태에서 흥분되는 사실을 지각하고, 그 순간에 두근거림, 손에 땀 등의 신체변화가 스트레스로 이어지며 긴장상태의 경험을 한다(이호찬, 2019)[8]. 전화상담 서비스 종사자, 청소년 복지센터 상담자, 학교 전문상담 교사 등은 표정, 목소리 톤, 행동 표현 등 비언어적 표현으로 자기감정을 조절하는 표면행위(surface acting)를 하는 감정노동 전문 인력이다(Hochschild, 1983)[9].

2.3 소진(Burnout) 선행연구

정신과 의사 Freudenberger(1974)[10]는 '소진 증후군'이라는 용어를 사용하며 소진에 대한 연구를 시작하였다. 소진의 현상을 최초로 연구에 활용한 개념은 '최선을 다하여 직무를 수행하였으나 돌아오는 것이 없었을 때 느끼는 감정'으로 보았다.

소진의 원인은 대부분 사람을 대상으로 하는 감정노동 서비스 분야에서 발생한다. Miller, Zook & Ellis (1989) [11]는 높은 수준의 스트레스를 경험하는 자들이 높은 수준의 소진을 겪는다고 밝혔으며, 소진의 경험은 성격과 같은 개인적 특성과 연관이 있으며 직장에서 발생하는 상황적 스트레스와 더 깊은 관련이 있다고 주장하였다. Cordes & Dougherty(1993)[12]는 역할갈등과 부족한 시간이 정서적 탈진의 주된 결정요인이라고 분석하였으며, 그 밖에도 비인간적이고 권위적이며 딱딱한 분위기의 업무환경에서 종사원들이 높은 소진을 경험하게 되고 이러한 조직에서는 종사원 대부분이 의사결정에 참여하지 못한다고 제시하였다.

이와 같이 소진은 직업적인 특성과 인간적인 특성에 따라 유발되는데 따라서 소진을 제공하는 요인은 인간관계로 인한 소진, 직무의 보상과 성과로 인한 소진, 학교 폭력 전화 상담 등 업무로 인한 소진, 자아 성취감의 결여로 인한 소진 등 다양하였다(윤아람, 정남운, 2011)[13].

Edelwich & Broadsky(1980)[14]는 소진의 증상을 업무차원에서 개인적으로 이상과 목적 지향, 관심, 에너지와 열정이 감소하는 과정으로 보았다. 상담자가 상담과정에서 민원의뢰인과 동일시하는 단계를 열정으로 보았고, 시간과 에너지를 사용하면서 침체, 좌절, 무관심의 단계에 이른다고 하였다(김원순, 2017)[15].

2.4 신고전화 유형

2.4.1 우리나라 신고 전화

우리나라는 국민이 국가의 도움을 필요로 할 경우 40여 개의 신고 전화번호를 고유 업무 번호로 지정하여 임무를 부여하고 있다. 국가안전 111(국가정보원), 범죄 112(경찰청), 간첩 113(경찰청), 학교폭력 117(경찰청), 사이버테러 118(한국인터넷진흥원), 화재·조난사고 119(소방방재청), 해양사고·범죄 122(해양경찰청), 밀수 125(관세청) 등이다.

2014년 세월호 여객선 침몰사고 발생 당시 신고 통로 인식 미흡이 지적되자 대책 마련 일환에 따라 신고 전화 체계를 정비하여 2016년 국가의 모든 중요 신고 전화를 긴급서비스 112·119, 비긴급서비스 110 통합 번호로 이원화하여 사용하고 있다.

<표 1> 긴급·비긴급 신고전화(2016.7.1. 통합)[16]

전화번호	관리 주체	내 용
긴 급	112	국민권익위원회 (경찰청) 긴급 범죄신고, 폭력, 밀수, 학대, 미아, 해킹 등
	119	국민권익위원회 (소방방재청) 긴급 재난구조 신고, 화재, 구조·구급, 해양·전기·가스사고, 유해물질 유출
비 긴급	110	국민권익위원회 https://www.110.go.kr/consult/manual.do 각종행정·요금·범죄금·생활민원, 청소년·여성·노인·정신건강상담, 117

2.4.2 외국 신고센터

외국의 신고센터 번호의 특징은 위기대응에 효율성을 갖춘 단일번호로 통합된 시스템이다.

대표적으로 미국은 통합 긴급 전화 911, 통합 비긴급 전화 311로 분류하여 운영 중이며, 긴급 통신 운영에 대하여 국민 중 82%는 적합한 운영 체계라고 응답하였다(미국 대국민 여론조사, 2014)[17]. 영국은 긴급 전화 999, 비긴급 민원 통합 전화는 101 번호이다. 독일은 긴급 대응체계를 소방 112, 경찰 110 창구로 운영하고, 비긴급 민원 통합번호는 115로 지정하였다.

일본은 경찰 112,, 해양경찰 118, 소방 119번호로 운영 중이며, 프랑스는 대국민 의료 중심체계로 소방과 경찰,

응급 의료지원 서비스(SAMU) 요원들이 합동으로 출동하는 제도를 운영하고 있다.

3. 연구방법 및 절차

3.1 질적 연구 개념 및 설계

본 연구는 117 신고센터 상담 요원들이 상담과정에서 경험한 사실과 소진의 공통요인을 연구의 문제로 선정하여, 면접과 질문지를 통하여 연구 참여자가 전달하고자 하는 사실적 의미를 수집하여 기록하고 범주화하면서, 귀납적으로 소진의 요인 자료를 도출하고 자료의 타당성을 확인하는데 적합한 Colaizzi(1978)[18]의 질적 분석인 현상학적 방법을 활용하였다.

풍부한 자료의 확보를 위해 비구조화된 자료와 구조화된 자료를 함께 수집 진행하였다.

3.2 연구 진행과정

본 연구는 2019년 2월부터 2020년 5월까지 117 신고센터에서 근무하는 상담 요원 10명을 대상으로 업무 처리 과정에서 체험한 사실을 면담과 질문지 기술을 통해 수집하였다.

초기에 117 신고센터를 방문하여 전문상담 요원의 전화상담 실태를 예비조사하면서 117 번호가 학교폭력 예방 및 신고 전화로 등록되었고, 학생뿐만 아니라 학부모들도 다양하게 상담 전화를 이용하고 있음을 확인하였다. 연구자와 연구 참여자 사이에 개방형 질의응답과 추가 인터뷰 약속도 하였다.

이 외에 청소년 관련 부서의 실시간 변화하는 새로운 계획과 각종 정책 자료, 교육부 학교폭력 실태 전수조사, 통계청의 학교폭력 발생 자료, 청소년 폭력 예방단체 등에서 수집한 소중한 연구 자료들을 활용하여 상담요원들로부터 얻을 수 없는 취약한 자료와 통계를 보충하였다.

3.2.1 연구 참여자 선정 및 특성

연구 참여자는 2018년 기준으로 신고를 접수하여 처리한 건수가 가장 많은 서울과 경기 지역의 117 신고센터 전문상담 요원으로, 신고센터가 통합하여 개소한 2012년 이후 근무경력자를 선정하였다. 남성 1, 여성 9명이고, 소속은 여성가족부 1, 교육부 4, 경찰청 5명이었다. 상담 경력은 3~15년으로 대부분 상담학을 전공하였다.

〈표 2〉 연구 참여자의 기본 현황

참여자	소속	성별	센터 근무 (년)	상담 경력 (년)	결혼 (자녀)	전공
A	교육부	여	8	9	기혼(2)	상담
B	교육부	여	8	15	기혼(2)	상담
C	경찰청	여	1	4	기혼	사회복지
D	경찰청	남	8	8	기혼(2)	행정, 상담
E	경찰청	여	3	3	기혼(2)	상담
F	여가부	여	8	8	미혼	상담
G	교육부	여	8	8	미혼	상담
H	교육부	여	6	6	기혼	상담
I	경찰청	여	2	7	기혼	상담
J	경찰청	여	4	7	기혼	상담

3.2.2 Colaizzi의 연구방법 및 윤리적 고려

본 연구는 Colaizzi의 자료분석 7단계 과정에 따라 체험 사실의 질적 의미를 범주화하는 과정에서 심리적 현상을 추출하였다. 현상의 중요성을 기술하는 방법으로 개인 면담 자료뿐만 아니라 연구 참여자가 전달하는 표정, 한숨, 움직임 등 비언어적 표현도 중시하였다.

본 연구에서 내용 왜곡이 없도록 타당성 확인 과정 제공과 연구 참여자 정보의 비밀보장 및 면담 녹음 내용은 연구 목적 활용에 한정하기로 약속하고, 자료수집 목적과 수집 항목, 자료 정보 보유 기간 등에 대하여 연구 참여자의 동의를 받고 진행하였다.

4. 연구 결과

면담과 재 면담을 통하여 연구문제로 선정된 전문상담 요원들이 체험한 현상학적 사실의 의미 자료를 수집하여 소진에 이르게 된 공통요인을 단계별 분석하였다. 1단계는 면담자료 축여록을 작성하고, 2단계에서 동일한 내용의 의미단어 291개를 추출하였고, 3단계는 공통적 의미단어 85개를 소진 요인으로 분석하고, 4단계에서 13개의 공통 주제로 범주화하였다. 본 연구에서 85개의 의미단어 가운데 24개의 사실들은 117 신고센터의 부처 통합 근무 초기에 소속과 처리 업무가 달랐던 상황에서 경험한 소진

요인이었으며, 기타 61개의 의미 사실은 평소 상담과정에서 경험한 소진 요인을 분석한 자료이다. 5단계는 연구 참여자의 진술 의미가 제대로 전달되었는지 총체적 맥락을 확인하고, 6단계에서 핵심적 유사 공통요인을 4개 주제군으로 묶어 2개의 대주제를 도출하였다<표 3>. 마지막 7단계에서 연구 참여자 상대로 경험사실 분석의 타당성을 확인하는 과정을 진행하였다.

위와 같이 의미단위와 주제를 분석하여 117 신고센터 전문상담 요원의 소진 요인이 되는 공통사실을 살펴본 결과 Maslach & Jackson(1981)[19], 차은미(2014)[20]의 연구 결과에서 나타난 정서적 고갈, 비인간화, 개인 성취감 고갈 등 증상과 유사하였고, 감정노동 서비스 직종에서 보이는 소진의 증상들이 나타나고 있다.

<표 3> 주제군, 대주제 도출

대주제(2)	주제군(4)	주제(13)
1. 117 신고센터 경험	1) 117 신고센터 통합 근무 정착 과정 갈등	(1)경찰과 전문상담 요원의 협력 과정 한계
		(2)업무의 전문성과 통합의 문제
		(3)신고 업무와 민원체제 한계
2. 소진	2) 117 전문상담 요원 정서적 고갈	(4)업무 소진으로 인한 감정 스트레스
		(5)가족에게 전이되는 감정
		(6)가정에서 표출되는 스트레스
		(7)항의성 민원인에 대한 감정 소진
	3) 117 전문상담 요원 비인간화	(8)전문부서 연계로 인한 정서적 갈등
		(9)위기 긴급 상황을 허위로 여김으로 인한 소진
		(10)절차까지 무시하는 민원인으로 인한 소진
		(11)직무환경에 의한 소진
4) 117 전문상담 요원 개인 성취감 결여		(12)성취욕구의 좌절
		(13)비효율적 업무로 인한 소진

5. 논의

5.1 117 신고센터 기관 중심 심리적 분석

2012년 학교폭력 사건이 표면화되고 급증하면서 정책 변화에 적응할 준비 없이 시작된 부처 통합 근무에 근무자들은 주인의식이 부족하였다. 이를 통하여 1)주제군 ‘117 신고센터 통합 근무 정착과정 갈등’에서 소속이 다른 상담 요원들이 업무 협력과정에서 갈등을 느끼고, 각자 다른 전문분야 업무의 융합 문제, 신고 접수·상담 업무와 민원처리 업무의 상이한 특성이 부각되어 심리적 소진 요인이 되었음을 확인하였다.

5.2 117 상담 요원의 소진 현상학적 분석

본 연구는 117 신고센터 전문상담 요원이 상담 과정에 서 경험한 현상의 자료 즉 사실적 의미에 관한 본질을 구조화, 명료화를 위해 기술하였다. 117 전문상담 요원은 다음 3개 주제군의 소진 요인을 경험하였다.

첫째, 정서적 고갈을 경험하였다. 사건사고 관련 학부 모가 전화하여 시비하는 경우, 자신의 감정을 달래주기를 바라는 민원의뢰인의 전화 등 업무 탈진으로 인한 감정 스트레스, 특히 자녀의 일에는 예의도 기다림도 없이 다가오는 도전적 언사에 터무니없는 하소연을 다 듣고 나면 스트레스를 해소할 방법을 찾지 못해 캄다운(calm down)을 마음속으로 외치며 이직의 마음이 생기기도 하였다. 전문상담 요원들이 심장 뛰는 불안을 갖게 된 계기는 위기의 상황이었다. 상복을 입고 시위하는 민원의뢰인의 사례가 외상이 되어 눈앞에 어른거리고, 상엿소리가 들리는 환청을 경험하기도 하였다.

둘째, 비인간화로 인한 소진을 경험하였다. 거짓 자해 장면 묘사 등으로 위기·긴급 신고 내용이 장난일 경우 허탈감을 느끼며, 실제 상황을 장난전화로 오판할 수 있어 긴장을 한다. 업무 처리 절차를 무시하는 민원의뢰인으로 인한 소진, 직장내외의 직무환경에 의한 소진 등은 전문상담 요원도 인격체로 존중받아야 함을 상기하게 한다. 문명의 발달에 기인하여 SNS를 활용하는 컨택센터 서비스 요원들도 언어폭력에 대한 민원응대에 소진이 되어 이직에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(남유신, 2014)[21].

셋째, 개인 성취감 결여 증상이다. 상담 요원은 파견 부처에서 업무 공유와 성과나 보상 면에서 제외되기 쉬워 소외감에 성취욕구의 좌절을 경험한다. 상담 업무를 처리

할 때 어렵게 매뉴얼을 찾아야 하거나 업무 폭주 시간에 수사부서로 연계할 경우 서류 준비 등에 집중해야 하는 일을 비효율적 업무로 인식하여 업무 의욕 저하 요소로 작용되기도 하였다.

5.3 내부 구성원의 갈등

위 현상들은 Skovholt(2001)[22]가 소진에 대해 정서적 고갈과 개인 성취감의 감소, 냉소주의 비인간화 상태라고 분석한 선행연구 결과와 유사하였다. 이는 상담 요원 입장에서 주로 민원의뢰인 등 대외적 관계에서 나타나는 소진 요인이었다. 본 연구에서는 상담센터 내부 구성원 상호관계에서도 근무체제 정착 과정에서 나타났던 협업의 부조화와 이로 인한 갈등 현상이 또 하나의 소진 요인이 되었음을 추가 확인하였다.

6. 결론 및 제언

연구 결과로 추출한 대주제 2개는 ‘117 신고센터 경험’과 ‘소진’이다.

대주제 ‘117 신고센터 경험’에서는 신고센터 설치와 관련 부처 공무원들의 통합 근무에 따라 구성원 간 업무 협력 과정의 문제, 부처별 업무의 전문성과 신고센터 업무의 융화 적용 문제, 신고센터 고유 업무인 신고 접수·상담 업무와 각종 민원처리 시스템의 한계 등 특성에서 기인한 갈등으로 소진 요인 현상을 경험하였다. 이는 신고센터 초창기의 경험 내용을 분석한 자료이나, 범위를 넓혀 보면 현재나 미래에 정부기관 또는 민간 조직에 구성하는 상담 요원 구성원에게 정도의 차이는 있으나 유사한 소진 요인 현상으로 나타날 수 있다. 새로운 기구를 설립하여 조직원을 구성할 때 기구의 특성과 구성원의 전문성, 각기 다른 구성원들의 장점을 살려 동료 간 협력과 지지로 기구의 목적에 순응할 수 있는 조직 체계를 만드는 일은 직원의 사기와 업무 효율성 면에서 중요함을 본 연구를 통하여 확인할 수 있다.

다음으로 대주제 ‘소진’에서 117 신고센터 전문상담 요원들이 평소 업무처리 과정에서 경험한 소진 요인 사실들을 확인하였다. 117 신고센터 상담 요원들도 감정노동 서비스 종사자이므로 상담사가 겪는 정서적 고갈, 비인간화, 개인 성취감 결여 등 현상들을 경험하고 있었다.

117 전문상담 요원들이 상담에서 최선을 다하지만 민

원의뢰인들이 던지는 불만스럽다는 의견에 상처를 받고 스트레스와 탈진을 경험하는 사례에서 고객 상담사의 감정노동이 직무소진에 영향을 미치는 심리적 과정을 확인할 수 있었다(홍선영, 2020)[23].

따라서 연구 결과에서 나타난 소진 요인에 따라 117 신고센터 운영 제도의 체계적 개선과 보완이 요청되어 상담 요원의 사기 증진방안 마련과 근무환경 개선으로 업무 효율성을 제고할 필요성이 있다.

소진 요인을 예방하고 극복하기 위한 방안으로 첫째, 개인적 지지체계 확보를 위하여 적절한 휴식과 실질적 근무 인원 조정, 전문 지식 교육훈련 기회 부여, 업무처리 매뉴얼 적시 보급 등 정보 제공이 필요하다. 둘째, 사회적 지지체계 조성을 위해 동료의 응원, 감정노동자 인식 배려, 117 신고전화 활성화 안내, 학교폭력 실태조사 결과 주기적 홍보 등이 요청된다. 셋째, 상담 요원 스스로도 소진 요인을 예방하고 극복하기 위한 동기부여 기회를 찾아 업무 처리능력과 심신의 대응력 향상을 위한 지속적 노력이 필요하다.

본 연구에서 117 신고센터 나아가 각종 상담센터의 업무 효율화 방안을 찾기 위해 전문상담 분야 교육 제도 필요성, 일상적 고민 상담에서 위기 상담까지 다양한 상담 분야의 분류 접수체계 확립, 연구 참여자 전국으로 확대, 특수 직종에 종사하는 상담 요원의 근무환경 비교 분석 등 후속 연구를 제언한다.

References

- [1] 천정웅, 전경숙 등(2017). 청소년의 문제와 보호 적극적 관점, 서울: 양성원.
- [2] 이자영, 정경은, 하정희(2018). 청소년 문제와 보호, 서울: 학지사.
- [3] 이아람(2019). 상담사-내담자 계약관계에서 상담사의 정보제공의무. 고려대 대학교육개발원. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 31(1). 303-324.
- [4] 강한철, 오종철(2014). 컨택센터 상담사의 감정노동, 직무소진, 자기효능감, 이직의도간의 관계 연구: 슈퍼리더십의 조절효과를 중심으로. 한국기업경영연구, Vol. 21. No. 6.
- [5] 경찰청(2018). 청소년업무 통합 매뉴얼. <검색일자

2019. 2. 15>
https://www.police.go.kr/user/bbs/BD_selectBbs.do?q_bbsCode=1029&q_bbscttSn=1B000003295840000

[6] 교육부 보도자료(2019.8.27). 2019년 1차 학교폭력 실태조사결과 발표. <검색일자 2022. 5. 22>
<https://www.moe.go.kr/boardcnts/>

[7] 교육부 보도자료(2021.9.7). 2021년 1차 학교폭력 실태조사결과 발표. <검색일자 2022. 5. 25>
<https://www.moe.go.kr/boardcnts/>

[8] 이호찬(2019). 중고차 종사원의 감정노동과 직무소진이 고객지향성에 미치는 영향. 상지대학교 대학원 박사학위 논문.

[9] Hochschild, A. R. (1983), "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling". Berkeley University of California Press.

[10] Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of social issues. 30(1), 159-165.

[11] Miller, Zook & Ellis(1989). Occupational Differences in the influence of Communication on Stress and Burnout in the workplace, Management Communication Quarterly.

[12] Cordes & Dougherty(1993). A review and an integration of research on job burnout. Academy of management review.

[13] 윤아랑, 정남운(2011). 상담자 소진: 개관. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2). 231-256.

[14] Edelwich, J. & Broadsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. New York: Human Sciences Press

[15] 김원순(2017). 임종간호수행 요양병원간호사의 소진 구 조모형. 고신대학교 대학원 박사학위논문.

[16] 국민안전처(행정자치부) 긴급·비긴급전화통합. 110민원 콜서비스 <검색일자 2020. 2. 15>
<https://www.mois.go.kr/srch.jsp?query=%EA%B5%AD%EB%AF%BC%EC%95%88%EC%A0%84%EC%B2%98&x=0&y=0>

[17] 미국 대국민 여론조사, 아시아 경제, '햇갈리는 신고센터 2~3개로 통합된다(2014. 12. 10). <검색일자 2020. 2. 15>
<https://www.asiae.co.kr/article/>

[18] Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as phenomenologist views it. New York: Oxford University press, pp. 48-71.

[19] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113.

[20] 차은미(2014). 청소년 상담복지센터 상담자의 소진 체험 연구. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

[21] 남유신(2014). 고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직 의도에 미치는 영향. 한국관광산업학회, Vol. 39. No. 2.

[22] Skovholt, T. M. (2001). The resilient practitioner: Burnout prevention and self care strategies for counselors, therapist, teachers, and health professionals. New York, Routledge, 2001.

[23] 홍선영(2020). 고객상담사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향 : 셀프리더십의 조절효과를 중심으로. 한국산업교육학회, Vol. 40. No. 1.

윤 양 속 (Youn Yang Sook)



· 2021년 2월 : 서울한영대학교 일반대학원 상담심리학 박사 (Ph. D.C.P)
 · 2007년 3월 - 2022년 6월 : 경기경찰청(경위, 경감(과주 과출소장 소장역임), 경정
 · 관심분야 : 상담심리적 접근의 아동, 청소년 범죄 재범방지
 · E-Mail : yas0556@naver.com

김 은 혜 (Kim Eun Hye)



· 2007년 2월 : 서울한영대학교 일반대학원 상담심리학 박사 (Ph. D)
 · 2008년 - 2022년 7월 현재: 서울한영대학교 재활상담심리학과 조교수(학과장역임)
 · 관심분야 : 상담심리, 매체심리 등
 · E-Mail : keh541@naver.com