

2012년 2월
석사학위 논문

청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 현 진

청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향

Influence of Risk Factors at Job Environment
on Youth Companion's Burnout

2012년 2월 24일

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 현 진

청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향

지도교수 김 진 속

이 논문을 사회복지학 석사학위신청 논문으로 제출함

2011년 10월

조선대학교 대학원

사회복지학과

이 현 진

이현진의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수

박희서 (인)



위 원 조선대학교 교수

김용섭 (인)



위 원 조선대학교 교수

김진숙 (인)



2011년 11월

조선대학교 대학원

[목 차]

ABSTRACT

제 1 장 서론	1
제1절 연구의 필요성과 목적	1
제2절 연구범위 및 방법	5
제 2 장 이론적 배경	6
제1절 청소년동반자 프로그램의 이해	6
1. 청소년동반자 프로그램의 특징	6
2. 청소년동반자의 역할	8
제2절 직무환경의 위험요소	9
제3절 소진	10
1. 소진의 개념	10
2. 소진의 원인	11
3. 소진의 결과	12
제4절 직무환경의 위험요소와 소진	15
제 3 장 연구설계	18
제1절 연구모형	18
제2절 연구가설	19
제3절 변수의 조작화 및 측정	19

1. 소진	19
2. 직무환경의 위험요소	20
제4절 자료수집 및 분석방법	22
1. 자료수집	22
2. 분석방법	24
제 4 장 실증분석	25
제1절 표본의 특성	25
제2절 기술적 통계	28
1. 단일변수 분석	28
2. 변수의 집단 간 차이분석	29
제3절 가설의 검증	38
1. 상관관계분석	38
2. 직무환경의 위험요소와 소진	40
제4절 분석결과의 논의	42
1. 기술적 통계 분석결과	42
2. 가설검증 결과	43
제 5 장 결론	46
제1절 분석결과 요약	46
제2절 본 연구의 시사점	47
제3절 향후 연구방향	50
참고문헌	52
[부록] 설문지	58

[표 목 차]

[표 3-1] 소진 측정 문항	20
[표 3-2] 직무환경 위험요소 측정 문항	21
[표 3-3] 2011년 청소년동반자 프로그램 운영 계획	22
[표 3-4] 조사지역 및 조사기관	23
[표 4-1] 표본의 인구학적 특성	27
[표 4-2] 직무환경 위험요소와 소진의 평균과 표준편차	28
[표 4-3] 청소년동반자의 성별에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이 30	
[표 4-4] 청소년동반자의 연령에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이 31	
[표 4-5] 청소년동반자의 학력에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 ... 33	
[표 4-6] 청소년동반자의 근무형태에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 35	
[표 4-7] 청소년동반자의 근무시간에 따른 직무환경과 소진 차이	37
[표 4-8] 직무환경 위험요소와 소진의 상관관계	39
[표 4-9] 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향	41
[표 4-10] 가설검증 결과	43

[그림 목 차]

[그림 3-1] 연구모형	18
---------------------	----

ABSTRACT

Influence of Risk Factors at Job Environment on Youth Companion's Burnout

Lee, Hyun-Jin

Advisor : Prof. Kim, Jin-Sook, Ph.D.

Department of Social Welfare,

Graduate School of Chosun University

Youth Companion program for youth in crisis, is a leading business, the world is demonstrating its effectiveness as a model of the United States is Multisystemic Therapy. In some areas started in 2005 to start a pilot project in 2011 in 16 cities nationwide have been carried out across the board. Now, with this quantitative growth and qualitative growth of the youth companion program is also needed for distress. Effectiveness of Multisystemic Therapy in the United States most influential thing in the manual faithfully execute the program how many practitioners and whether or not, and whether the program is working long-term workers, turned out to be.

However, counselors of Youth Companion program, in Korea shows a high turnover rate and to stabilize the program appears to have considerable influence. This counselor known to affect turnover and burnout is a need for research on the environment.

Youth Companion Program, different from the pre-existing youth counseling, it stands out in having counselors directly visit in emergency situation, and intervene in the individual youth, family and surrounding environment. So, the working environment of the Youth Companion program is not set, the time investment needed by the youth companion for solving problem, direction of intervention and limited of service is unclear, and it is a unique working environment where they have to directly find the environment that the youth is in. Therefore, This research aims to investigate the effects that the counselors of Youth Companion program working environment has on the burnout.

This study, Youth Companion program, the counselor job hazards of the environment take a look at the impact on burnout.

To this end, available materials and survey research methods were investigated. The subjects of this research were 142 full-time and part-time counselor working in Youth Companion program at public institutions. Survey research methods were done through direct visit of centers practicing Youth Companion program or mail. Total 142 questionnaires were used for the data analysis. K-CBI(Korean Counselor Burnout Inventory) and risk factors at job environment on the survey research methods were used as measurement tools. SPSS (Statistic Package for Social Science) version 18.0 using statistical data processing was performed.

Analysis results are as follows: burnout and risk factors of job environment as a static relationship, job burnout increased risk factors of job environment in a way that appeared to influence.

The results of this study, will contribute to improve the environment of the Youth Companion program, prevent the burnout of counselor, and will contribute to the stabilization of the Youth Companion program.

제1장 서론

제1절 연구의 필요성과 목적

청소년상담이 오랜 역사를 이루어오는 동안 다양한 청소년의 문제에 대한 국가적 책무성이 점차 강조되고 방향으로 진행되어 오고 있다. 2005년 시작된 CYS-Net(Community Youth Safety Network, 지역사회청소년통합지원안전망)과 청소년동반자 사업을 기반으로 지역 청소년상담지원센터가 지역사회 청소년 안전망 구축의 허브 역할을 맡으면서, 지역 내의 연계망의 중심이자 청소년상담의 중추기관으로서 중요한 위치를 확고히 자리매김하게 되었다. 한국청소년상담원의 연구와 사업도 부모교육과 품성교육 등의 기본적인 청소년육성에 중심에서 점차 위기청소년의 지원과 ‘사회안전망 구축’과 같은 사회 통합적 지원에 대한 연구와 사업으로 그 방향이 전환되어 온 것으로 보여 진다(배주미 외, 2010).

이와 같은 우리나라의 청소년상담 정책의 방향과 비슷하게 미국이나 유럽에서도 오래전부터 청소년에 대한 통합적인 서비스를 제공하는 프로그램이나, 위기 청소년에 대한 적극적 개입 프로그램들이 개발되어 시행되고 있다. 그 중 미국의 다중체계치료는 1970년대 후반부터 개발되어온 치료모형으로, 비행청소년 및 위기청소년의 정신건강의 문제를 다루기 위해 개발된 가족 및 지역사회중심 치료개입이다. 다중체계치료 서비스의 치료적 개입의 결과를 확인한 연구 결과, 청소년의 범죄행동 및 심각한 문제행동을 의미 있게 줄었다고 보고되었다. 이 프로그램에 소요된 비용 1달러는 비행청소년관련비용의 13.45 달러의 절감효과를 보인다고 보고된 바 비용대비 효과의 차원에서도 매우 효율적임이 밝혀졌다(Aos 외, 1999). 이후 이 프로그램은 북미와 유럽의 여러 곳에서 활발히 시행되고 있다.

우리나라에서도, 위기청소년 개입프로그램으로 그 효과를 인정받고 있는 다중체계치료를 한국적 상황에 맞게 응용하여 시행하고 있는 것이 바로 청소년동반자 프로그램이다. 청소년동반자 프로그램은 상담자가 가정과 학교 등의 위기청

소년의 환경으로 찾아가, 직접 위기청소년의 문제에 개입하며, 위기청소년의 부모 및 보호자의 능력을 향상시키고, 학교에서의 위기청소년의 적응을 도움으로서 위기청소년의 친사회적인 사회안전망 속에 머물도록 돕는 프로그램이다. 특히 청소년의 환경 내의 다양한 자원들을 적극적으로 연계하여 부족한 위기청소년의 자원을 보충하여 주는 것도 중요한 역할 중의 하나이다.(오경자, 2006)

청소년동반자 사업은 2005년 10월 4군데 시범지역으로 출발하여, 2006년에는 8개 지역 청소년지원센터에서 301명의 청소년동반자, 2007년에는 14개 지역 37개 청소년지원센터에서 청소년동반자 601명, 2008년에는 16개 지역 76개 센터로 1,022명의 청소년동반자가 활동하는 등 해마다 청소년동반자의 수도 증원되고 있다(보건복지가족부, 2008). 2011년 청소년동반자 프로그램 운영계획에 의하면, 전국의 청소년동반자 총 인원은 880명, 총 사례 수는 24,000명을 기본 계획으로 현재 사업을 진행하고 있다.(여성가족부, 2011) 이처럼 현재 청소년동반자 프로그램은 시행 7년을 맞이하면서 전국적으로 실행되고 있을 정도로 전반적인 양의 확대를 이루어왔다.

그러나 2007년 1월부터 11월 30일까지 활동한 청소년동반자 수 총 601명 중 퇴사인원이 총 150명으로 24.9%가 이직했으며, 2008년의 경우 청소년동반자 수 총 1022명 중 339명이 퇴사하여 33.1%의 이직율을 보이고 있다(한국청소년상담원, 2007; 한국청소년상담원, 2008). 다중치료체계의 한국적 적용이라고 표방하고 있는 청소년동반자 프로그램에서는 청소년동반자로서 활동기간이 길수록 프로그램 운영에 대한 만족도가 떨어지며, 잦은 이직으로 프로그램의 안정적 운영에 방해가 되고 있는 것으로 조사되고 있다(오경자, 2007)

청소년동반자 프로그램의 모델이 된 미국의 다중체계치료의 효과성에 관한 연구결과를 보면, 치료적 개입이 효과적이기 위해서는 여러 가지 차원이 고려되어야 하겠지만, 서비스 제공자들이 다중체계치료 서비스에 대해 얼마나 경험이 많은지 그리고 그 원칙에 얼마나 충실한지의 여부가 치료효과에 영향을 주는 중요한 요인으로 보고되고 있다(Henggeler 외, 2006). 청소년동반자 프로그램이 전국적 단위로 양적 확대를 이루어 온 지금, 이제는 청소년동반자 프로그램의 안정적 운영과 효과성에 부정적 영향을 미칠 것으로 추정되는 청소년동반자의 이직과 관련된 연구와 대책마련이 시급할 것으로 보인다.

청소년동반자 프로그램과 같은 심리 치료적 서비스를 제공하는 상담자들의 이직과 관련하여서는 상담자의 소진이 주요한 요인으로 보고되어왔다(Geurts, Schaufeli, & De Jonge, 1998; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001). 소진이란 신체적, 정서적, 심리적인 고갈상태로, 이는 전반적인 열정이나 동기 및 헌신의 감소를 일으키는 현상이다. 상담자의 소진은 개인의 신체적 건강과 심리사회적 안녕과 함께 그 상담자가 속해있는 조직 전체의 안정에도 부정적인 영향을 주며, 상담자 자신은 물론이고 내담자인 대상 청소년에게까지 영향을 미친다(Maslach & Jackson, 1981). 상담자의 소진은 내담자가 치료를 부정적으로 인식하게끔 하며, 직간접적으로 상담의 효과를 감소시키는 영향을 주는 것으로 나타나고 있다.

상담자는 상담의 과정에서 내담자와 관련된 문제를 비롯해 과잉업무나 자원부족, 동료들과의 갈등 등이 발생하는 직무환경에서 소진을 보다 많이 경험하며 이러한 직무환경에서 스트레스를 많이 경험할수록 소진될 가능성은 더욱 높아진다(Delia & Patrick, 1996; Raquepaw & Miler, 1989; Ross, Altmaier & Russel, 1989). 현대의 조직이론에 있어서 조직 내에서 인간적 가치의 존중과 특히 일과 관련된 직무환경에 대한 만족도가 조직 목표의 달성과 인간관계에 중요한 영향을 미친다는 점을 밝히고 있다. 조직 구성원이 그 조직의 직무환경에 만족할 때 그 구성원도 자신이나 조직을 위해 일하는데 보람을 느끼고 공헌하게 되고 그 성과 역시 높아지게 된다는 것이다. 반대로 구성원이 그가 근무하는 환경에 대한 불만족을 경험하면 근무의욕을 잃게 되고 직무성과는 낮아지는데 이러한 상태가 심해질 경우 구성원은 조직 활동에 대해 저항하거나 조직을 이탈하게 되어 결과적으로 조직 뿐 만 아니라 구성원 자신에게 피해를 주게 된다고 하였다(소혜정, 2005). 통상적으로 새로운 형태의 치료적 접근이 정착하고 확산되기 위해서는 조직구조, 조직의 문화와 분위기들이 중요해진다(Hemmelgarn 외, 2006).

‘찾아가는 상담 서비스의 제공’ 과 ‘연계를 통한 청소년의 안전망 구축’ 을 기본적인 특징으로 하고 있는 청소년동반자 프로그램은 기존의 청소년상담 치료적 접근과는 직무의 내용에 있어 큰 차이가 드러난다. 청소년동반자 프로그램은 대면상담을 포함해 전화상담, 인터넷 상담, 기관연계 등의 다양한 채널을 통하여, 직접 청소년을 찾아가 가족, 학교, 지역사회 등의 직접적으로 개입을 하게

된다(국가청소년위원회, 2007). 미국의 다중체계치료나 청소년동반자 프로그램 처럼 새로운 형태의 치료프로그램에서는 조직적 요소들이 치료의 효율성에 중요한 기능을 하는 것으로 알려지면서 상담에서의 조직적 차원이 강조되고 있다(Arons, 2005). 기본적으로 이직과 소진에 관련한 요인으로 직무환경이 주요하게 고려되어야 하기도 하지만, 특히 청소년동반자 프로그램 같은 새로운 형태의 치료적 접근에서는 상담자들이 근무하는 조직 요소가 반영된 직무환경이 결정적 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다. 따라서 위기청소년에 대한 새로운 치료적 접근인 청소년동반자를 대상으로 한 소진 연구에는, 청소년동반자 직무환경에서의 위험요소들을 탐색하는 것이 중요할 것이다.

더불어 청소년동반자는 성별, 연령, 전공, 학력, 근무형태 등 다양한 인구학적 요인을 가진 구성원이 집단을 이루고 있다는 점에 주목해야 할 것이다. 다른 상담자 집단처럼 청소년동반자 대부분이 여성이고, 20대부터 60대 이상 까지 다양한 연령대의 구성원이 청소년동반자 집단을 구성하고 있다. 이들 집단의 학력은 전문대 졸업부터 박사 졸업까지 다양한 학력의 구성원이 있고, 전공은 상담심리학, 사회복지학, 교육학, 청소년상담학, 심리학 등 다양한 학문적 배경을 가지고 청소년동반자 프로그램을 수행하고 있다(한국청소년상담원, 2010). 특히 근무형태가 시간제, 전일제 두 가지로 존재하고, 이들 간에는 업무내용에 있어 다르게 구성되어 있어 근무형태가 다른 이 두 집단 간에는 직무환경의 위험요소와 소진의 양상이 다르게 나타날 것을 예측 할 수 있다.

최근 청소년동반자의 소진에 대한 연구가 시작되고 있다. 이들 연구들에서도 청소년동반자 소진에 직무환경의 위험요소가 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(김은정 2008; 황재성, 2008; 정영아, 2009; 양재원 외, 2010; 박한샘 외, 2010; 문선화, 2010). 하지만 청소년동반자의 소진에 대한 연구 자체가 아직 미비한 실정이고, 직무환경 위험요소와 소진의 하위요인별 영향에 대한 연구도 부족하고, 집단에 따라 차이가 있을 것으로 예상되는 근무형태별, 학력별, 성별, 연령별에 따른 차이를 분석한 연구도 없다.

이에 현장에서 적용할 실천적 함의를 도출하기 위해서는 직무환경의 위험요소가 청소년동반자의 소진에 미치는 영향을 하위요소별로 밝히고, 서로 다른 인구학적 특징에 따른 이들 상담자 집단 간의 직무환경 위험요소와 소진 차이를 살

펴보는 연구가 필요하다.

본 연구의 목적은 다음과 같다.

본 연구에서는 청소년동반자들이 지각하는 직무환경의 위험요소와 소진을 측정하여, 직무환경의 위험요소가 소진에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

본 연구의 결과가 우리나라의 대표적 위기청소년 사업인 청소년동반자 프로그램의 안정적 운영을 위해, 청소년동반자의 소진을 예방하고 직무환경을 개선해 나가는데 참고자료로 활용될 실천적 함의를 제공함을 목적으로 한다.

제2절 연구범위 및 방법

본 연구는 2011년 9월 현재, 전국의 각 청소년상담지원센터에서 청소년동반자로 근무하고 있는 시간제, 전일제 상담자가 지각하는 직무환경 위험요소와 소진을 측정하여, 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

본 연구를 위하여 청소년정책관련 정부 부처와 한국청소년상담원의 간행물과 통계치, 학위논문, 학술지 논문 등의 자료로 문헌연구를 하고, 청소년동반자들을 대상으로 서베이 조사방법(survey research methods)을 실시한다.

제2장 이론적 배경

제1절 청소년동반자 프로그램의 이해

1. 청소년동반자 프로그램의 특징

가. 다중체계적 관점

청소년동반자 프로그램은 위기청소년의 문제를 개인중심 관점으로 보는 것이 아니라, 다중체계적인 관점을 취한다는 것이 그 핵심이다. 즉, 위기청소년의 문제는 ‘개인적인 원인과 문제’ 라기보다는 ‘청소년을 둘러싼 가족, 학교, 지역 사회의 총체적인 상호작용의 결과’ 라고 보는 시각에서 출발한다. 청소년동반자 프로그램은 이러한 관점 하에서 현재 위기상황에 놓인 대상 청소년은 물론, 그의 가족 환경, 또래, 지역사회 같은 주변 환경까지도 위기상황과 관련된 위험요인과, 그 문제를 해결할 수 있는 보호요인을 찾아내는 영역으로 포함시킨다. 또한 이러한 청소년 주변 환경에 대한 개입을 필수적인 과정으로 간주한다.

나. 개인별 맞춤형 통합적 서비스

청소년동반자 프로그램의 다른 중요한 특징은 각 청소년의 특성에 맞춘 맞춤형 서비스라는 점이다. 청소년동반자 프로그램에서는 위기청소년을 돕기 위한 방법이나 기법에 제한을 두지 않으며, 통합지원체제내의 연계망을 적극적으로 활용하는 것을 중요한 내용으로 한다. 그렇기 때문에, 위기청소년의 문제를 해결하는데 있어 청소년과 환경의 특성에 가장 적합한 방법을 선택하고, 이를 위한 가장 효과적인 자원을 연계한다. 즉, 기존의 전통적인 상담 장면, 혹은 상담 기법에 비해 융통성이 있으며, 다양한 연계망 내의 다양한 서비스를 위기청소년의 특성과 상황에 맞추어 제공한다는 점에 있어 ‘개별적 맞춤형 통합적 서비

스' 라고 할 수 있을 것이다.

다. 찾아가는 서비스

청소년동반자 프로그램이 기존의 상담서비스와 차별화되는 가장 두드러지는 특징은 '찾아가는 서비스' 라는 점이다. 사전에 정해진 약속시간에, 정해진 상담기관에서 상담이 진행되는 기관중심의 상담서비스는 위기청소년들에게 접근이 어려운 경우가 많다. 스스로 상담의 필요성을 인식하지 못하거나 혹은 동기가 낮아서 상담서비스 이용을 꺼리거나 혹은 지리적 거리나 시간적으로 서비스를 이용하기 어려운 위기청소년들을 위하여 이들의 생활환경으로 직접 찾아가함으로써 서비스에 대한 청소년의 접근성을 높일 수 있다. 또한 '찾아가는 서비스' 는 생활환경에서 직접 청소년들을 관찰함으로써 보다 정확한 정보를 얻을 수 있을 뿐 아니라 문제가 발생하는 현장에서 직접 개입함으로써 상담효과를 극대화할 수 있다는 이점이 있다.

라. 현장중심의 직접적 개입

기관 중심의 기존 개인 상담이 청소년의 태도와 생각을 바꿈으로서 행동을 바꾸고 이를 통하여 다시 환경의 변화를 유도하는 방식이라면, 청소년동반자 프로그램에서는 청소년의 생활환경에서의 문제점을 직접 변화시키려는 행동적 접근을 취한다.

마. 개입효과의 지속적 평가를 통한 개입전략의 정교화

청소년동반자 프로그램에서는 개입효과에 대한 지속적인 평가가 중요한 부분이다. 이 프로그램에서는 상담자가 파악한 청소년 개인과 환경에 대한 다양한 자료를 바탕으로 각 청소년의 특성에 맞는 개입전략을 설계하고, 그에 따라 구체적인 개입목표를 설정하고 개입의 적절성과 효율성을 평가해간다.

2. 청소년동반자의 역할

청소년동반자는 청소년 상담분야에 자격과 경험을 갖춘 전문가로서, 위기청소년을 위해 지역사회 청소년 협력 자원을 발굴·연계하며, 그들과 지속적인 관계를 형성하여 지원할 수 있는 지지자이다. 청소년동반자의 대표적인 특징이 찾아가는 서비스, 찾아주는 서비스를 실현하는 것인데, 청소년이 있는 현장에 청소년동반자가 직접 찾아가서, 청소년이 필요로 하는 지원을 청소년동반자가 연계해 준다는 의미이다. 기존의 서비스와 지원체계는 도움이 필요한 청소년이 기관·시설에 찾아가야 받을 수 있거나 정보 부족, 권위자에 대한 불신 등으로 인하여 실제 수요자인 청소년과는 단절되는 경향이 있었다. 청소년동반자 프로그램은 이런 문제를 극복하고, 청소년이 청소년동반자와 한번 연결될 경우 『위기청소년 사회안전망』의 전체적인 정보와 자원을 모두 활용하는 ONE-STOP 서비스를 제공하도록 한다.(여성가족부, 2011)

구체적으로 청소년동반자의 역할은 위기청소년과의 지속적인 상호교류를 통하여 심리적, 정서적 지지를 제공하고, 위기청소년들이 자신의 문제를 스스로 이해하여 해결할 수 있도록 돕고, 청소년이 속한 가정, 학교, 지역사회를 찾아가서 직접 조사하고, 이들의 위험요인과 보호요인을 분석하여, 각 영역에 직접 혹은 간접으로 개입함으로써 보호요인은 강화시키고 위험요인은 감소시킴으로서 위기청소년의 문제를 해결 할 수 있도록 돕는 것이다. 특히 위기청소년 통합지원체계 내의 여러 연계망을 활용하여, 지역사회의 다양한 자원이 이들의 보호요인이 될 수 있도록 연계하고, 이를 통해 이들의 위험요인을 감소시키는 것이 이들의 중요한 역할 중의 하나이다. 위와 같은 청소년동반자가 수행하게 될 복합적인 역할을 고려할 때, 청소년동반자 프로그램은 청소년과 지지적 관계를 맺을 수 있는 능력과 함께 해당 지역사회의 자원을 파악하여 적절하게 활용할 수 있는 능력, 그리고 가정, 학교, 지역사회 등 청소년을 둘러싸고 있는 환경 시스템의 긍정적인 변화를 주도할 수 있는 전문성을 갖춘 전문 인력을 중심으로 운영되어야 할 것이다.(오경자, 2005)

제2절 직무환경의 위험요소

직무환경이란 조직 구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성들의 총체로서, 조직특성이라는 관점에서 설명할 수 있는 내부적·외부적 조건의 총체를 나타낸다(Likert, 1967).

직무환경의 위험요소란 직무와 관련된 부정적인 환경요소로서 피고용인의 특성과 상호작용하여 피고용인의 심리적 또는 신체적 항상성을 파괴하는 작업조건이다(Cooper & Marshall, 1976). 직무환경이 피고용인이 가지고 있는 자원을 넘어서 과도하게 요구적이라고 지각될 때 스트레스가 유발되며 이런 직무환경은 높은 불안과 긴장을 일으키고 개인의 정상적인 행동과 수행에 부정적인 영향을 끼친다. 이런 직무환경은 피고용인에게 소진과 우울감을 일으키고 의욕을 떨어뜨리며 직업적 수행을 낮추고 결근이나 전직을 하게 하고 부부, 가족, 직업과 관련된 사람들과의 사회적인 상호작용을 감소시키는 위험요소로 작용한다. 직무환경에서 스트레스를 많이 경험할수록 소진이 도리 경향이 더 커지는데 다른 사람에게 서비스를 제공하는 직업에 종사하는 사람들은 내담자들을 다루면서 정신적인 부담감을 자주 경험하기 때문에 스트레스 상황에 노출되기 쉽고 그만큼 소진에 취약하게 된다. 소진을 직무환경의 위험요소에 관한 연구는 활발하게 이루어지고 있는데 특히 소진을 일으키는 조직의 특성과 관련해서 이러한 직무환경이 소진을 유발하는지에 관한 연구가 많이 이루어지고 있다(박성호, 2001; 한광현, 2007).

상담자의 소진에 영향을 주는 직무환경 위험요인으로, 역할갈등, 역할모호성, 업무과다, 도전기회의 부족이 있다.

특정역할을 담당하고 있는 개인이 불연속적이고 부적절하며 갈등을 일으키는 요구를 받을 때 역할갈등이 생기는데 조력적 직업에 봉사하는 사람들은 내담자, 조직으로부터 오는 상충된 요구에 부딪칠 때가 많다(Westerhouse, 1980). 역할갈등은 개인적 스트레스를 유발할 뿐만 아니라 직무만족까지 하락시키고 이직율을 높인다(French, Caplan 1987). 사회복지사들의 소진에 관한 연구에서 역할갈등이 직무스트레스를 유발시키는 요인이라는 결과가 있고(황정임, 1997), 사회복지사의 이직의도를 결정하는 직무관련 특성 중 역할갈등이 이직의도를 증가시

키는 주요 요인임을 밝혔다.

소진을 일으키는 직무환경의 다른 요인으로 역할 모호성이 있다. 자신에 역할에 대한 부적절한 정보를 가질 때, 업무목적과 업무역할에 대한 동료들의 기대가 다를 때, 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 역할모호성이 발생한다(Rizzo, House & Lirtzman, 1970).

업무과다도 소진을 일으키는 유력한 요인이다. 과도한 업무량이 스트레스를 가장 많이 유발하는 요인이라는 보고와 과도한 상담사례, 시간적인 제한, 과도한 직무시간과 업무량을 소진을 유발시키는 위험요소라고 하였다(Raquepaw & Miller, 1989).

소진을 일으키는 마지막 직무환경의 위험요소로 도전기회의 부족이 있다. 업무수행에서 적절한 도전기회가 없으면 업무를 과소평가하게 된다(Heifetz, Bersani, 1985).

제3절 소진

1. 소진의 개념

소진이란 신체적, 정서적, 심리적인 고갈상태로, 이는 전반적인 열정이나 동기 및 헌신의 감소를 일으키는 현상이다. 소진의 개념을 처음 소개한 사람은 Freudenberger(1974)로 그는 Journal of Social Issue에 발표한 “staff burnout”이라는 논문에서 중독된 내담자들과 일하는 상담자들이 의지를 상실하게 됨을 보고하면서 처음으로 소진이라는 용어를 사용했다. 소진된 상담자들에게서 나타나는 증상으로는 신체적인 피로, 무기력과 절망, 정서적인 고갈, 내담자와 자신에 대한 부정적 느낌 등이 발달하고, 직업적 만족과 수행에 있어서 부정적인 생각을 갖게 되어 상담에 대한 의미를 잃어버리게 되는 것 등을 들 수 있다.(Ross, Altmaier, & Russell, 1989)

소진의 개념은 연구자들마다 조금씩 다르지만 이들 기존 연구들을 토대로 소진에 관한 연구를 체계화시킨 사람은 Masalash와 Jackson(1981)은 소진을 조력

적 직업종사자들(helping professionals)에게서 나타나는 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감의 결여를 주된 증상으로 수반되는 하나의 증후군으로 개념화하였다. 이러한 소진은 어려움을 가진 사람들과 집중적인 관계를 지낼 때 갖게 되는 만성적인 정서적 긴장에 따른 반응으로 나타난다. 이들이 제안한 소진의 세 가지 하위개념은 정서적 고갈, 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취감의 결여이다. '정서적 고갈'은 정서적인 자원이 고갈되고 에너지가 손실되어 피로를 느끼는 것과 관련되고, '비인간화'는 일에 대한 이상이 감소하고 내담자에 대해 부정적이고 냉소적인 태도를 지니게 되는 것과 관련이 있다. 그리고 '개인적 성취감의 결여'는 유능감, 성취감과 관련된 것으로 사람들이 그들의 일에서 더 이상 의미 있는 기여를 하지 못한다고 여기고, 원하는 것을 더 이상 성취할 수 없다고 생각하면서 그들 자신을 부정적으로 평가하는 것과 관련된다.

2. 소진의 원인

상담자들이 심리적으로 소진되면 이상이나 에너지, 일에 대한 목적이 상실되어 의욕이 낮아지고 직업수행의 수준이 저하되며, 내담자에 대한 긍정적 느낌이나 관심이 상실되어 내담자에게 제공되는 서비스의 질이 떨어지고, 상담자 스스로 인정도 못 받고 별 볼일 없으며 중요하지 않다고 느끼게 된다(Raquepaw, & Miller, 1989). 이러한 상담자의 소진에 영향을 미치는 요인은 개인적인 요인, 내담자 요인, 그리고 환경적 요인으로 나눌 수 있다.

첫째, 개인적인 요인으로는 인구학적 특성과 심리내적 요인과 같은 개인적 특성으로 나눌 수 있다. Freudenberger(1974)는 상담자의 내재적 자아존중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등의 특성이 외재적인 요인을 어떻게 조절하는지를 경정해주기 때문에 상담자의 성격과 특성을 소진을 유발하는 중요한 변인으로 개인의 심리적 요소를 강조하였는데 자신감이 적고, 충동적이고, 참을성이 적고, 다른 사람들에게 의존적이며, 현실과 맞지 않는 목표와 포부를 가진 사람일수록 소진될 가능성이 높다. 또한 소심하거나, 통제소재가 외부에 있거나, 스트레스 상황에서 방어적이고 수동적으로 대처하는 경우, 그리고 자존감이 낮은 경우에 소진을 더 많이 경험한다고 했다.

둘째, 상담자의 소진에 영향을 주는 내담자 요인에 대해 Masalash와 Pines(1977)등의 연구에서는 내담자 문제수준이 만성적이고 복잡하거나 심각할 수록 상담자의 소진가능성이 높았다. 또한 예후가 좋지 않아 중도에 포기하는 경우, 비자발적 내담자의 경우, 상담자에 대한 내담자의 반응수준이 부정적인 경우에도 상담자가 소진될 가능성이 높았다. 그 외에도 내담자와의 상담시간이 길어지는 경우나 폭력적인 내담자와 상담할 때 소진을 경험할 가능성이 높았다.

셋째, 소진에 영향은 미치는 요인으로 환경적 요인이 있다. 환경적 요인으로 는 직무와 조직 환경을 들 수 있다. 상담자가 자신의 직무를 수행해 나가는 데 과도한 요구나 부적절한 환경이 제공되면 상담자는 스트레스를 받게 되고 이러한 스트레스가 소진의 원인이 되어 업무를 수행하는데 부정적인 영향을 미치게 된다(문선화, 2010). 소진의 원인으로는 경제적 불확실성, 전문적인 갈등, 과도한 업무량 등을 제시된다. Masalash와 Leiter(1996)은 작업 환경적 관점을 강조 하며 과도한 작업부담, 자신에 의한 통제부족, 충분하지 못한 보상, 가치관의 갈등을 소진의 원인으로 꼽았다. Raquepaw와 Miller(1989)는 과도한 상담사례, 시간적 제한, 과도한 업무시간과 업무량이 소진을 일으킨다고 보았다.

3. 소진의 결과

Edelvich와 Brodsky(1983)는 소진을 경험하게 되는 단계를 다음과 같이 설명 하고 있다. 첫째, 열성(enthusiasm)의 단계로 상담자는 내담자와 자신을 지나치게 동일시하며 업무와 관련된 활동에 비효율적일 만큼 시간과 정력을 쏟게 된다. 둘째, 침체(stagnation)의 단계로 열심히 일하는데 비해 성과가 적다고 생각하며 일이나 사람들을 피하려고 하고 탈지, 두통, 약물복용, 음주량의 증가, 잔병, 신경질, 노여움, 이유 없이 울게 되는 일들을 자주 경험한다. 셋째, 좌절(frustration)의 단계로 자신의 업무감당능력과 업무자체의 가치에 회의와 의문을 갖기 시작하여 업무상황에서의 제한점들을 자신의 일에 대한 위협요소로 인식한다. 그리고 내담자와 사례를 회피하고 신체화 증상을 경험한다. 넷째, 무관심(apathy)의 단계로 절망감과 우울감에 빠진 상담자는 직장을 자주 옮기거나 전문직을 떠나게 되거나 아니면 머물러 있되 신체적, 정신적으로 탈진되어 버린

다. 이때에는 업무와 관련된 활동에 최소한의 에너지와 시간만을 소모하고 도전을 피한다.

이렇듯 상담자들이 소진상태에 있을 때 보이는 증상들은 다양하지만 가장 대표적인 증상은 피곤과 정서적인 고갈, 에너지가 없고 내담자에 대한 관심이 줄어들면서 직업수행력이 낮아지는 것이다. 결과적으로 소진은 상담자가 자신의 직업적 수행을 지각하는데 있어서 부정적인 영향을 끼치고 종종 자기에 대한 비효율성과 내담자에게 정서적으로 멀어지려는 경향을 낳게 된다. 따라서 상담자 스스로 자신의 상태를 하상 사피고 세심하게 돌보는 자가양육적 작업(self-nurturing)이 수반되어야 한다(Skovholt & Ronnestad, 1992).

지난 30여 년 간 많은 연구자들이 소진에 대해 다양한 연구를 진행되었지만, 그 구성개념이 무엇으로 이루어졌는가에 대해선 여전히 많은 혼란이 존재하고 있다. 이와같은 개념의 모호성과 연구자에 따른 정의의 광범위성 때문에 소진 측정도구를 구성하는 것은 매우 어려웠다. 그러나 점차 소진개념에 대한 정의가 이루어지고 개념에 대한 정의가 확립되기 시작하면서 측정도구 또한 개발되기에 이르렀다. 각기 다른 개념정의에 따라 개발된 측정도구들 중 가장 빈번하게 사용되는 것은 Maslach Burnout Inventory(이하 MBI, Maslach et al., 1981) 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 3개 차원으로 소진을 측정한다.

상담이라는 직무특성을 고려한 최초의 상담자 소진 척도인 Counselor Burnout Inventory(이하 CBI)는 과거의 소진 척도와 비교해 보면 가장 구별 점은 상담환경에 대한 개인의 태도 및 감정을 평가한다는 것이다. CBI는 5개 차원에서 상담자의 소진을 측정하는데, 상담자라는 직업 때문에 느끼는 신체적/ 정서적 고갈 정도를 반영하는 ‘고갈’, 상담자 환경에 대한 개인의 태도 및 감정을 측정하는 ‘상담환경에 대한 부정적 감정’, 내담자와의 관계에 대한 태도 및 지각을 측정하는 ‘내담자 가치절하’, 무능함에 대한 개인의 내적 느낌을 반영하는 ‘무능함’, 개인적 삶의 황폐화를 반영하는 ‘개인적 삶의 황폐화’가 그것이다. Yu(2007)는 CBI를 한국판으로 타당화(이하 K-CBI)하였다. K-CBI가 개발되기 전인 국내 상담자 소진 연구들에서는 대부분 MBI를 사용하였으며 이 조차도 상담자 대상 타당도 연구가 진행되지 않아 유성경 등(2002)이 번안한 척도를 단순히 차용하여 사용하였기 때문에 상담자의 소진을 조사하기엔 한계가 있었다.

K-CBI의 경우 CBI와 마찬가지로 5개의 하위차원-고갈, 상담환경에 대한 부정적 감정, 내담자 가치절하, 무능함, 개인적 삶의 황폐화-이 확인되었다.

소진이 가지고 있는 가장 큰 문제점은 소진이 일단 생기면 점차로 정도가 심해진다는 사실이다. 소진은 조금씩 점진적으로 발전하면서 점차로 심해지는데 상담자들이 오랫동안 계속된 과도한 스트레스를 받게 되면 긴장, 초초, 피로를 겪게 되고, 결국은 상담자가 심리적으로 업무와 분리되거나 내담자에게 무관심하게 되어 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다(Cherniss, 1980).

이와 같이 소진을 과정으로 바라본 정의들은 소진이란 결국 가정적, 정서적, 신체적으로 지나치게 고갈되는 것으로써 일시적이며 급작스런 사건에 의한 결과가 아닌 점진적인 과정을 통해서 개인이나 그의 내담자, 그리고 기관에까지 서서히 부정적인 영향을 미치게 되는 일련의 연속적 현상임을 밝히고 있다(최혜영, 1994).

제4절 직무환경 위험요소와 소진의 관계

Cherniss(1980)는 소진을 직무긴장에 대한 반응으로써 전문가의 태도와 행동이 점차 부정적 방식으로 변화하는 과정으로서, 소진은 어느 날 갑자기 생기는 것이 아니라 직장 내에서 오랫동안 지속되어온 과도한 업무스트레스와 그로 인한 부정적 경험을 피하기 위해 자기보호 방어를 하는 과정에서 생겨나는 것이라고 보았다. 즉 과도한 직무요구는 소진의 근본원인이며, 소진은 회피와 철수의 특징을 가지는 방어적 회피전략에 의해 촉진되어지는데, 소진된 상담자는 내담자에 대해 냉소적 편견을 가지로 그와의 관계에서 방어적으로 대처하게 된다. (윤아람 외, 2011)

조직관련 변인들은 소진현상을 설명하는 주요한 요인으로 이해되고 있다(양재원 외, 2010). 치료적 개입이 효과적이기 위해서는 여러 가지 차원이 고려되어야하겠지만, 상담서비스 제공자들이 상담서비스에 대해 얼마나 경험이 많은지 그리고 그 원칙에 얼마나 충실한 지의 여부가 치료효과에 영향을 주는 중요한 요인으로 보고되고 있다.(Henggeler, Schoenwald, & Swenson, 2006) 이는 미국의 다중체계치료 서비스를 제공하는 치료자가 장기적이고 안정적으로 치료적 개입을 실시할 때 그 효과가 상승할 수 있음을 통해서도 알 수 있다. 그러나 다중체계적 접근을 표방하고 있는 청소년동반자 프로그램에서는 상담자로서 활동기간이 오래될수록 상담자의 프로그램 운영에 대한 만족도가 떨어지며, 잦은 이직으로 프로그램의 안정적 운영에 방해가 되고 있는 것으로 조사되고 있다(오경자, 2007) 구체적으로 살펴보면 2007년 상반기 동안 청소년동반자 프로그램에서 활동하였던 488명 중 퇴직자 수가 104명, 21.3%에 이르며, 같은 기간 동안 새롭게 채용된 상담자의 수가 288명, 58.2%에 이를 정도로 나타나고 있었다. 이와 같은 현상은 새로운 형태의 치료적 접근인 청소년동반자 프로그램의 안정적인 수행과 치료적 개입의 효과증진에 방해가 되는 요인으로 작동할 가능성을 시사한다. 청소년동반자 같이 심리치료적 서비스를 제공하는 전문 인력의 이직과 관련해서는 상담자의 소진이 주요한 원인으로 보고되어 왔다(Geurts, Schaufeli, & De Jonge, 1998; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001).

인구학적 특징에 따라 소진은 다르게 나타날 수 있는데, 연령이 많을수록, 미

흔보다는 기혼이 소진에 적은 것으로 나타났으며, 경력이 쌓일수록 소진이 덜 되는 특성도 발견되었다. 그러나 소진과 경력이 단순히 선형관계가 아니라 10년을 기점으로 하는 말굽형 형태의 곡선형 관계임이 밝혀지면서 소진을 연구할 때 다양한 통계법이 필요하다는 주장이 제기되었다(이자영 외, 2008). 소진과 교육 수준에 있어서도, 상담자 발달초기단계에서의 자기관리 능력의 부족 때문에 석사과정보다 석사졸업 및 박사과정 상담자가 소진을 덜 느낀다고 하였으나(박정해, 2006), 다른 연구에서는 교육수준이 높을수록 더 높은 소진을 경험한다고 한다. 즉, 교육수준이 높은 사람은 책임감을 가지게 되고 이에 대한 압박감이 더 높아지며, 스스로도 자신의 직무에 대해 더 높은 기대를 하게 되기 때문에 이런 기대가 현실화되지 않으며 더 많은 압박감을 겪게 된다. 청소년동반자를 대상으로 한 최근의 연구에서도 연령이 높아질수록 소진이 감소하는 현상을 보였으며, 학력이 높을수록 무능감, 상담환경에 대한 부정적 감정, 내담자 가치저하의 소진 차원에서 모두 유의하게 상승하는 것으로 나타났다.(양재원 외, 2010)

그 외 청소년동반자를 대상으로 소진의 현상을 살펴볼 수 있는 인구학적 변인으로, 근무형태를 고려해볼 수 있다. 청소년동반자 프로그램의 상담자는 근무형태에 따라 시간제 근무자와 전일제 근무자로 분류되는데, 두 집단 간 업무의 양과 내용이 차이가 있기 때문에, 이에 따라 경험하는 소진의 양상에 의미 있는 차이가 나타날 수 있을 것이다. 청소년동반자를 대상으로 한 기존 연구결과를 보면, 전일제 상담자가 시간제 상담자에 비해 훨씬 더 심리적 소진을 많이 경험하고 있다는 보고가 있다(양재원 외, 2010).

우리나라의 상담자를 대상으로 직무환경의 위험요소들이 직무 스트레스를 유발하여 상담자의 소진을 증가시킨다 결과는 선행연구들(김남주, 2001; 박성호, 2002; 박은정, 2002; 유성경, 2001; 윤부성, 2000; 이해련, 2004; 최태옥, 2007; 황정임, 1997; Cherniss, 1980)은 활발히 진행되고 있다. 하지만 청소년동반자를 대상으로 한 연구는 아직 부족한 실정이다. 청소년동반자의 직무스트레스나 직무만족과 심리적 소진에 관한 몇몇 연구들(정영아, 2009; 문선화, 2010)과 청소년동반자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인들에 대해서도 몇몇 연구들이 존재한다(김은정 2008; 양재원 외, 2010; 박한샘 외, 2010).

이들 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다.

박한샘, 고은영(2009)의 청소년동반자 활동경험에 대한 연구에서 밝혀진 청소년동반자들이 경험하는 중심현상은 ‘정체성 혼란’으로 나타났다. 이는 황재성(2008)의 연구결과 청소년동반자들의 직무환경 위험요소 중에서 역할 모호성을 높게 지각하는 것과

일치하는 결과이다. 상담자의 소진에 영향을 주는 다양한 요인들 가운데 직무환경의 위험요소가 가장 큰 영향력을 주고 있다(양재원 외, 2010). 청소년동반자가 경험하는 직무환경의 위험요소들은 상담자의 소진을 증가시키는 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났고(김은정, 2008; 황재성, 2008) 직무관련요인, 경제적 요인, 근무환경요인, 전문성 신장 요인이 직무만족도에 유의미한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(문선화, 2010)

청소년동반자는 성별, 연령, 전공, 학력, 근무형태에 있어서 다양한 조건의 구성원이 존재하고, 특히 근무형태에 있어서도 시간제, 전일제 두 가지로 분류가 되어있어 근무형태에 따라 업무내용도 다르게 구성되어 있다. 하지만 이들이 질적인 집단 간의 직무환경의 위험요소와 소진의 차이를 살펴본 연구 결과는 없다.

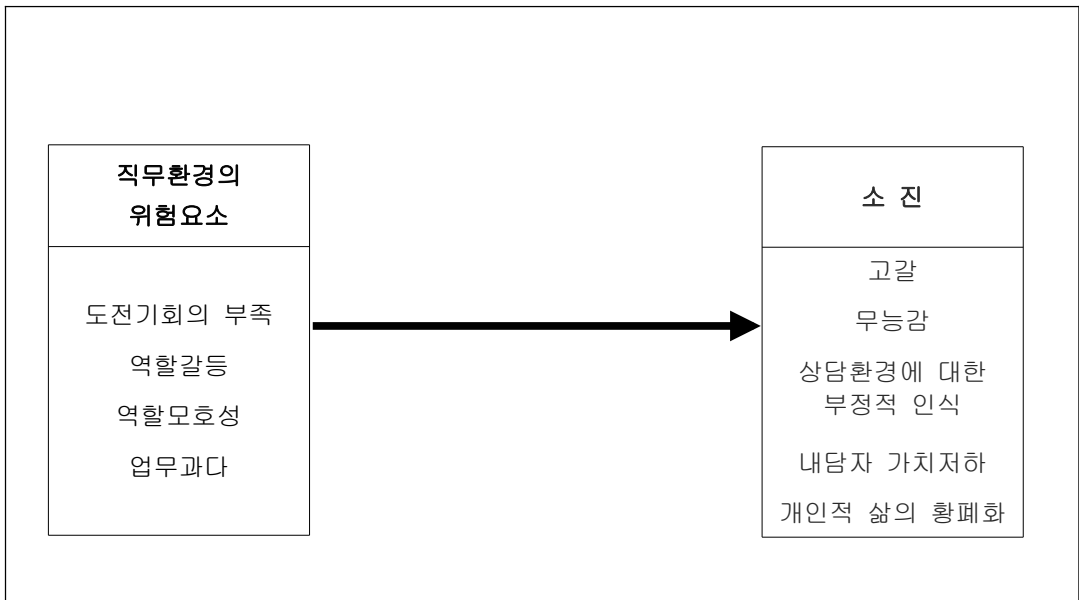
이렇듯 인구학적 특징에 따른 집단별 직무환경 위험요소와 소진 차이를 밝히고, 이들 집단 간 의미 있게 도출된 직무환경 위험요소와 소진 차이가, 청소년동반자의 직무환경을 개선하고 청소년동반자의 소진을 예방할 수 있는 구체적이고 현실적인 방법을 찾아가는 데 유용하게 쓰일 수 있을 것이다.

제 3 장 연구 설계

제1절 연구 모형

본 연구는 전국의 청소년상담지원센터의 청소년동반자를 대상으로, 직무환경의 위험요소가 소진에 미치는 영향을 조사하고, 인구학적 변인의 조절효과를 조사하는 것을 목적으로 [그림 3-1]과 같은 연구모형을 설정하였다. 청소년동반자들이 지각하는 직무환경의 위험요소를 독립변인으로, 상담자의 소진을 종속변인으로 설정하였다. 본 연구의 연구모형은 [그림 3-1]와 같다.

[그림 3-1] 연구모형



제2절 연구가설

위와 같은 모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

< 가설 > 청소년동반자의 직무환경 위험요소는 소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

제3절 변수의 조작화 및 측정

1. 소진

소진이란 신체적, 정서적, 심리적인 고갈상태로, 이는 전반적인 열정이나 동기 및 헌신의 감소를 일으키는 현상이다(Geurts, Schaufeli, & De Jonge, 1998; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001). 본 연구에서 소진이란, 상담자의 소진을 측정하기 위하여 Lee 등(2007)이 개발한 Counselor Burnout Inventory(CBI: Lee et al., 2007)를 Yu(2007)가 타당화 연구를 한 한국판 상담자 소진척도(Korean Counselor Burnout Inventory: 이하 K-CBI로 칭함)로 측정한 값을 의미한다.

총 20개의 문항으로, ‘고갈’, ‘무능감’, ‘상담환경에 대한 부정적 감정’, ‘내담자 가치저하’, ‘개인적 삶의 황폐화’ 등 5개의 하위요인으로 이루어졌다. ‘고갈’은 상담자라는 직업 때문에 느끼는 신체적/정서적 고갈 정도를 의미하는 것이다. ‘상담환경에 대한 부정적 감정’이란 상담자 환경에 대한 개인의 부정적인 태도 및 감정을 의미하는 것이다. ‘내담자 가치저하’란 내담자와의 관계에 대한 부정적인 태도 및 지각을 의미하는 것이다. ‘무능감’이란 무능함에 대한 개인의 내적 느낌을 반영하는 것이다. ‘개인적 삶의 황폐화’란 상담자로서 일하면서 개인적 삶이 황폐화된 느낌을 반영하는 것이다.

K-CBI는 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 Likert 5점 척도 척도를 따르고 있다. 최저 20점에서 최고 100점으로 총점이 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 연구자가 평정한 소진 척도 하위요인별 문항구성과 신뢰도분석결과는 [표3-1]과 같다.

[표3-1]소진 측정 문항

소진	문항번호	문항수	Chronbach's α
고갈	1,6,11,16	4	.83
무능감	2,7,12,17	4	.79
상담환경에 대한 부정적 감정	3,8,13,18	4	.71
내담자 가치절하	4,9,14,19	4	.63
개인적 삶의 황폐화	5,10,15,20	4	.72
소진		20	.89

2. 직무환경 위험요소

직무환경 위험요소란 조직 구성원들의 경험과 행동에 지속적으로 영향을 미치는 특성들의 총체로서(Likert, 1967; Mill, 1998), 조직특성이라는 관점에서 설명할 수 있는 내부적·외부적 조건의 총체를 나타낸다(Likert, 1967). 본 연구에서 직무환경 위험요소란, 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위하여 Jayaratene과 Chess(1981)의 질문지를 윤부성(2000)이 번안한 척도를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

본 질문지는 총 19개의 문항으로 ‘도전기회의 부족’, ‘역할 갈등’, ‘역할 모호성’, ‘업무 과다’ 4개의 하위 요인으로 구성되어 있다. ‘도전기회의 부족’이란 업무에 대한 자율성과 능력 개발의 기회가 부족한 것을 의미하는 것이다. 상담과 관련 업무가 상담자에게 도전이 되고 자극이 적절할 때 의욕을 가지고 일을 계속할 수 있지만 그렇지 못할 때는 상담에 대한 의미가 줄어들고 점점 무기력해지게 된다. ‘역할 갈등’이란 조직 내 근무 수행상의 각종 요구가 개인적인 기준

또는 근무 요건들과 불일치하고 상반된 둘 이상의 역할 수행의 갈등을 의미한다. ‘역할 모호성’이란 개인이 역할을 어떻게 수행해야 하는가에 대하여 충분한 정보가 주어지지 않을 때 나타나는 역할 수행의 불확실성을 의미한다. ‘업무 과다’란 개인에게 주어진 시간과 능력을 초과하는 업무량을 의미한다. 각 하위 요인별로 ‘도전기회의 부족’이 6문항, ‘역할 갈등’은 5문항, ‘역할 모호성’은 3문항, ‘업무 과다’는 5문항으로 구성되어 있다.

본 질문지는 Likert 5점 척도로써 응답자들은 각각의 문항에 대해서 자신의 직무환경을 잘 나타내는 정도를 1에서 5중 하나에 응답하게 되어있다(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다). 응답자가 경험하는 직무환경의 위험 요소의 수준을 나타내는 총점의 범위는 19점~95점이고, 각 하위 요인별로 ‘도전기회의 부족’은 6점~30점, ‘역할 갈등’은 5점~25점, ‘역할 모호성’은 3점~15점, ‘업무 과다’는 5점~25점이다. 긍정적 진술문항들을 역산으로 채점하며, 각 하위요인들의 점수가 높을수록 직무환경의 위험요소 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 연구자가 평정한 소진 척도별 하위요인별 문항구성과 신뢰도분석결과는 [표3-2]과 같다.

[표3-2] 직무환경의 위험요소 측정 문항

직무환경의 위험요소	문항번호	문항수	Chronbach's α
도전기회의 부족	1*,2*,3*,4*,5,6*	6	.77
역할갈등	7,8,9,10,11	5	.79
역할모호성	12*,13*,14*	3	.81
업무과다	15,16,17,18,19	5	.75
직무환경의 위험요소		19	.84

*역채점문항(긍정적 진술문항)

제4절 자료수집 및 분석방법

1. 자료수집

본 연구는 직무환경의 위험요소가 청소년동반자의 소진에 미치는 영향을 분석하기 위해 전국 청소년상담지원센터의 청소년동반자로 근무하고 있는 시간제, 전일제 상담자를 대상으로 한다. 따라서 본 연구의 모집단은 2011년 현재 전국의 청소년동반자 전체이다. 2011년 청소년동반자 프로그램 운영지침 예산안에 의하면 전국의 청소년상담지원센터에 총 880명의 상담자가 배치되어 운영될 계획이다. 2011년 청소년동반자 프로그램 운영계획은 [표 3-3]와 같다.

[표3-3] 2011년 청소년동반자 프로그램 운영 계획(단위: 명)

시·도 별	청소년동반자 수		
	전일제	시간제	계
서울특별시	20	110	130
부산광역시	9	54	63
대구광역시	4	40	44
인천광역시	5	32	37
광주광역시	6	22	28
대전광역시	4	25	29
울산광역시	4	21	25
경기도	30	169	199
강원도	7	26	33
충청북도	4	26	30
충청남도	5	29	34
전라북도	5	24	29
전라남도	4	28	32
경상북도	6	37	43
경상남도	5	105	110
제주도	2	12	14
합계	120	760	880

(2011년 청소년동반자프로그램 운영 지침, 여성가족부, 2011)

본 연구를 위하여 청소년정책관련 정부 부처와 한국청소년상담원의 간행물과 통계지, 학위논문, 학술지 논문 등 기존 자료를 조사하고, 서베이 조사방법 (survey research methods)을 실시한다. 모집단에서 편의 표본 추출한 표본 집단에 구조화된 설문지를 전통적 배포조사와 우편조사법을 통해 배포·회수해서 서베이 조사를 실시한다. 회수된 결과를 수치로 부호를 부여한 후 통계분석 소프트웨어를 사용하여 결과를 분석한다. 서베이 조사의 구체적 방법은 다음과 같이 실시했다.

자료 수집을 위해 전국의 각 청소년상담지원센터에 사전 전화상담을 통해, 청소년동반자 프로그램을 운영하는지 여부와 청소년동반자 수를 조사하고, 설문참여에 동의를 구했다. 동의를 얻은 청소년상담지원센터에 본 연구자가 직접 방문하거나 우편발송을 통해 설문지 방법, 목적과 취지, 설문과 관련된 주의사항을 설명하였다. 설문조사는 2011년 9월 19일부터 10월 14일까지 4주간 실시하였다. 설문지는 총 271부를 배포하여 157부를 회수하였고, 회수율은 58% 이다. 회수율이 낮은 이유는, 많은 수를 차지하는 시간제 청소년동반자의 경우 운영하는 기관에 따라 주 1회나, 월 1회 출근하기 때문에 설문지 참여하는데 제한이 많았을 것으로 보인다. 응답에 불성실 한 것 3부, 늦게 도착한 것 12부를 제외하고, 142부를 분석대상으로 하였다. 분석에 사용한 설문지들이 수집된 지역 및 운영 기관은 [표 3-4]와 같다.

[표 3-4] 조사지역 및 조사기관

지역	기관	부수	지역	기관	부수
서울 (12)	종량구 청소년상담지원센터	6	전남 (25)	전라남도 청소년상담지원센터	25
	송파구 청소년상담지원센터	6	전북 (22)	전라북도 청소년상담지원센터	22
광주 (7)	광주광역시 청소년상담지원센터	7	충북 (13)	충청북도 청소년상담지원센터	13
대전 (9)	대전광역시 청소년상담지원센터	9	충남 (3)	아산시 청소년상담지원센터	3
울산 (17)	울산광역시 청소년상담지원센터	17	경북 (7)	경상북도 청소년상담지원센터	7
경기 (16)	의정부 청소년상담지원센터	9	경남 (7)	거제시 청소년상담지원센터	7
	안산시 청소년상담지원센터	7	제주 (4)	서귀포 청소년상담지원센터	4

2. 분석방법

본 연구에서는 수집된 자료의 통계분석을 위해 spss18.0 버전을 이용하여 처리한다. 본 연구에서 사용한 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용하는 측정도구의 신뢰도 검사를 위해 Chronbach's α 를 산출하였다.

둘째, 연구대상자들의 인구학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하고, 측정변수의 특성을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 청소년동반자의 인구학적 변인에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 차이분석을 실시하였다. 청소년동반자의 성별, 근무형태에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 독립표본 t-test를 실시하고, 학력, 연령, 근무시간에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 일원변량분석(F검증)과 사후검증(Duncun검증)을 실시하였다.

넷째, 청소년동반자가 경험하는 직무환경의 위험요소와 소진사이의 관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하고, 직무환경의 위험요소가 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실증분석

제1절 표본의 특성

본 연구에 사용한 표본의 빈도분석 결과를, 2010년 기준 전체 청소년동반자 모집단과 비교해서 살펴보겠다.

2011년 전체 청소년동반자는 총 880명이 고용되어 운영될 계획이다. 본 연구에 사용된 표본은 모집단 880명의 16.1%인 142명의 설문지를 분석대상으로 하였다.(여성가족부, 2011)

본 연구에 사용된 표본의 성별 분포는 여성이 82.4%(117명), 남성이 17.6%(25명)를 보인다. 청소년동반자 성별 추이를 살펴보면 2008년 여성 90.1%, 남성 9.9%, 2009년 여성 87.6%, 남성 12.4%, 2010년 여성 89.3%, 남성 10.7%를 보였다. 청소년동반자는 대부분의 상담분야와 마찬가지로 여성 상담자가 대부분을 차지하고 있다.(한국청소년상담원, 2010)

표본의 연령 분포는 40대가 31.7%(45명), 30대가 26.1%(37명), 50대가 23.2%(33명), 20대가 15.5%(22명), 60대가 2.8%(4명), 기타 0.7%(1명) 순으로 나타났다. 전체 모집단에서 보이는 연령대별 비율도 40대의 비율이 2008년 31.7%, 2009년 34.6%, 2010년 37.3%로 꾸준히 가장 높은 비율을 나타내고 있다. 그 다음은 30대로 2008년 29.3%, 2009년 28.2%, 2010년 29.9%로 두 번째 높은 비율을 차지하고 있다. 하지만 성별 분포를 근무형태별로 비교해보면 조금 다른 결과를 보이는데, 2010년 기준 청소년동반자 연령분포를 근무형태별로 나누어서 살펴보면, 시간제 상담자는 40대(39.5%), 30대(28.0%), 20대(20.3%), 50대(12.3%)의 순으로 분포를 보이거나, 전일제 상담자는 30대(41.3%), 20대(28.9%), 40대(24.8%), 50대(5.6%)의 순으로 서로 다른 분포하고 있다.(한국청소년상담원, 2010) 청소년동반자 프로그램 업무를 주업으로 전일제로 근무하는 2,30대 상담자와 다른 공부나 상담관련 업무를 동시에 하면서 청소년동반자 프로그램 업무에 시간제로 근무하는 3,40대 상담자 사이에는 청소년동반자 프로그램 업무

에 서로 다른 욕구를 가지고, 이에 따른 서로 다른 소진양상이 나타날 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

표본집단의 학력은 석사 졸업이 45.8%(65명), 대학원 석사과정이 27.5%(39명), 대졸이 19.7%(28명), 전문대졸이 3.5%(5명), 박사과정이 2.1%(3명), 박사 졸업이 1.4%(2명) 순으로 나타났다. 2010년 기준 전체 청소년동반자의 모집단도 이와 비슷한 비율을 보이는데, 석사졸업 33.8%, 석사 재학 33.2%, 대졸 17.6% 순으로 같은 양상을 보인다. 석사과정이거나 석사졸업이상의 학력이 전체 표본의 83.3%로, 청소년동반자는 석사 수준 이상의 고학력 비중이 큰 것으로 나타났다. (한국청소년상담원, 2010)

전공은 상담심리학 33.1%(47명), 사회복지학 31.0%(44명), 교육학 11.3%(16명), 청소년상담학 7.7%(11명), 심리학 5.6%(8명), 기타 11.3%(16명) 순으로 나타났다. 다양한 전공의 상담자가 청소년동반자 상담자로 근무하고 있음을 알 수 있다. 그 중에서도 눈에 띄게 높은 비율은 보이는 것은 상담심리학 전공과 사회복지학 전공인데, 이 같은 양상은 2009년과 2010년 전체 청소년동반자의 전공분포와도 동일한 결과이다. 전체 모집단의 전공분포를 살펴보면 2009년 사회복지학 27.2%, 상담학 26.6%, 2010년 상담학 31.3%, 사회복지학 23.6%를 차지한다. (한국청소년상담원, 2010)

근무형태는 시간제 78.9%(112명), 전일제 21.1%(30명)으로 나타났다. 2010년 기준 청소년동반자 모집단의 시간제(85.2%), 전일제(14.8%) 비율과 비슷한 수준으로 나타났다. (한국청소년상담원, 2010)

근무시간은 시간제와 전일제가 운영지침상의 기준 근무시간이 다르므로 근무형태별 기준 근무시간에 따라 살펴보겠다. 시간제 상담자의 기준 근무시간은 주 12시간, 전일제 상담자의 기준 근무시간은 주 40시간이다. 시간제 상담자 중 실제 근무시간이 기준근무시간인 주 12시간을 초과하는 표본은 전체 표본의 58.0%(80명), 주 12시간 이하인 표본은 전체표본의 21.0%(30명)이다. 전일제 상담자 중 실제 근무시간이 기준근무시간인 주 40시간을 초과하는 표본은 전체 표본의 12.3%(17명), 주 40시간 이하인 표본은 전체표본의 8.7%(12명)이다. 전체 표본의 70.3%(97명)가 기준 근무시간을 초과해서 근무하고 있는 것으로 나타나고 있다. 상담하는 내담자의 상황에 따라 야간 시간이나, 주말, 공휴일 등의 시

간에도 상담이 이루어질 수 있도록 규정이 정해져있는 여건을 생각하면, 청소년 동반자의 소진에 근무시간대와 함께, 조사결과 나타나는 초과 근무시간의 양이 소진에 영향을 줄 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

본 연구에 사용된 표본의 인구학적 특성은 [표4-1]와 같다.

[표4-1] 표본의 인구학적 특성(N=142)

변인		N	%	
성별	여성	117	82.4	
	남성	25	17.6	
연령	20대	22	15.5	
	30대	37	26.1	
	40대	45	31.7	
	50대	33	23.2	
	60대	4	2.8	
	기타	1	.7	
학력	전문대졸	5	3.5	
	대졸	28	19.7	
	석사과정	39	27.5	
	석사졸업	65	45.8	
	박사과정	3	2.1	
	박사졸업	2	1.4	
전공	상담심리	47	33.1	
	사회복지	44	31.0	
	교육	16	11.3	
	심리	8	5.6	
	청소년상담	11	7.7	
	임상심리	0	0	
	기타	16	11.3	
고용 형태	시간제	112	78.9	
	전일제	30	21.1	
근무 시간	시간제	주 12시간 이하	29	21.0
		주 12시간 초과	80	58.0
	전일제	주 40시간 이하	12	8.7
		주 40시간 초과	17	12.3

*결측 값은 제외한 수치임

제2절 기술적 통계

1. 단일변수 분석

본 연구의 참여자들이 지각하고 있는 직무환경 위험요소와 소진의 평균, 표준편차 등의 기술 통계치를 [표4-2]에 제시하였다.

[표4-2] 직무환경 위험요소와 소진의 평균과 표준편차

	사례수(N)	평균(M)	표준편차(SD)
직무환경 위험요소	도전기회의 부족	142	15.11
	역할갈등	142	14.41
	역할모호성	142	6.26
	업무과다	142	16.01
	직무환경 전체	142	51.79
소진	고갈	142	10.50
	무능감	142	9.21
	상당환경에 대한 부정적 감정	142	9.46
	내담자 가치저하	142	7.35
	개인적 삶의 황폐화	142	9.76
	소진 전체	142	46.27

2. 변수의 집단 간 차이분석

청소년동반자의 인구학적 특징에 따라 직무환경 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 차이분석을 실시한다. 인구학적 특징의 각 요소별로 분석을 실시하는데, 각각의 요소는 다음과 같이 나누었다.

성별은 여성, 남성으로 나눈다.

연령은 10대, 20대, 30대, 40대, 50대, 60대로 나눈다. 기타의 데이터(n=1)는 분석에서 제외한다.

학력은 전문대졸, 대졸, 석사과정, 석사졸, 박사과정, 박사졸로 나눈다.

근무형태는 시간제, 전일제로 나눈다.

근무시간은 운영지침에서 정한 근무 기준시간에 따라, 시간제는 주 12시간 이하와 주 12시간 초과로, 전일제는 주 40시간 이하와 주 40시간 초과로 나눈다.

청소년동반자의 성별, 근무형태에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 독립표본 t-test를 실시하고, 학력, 연령, 근무시간에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 차이가 나타나는지 알아보기 위하여 일원변량분석(F검증)과 사후검증(Duncun검증)을 실시하였다. 차이분석 결과 다음과 같은 결과를 산출하였다.

먼저, 청소년동반자의 성별에 따른 직무환경의 위험요소와 소진의 차이를 분석하기 위해, 성별을 독립변인으로 직무환경의 위험요소와 소진을 종속변인으로 독립표본 t-test를 한 결과, 상담자의 성별에 따라서는 직무환경의 위험요소와 소진에 의미 있는 차이는 없는 것으로 나타났다.

청소년동반자의 성별에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 분석결과는 [표 4-3]과 같다.

[표4-3] 청소년동반자의 성별에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이

종속변인	독립변인	여성 (N=117)		남성 (N=25)		t
		M	SD	M	SD	
직무환경	도전기회의 부족	15.08	3.26	15.28	3.34	-.28
	역할갈등	14.42	3.31	14.36	3.40	.08
	역할모호성	6.26	1.76	6.28	1.84	-.06
위험요소	업무과다	15.98	3.27	16.12	2.64	-.20
	직무환경 위험요소	51.74	8.18	52.04	7.97	-.17
소진	고갈	10.57	3.31	10.16	3.39	.56
	무능감	9.40	2.59	8.32	2.82	1.87
	상당환경에 대한 부정적 감정	9.62	2.94	8.68	2.56	1.49
	내담자 가치저하	7.31	2.17	7.52	1.78	-.46
	개인적 삶의 황폐화	9.81	2.94	9.52	3.18	.45
	소진	46.72	10.59	44.20	11.18	1.07

다음으로, 청소년동반자의 연령에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이를 분석하기 위해 상담자의 연령을 독립변인으로 직무환경 위험요소와 소진을 종속변인으로 F검증(일원변량분석)과 Duncun검증(사후검증)을 한 결과, 상담자의 연령에 따라 직무환경 위험요소와 소진에 의미 있는 차이가 나타났다. 구체적으로 살펴보면 연령이 높은 상담자 집단일수록, 직무환경의 위험요소 전체($F=3.29$, $p<.05$)와 소진의 하위요인 중 무능감($F=3.24$, $p<.05$)이 낮아지는 것으로 나타났다.

청소년동반자의 연령에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 분석결과는 [표 4-4]과 같다.

[표4-4] 청소년동반자의 연령에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이

종속변인	독립변인	20대 (N=22)		30대 (N=37)		40대 (N=45)		50대 (N=33)		60대 (N=4)		F
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
직무환경 위험요소	도전기회의 부족	16.36	3.74	15.73	3.31	14.64	3.25	14.30	2.59	15.25	3.77	1.93
	역할갈등	15.36	2.75	15.05	3.48	14.29	3.06	13.67	3.06	11.75	1.26	1.94
	역할 모호성	7.05	1.36	6.46	1.92	6.09	1.70	5.81	1.53	6.25	3.59	1.87
	업무과다	16.81	3.28	16.62	3.24	15.69	3.29	15.52	2.85	14.25	1.26	1.35
	직무환경의 위험요소	55.59a	8.34	53.86ab	9.20	50.71ab	6.52	49.30ab	7.32	47.50b	8.70	3.29*
소 진	고갈	11.05	3.17	10.73	3.56	10.87	3.26	9.85	3.23	7.25	1.50	1.63
	무능감	10.77	2.96	9.51	3.01	8.91	2.07	8.52	2.33	7.75	2.99	3.24*
	상당환경에 대한 부정적 감정	9.55	3.43	9.95	3.37	9.71	2.47	8.79	2.47	7.25	1.50	1.39
	내담자 가치저하	7.59	2.28	7.97	2.72	6.89	1.86	7.00	1.30	7.75	1.50	1.72
	개인적 삶의 황폐화	10.45	2.86	10.11	3.34	9.93	3.09	9.03	2.39	7.50	1.73	1.56
	소진	49.41	9.85	48.27	13.62	46.31	8.55	43.18	9.65	37.50	8.10	2.22

* $p < .05$

다음으로, 청소년동반자의 학력에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이를 분석하기 위해 상담자의 학력을 독립변인으로 직무환경 위험요소와 소진을 종속변인으로 F검증(일원변량분석)과 Duncun검증(사후검증)를 한 결과, 상담자의 학력에 따라 직무환경 위험요소와 소진에 의미 있는 큰 차이는 나타나지 않았다.

청소년동반자의 학력에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 분석결과는 [표 4-5]과 같다.

[표4-5] 청소년동반자의 학력에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이

종속변인	독립변인	전문대졸 (N=5)		대졸 (N=28)		석사과정 (N=39)		석사졸업 (N=65)		박사과정 (N=3)		박사졸업 (N=2)		F
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
직무환경 위험요소	도전기회의 부족	13.20	3.11	14.39	2.75	15.15	3.82	15.49	3.03	15.67	5.51	16.00	2.83	.84
	역할갈등	13.80	1.10	13.71	3.07	14.82	3.69	14.55	3.34	13.33	3.51	14.50	2.12	.48
	역할 모호성	5.20	.84	6.46	1.79	6.46	1.57	6.08	1.80	7.00	4.36	7.00	.00	.84
	업무과다	15.00	1.73	14.39	3.15	16.56	3.65	16.58	2.67	12.67	2.89	15.50	.71	3.14*
	직무환경 전체	47.20	2.77	48.96	7.51	53.00	9.12	52.71	7.66	48.67	13.05	54.00	.00	1.48
소 진	고갈	10.20	3.11	9.25	2.94	11.15	3.34	10.66	3.33	12.33	5.51	8.00	.00	1.58
	무능감	8.60	2.41	9.46	2.32	9.59	2.92	9.03	2.65	6.67	2.31	9.50	3.54	.88
	상당환경에 대한 부정적 감정	9.00	3.00	9.00	3.10	9.49	2.98	9.66	2.83	10.67	2.31	8.00	.00	.43
	내담자 가치저하	6.20	2.17	6.89	1.71	7.77	2.52	7.42	1.98	5.67	.58	8.50	.71	1.41
	개인적 삶의 황폐화	9.60	2.07	8.21	2.73	10.41	3.08	9.91	2.84	14.00	1.73	8.00	.00	3.58*
소진	43.60	6.66	42.82	10.15	48.41	11.08	46.68	10.97	49.33	9.71	42.00	4.24	1.09	

* $p < .05$

다음으로, 청소년동반자의 근무형태에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이를 분석하기 위해, 상담자의 근무형태를 독립변인으로 직무환경 위험요소와 소진을 종속변인으로 독립표본 t-test를 한 결과, 상담자의 근무형태에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 의미 있는 차이가 나타났다.

근무형태에 따른 집단 간 직무환경 위험요소와 소진의 차이를 구체적으로 살펴보면, 상담자의 직무환경 위험요소 전체($t=-3.68, p<.001$)와 소진 전체($t=-2.00, p<.05$)에서 전일제 상담자 집단이 시간제 상담자 보다 소진과 직무환경 위험요소에 대한 지각이 모두 높게 나타났다. 변인들의 하위요소별로 집단 간 차이를 살펴보면, 의미 있는 차이가 나타난 직무환경 위험요소 하위요인인 도전($t=-2.15, p<.05$), 역할갈등($t=-3.18, p<.01$), 업무과다($t=-3.14, p<.01$), 소진의 하위요인인 고갈($t=-2.33, p<.05$), 상담환경에 대한 부정적 감정($t=-2.47, p<.05$), 개인적 삶의 황폐화($t=-2.70, p<.01$) 모두 전일제 상담자 집단이 높게 나타났다.

청소년동반자의 근무형태에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 분석결과는 [표4-6]과 같다.

[표4-6] 청소년동반자의 근무형태에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이

종속변인	독립변인	시간제 (N=112)		전일제 (N=30)		t
		M	SD	M	SD	
직무환경	도전기회의 부족	14.81	3.06	16.23	3.77	-2.15*
	역할갈등	12.88	2.87	16.40	4.08	-3.18**
	역할모호성	6.27	1.76	6.23	1.85	.10
위험요소	업무과다	15.59	2.94	17.57	3.50	-3.14**
	직무환경의 위험요소	50.55	7.17	56.43	9.78	-3.68***
소진	고갈	10.17	3.16	11.73	3.66	-2.33*
	무능감	9.30	2.72	8.87	2.42	.80
	상당환경에 대한 부정적 감정	9.09	2.55	10.83	3.64	-2.47*
	내담자 가치저하	7.38	2.12	7.23	2.05	.33
	개인적 삶의 황폐화	9.42	2.72	11.03	3.53	-2.70**
	소진	45.36	10.16	49.70	12.09	-2.00*

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

다음으로, 청소년동반자의 근무시간에 따른 직무환경 위험요소와 소진의 차이를 분석하기 위해 상담자의 근무시간을 독립변인으로 직무환경의 위험요소와 소진을 종속변인으로 F검증(일원변량분석)과 Duncun검증(사후검증)을 실시했다. 단, 전일제 상담자와 시간제 상담자가 서로 기준 근무시간이 다르므로, 각각의 기준 근무시간(시간제 주 12시간, 전일제 주 40시간)에 따라 기준 근무시간 이하 집단과 초과 집단으로 나누어 총 4개의 집단 간 비교분석을 실시했다. 분석 결과, 청소년동반자의 근무시간에 따라 직무환경의 위험요소와 소진에 의미 있는 차이가 나타났다.

근무시간에 따라 직무환경 위험요소와 소진에 의미 있는 차이가 나타나는 요소는 직무환경 위험요소 전체($F=7.06$, $p < .001$), 직무환경 위험요소 하위요인 중 역할갈등($F=4.88$, $p < .01$), 업무과다($F=5.12$, $p < .01$), 소진의 하위요인 중 고갈($F=3.49$, $p < .05$), 상당환경에 대한 부정적 감정($F=4.23$, $p < .01$), 개인적 삶의 황

폐화($F=4.21, p<.01$)이다. 의미 있는 차이가 나타난 위의 요인들 모두 네 집단 중 기준 근무시간을 초과하는 전일제 집단이 가장 높은 점수를 나타냈다. 의미 있는 차이를 보인 요소들의 집단별 점수 간격을 비교해 보면, 기준 근무시간을 초과하는 전일제 집단의 점수는 나머지 집단 간의 점수 간격보다 상대적으로 큰 차이를 보였다. 의미 있는 차이를 보인 요소들 중 대부분(역할갈등, 업무과다, 직무환경 위험요소 전체, 고갈, 개인적 삶의 황폐화) 기준 근무시간 초과 전일제 상담자, 기준 근무시간 이하 전일제 상담자, 기준 근무시간 초과 시간제 상담자, 기준 근무시간 이하 시간제 상담자 순으로 높은 점수를 보였다. 이는 같은 근무 형태인 집단들 사이에서는 기준 근무시간 초과 여부에서 의미 있는 차이가 나타나지는 않지만, 근무형태 차이에서 오는 영향력이 큰 것으로 볼 수 있다.

청소년동반자의 근무시간에 따른 직무환경 위험요소와 소진 차이 분석결과는 [표4-7]과 같다.

[표4-7] 청소년동반자의 근무시간에 따른 직무환경과 소진 차이

종속변인		독립변인		시간제				전일제		F
				12시간 이하 (N=29)		12시간 초과 (N=80)		40시간 이하 (N=12)		
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
직무환경 위험요소	도전기회의 부족	14.52	2.43	14.98	3.38	15.08	2.27	16.71	4.34	1.72
	역할갈등	13.86b	2.56	13.89b	3.05	14.42b	3.23	17.65a	4.24	7.06***
	역할 모호성	6.69	1.56	6.06	1.76	6.25	1.54	6.12	2.09	.94
	업무과다	14.93c	2.48	15.75bc	3.12	17.08ab	2.97	18.24a	3.68	4.88**
	직무환경 위험요소	50.00b	5.99	50.68b	7.73	52.83b	6.94	58.71a	11.13	5.12**
소 진	고갈	9.69b	2.66	10.40b	3.35	10.42b	3.68	12.82a	3.45	3.49*
	무능감	10.00	2.92	9.06	2.65	9.00	2.49	8.71	2.49	1.15
	상당환경에 대한 부정적 감정	9.45b	2.53	8.98b	2.59	9.75b	3.44	11.65a	3.78	4.23**
	내담자 가치저하	8.24	2.32	7.04	2.02	7.33	1.92	7.29	2.17	2.34
	개인적 삶의 황폐화	8.79b	2.55	9.63b	2.83	10.17ab	3.43	11.88a	3.48	4.21**
	소진	46.17	10.32	45.10	10.33	46.67	13.36	52.35	11.11	2.15

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

제3절 가설의 검증

청소년동반자가 지각하는 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향은 어떠한지 알아보기 위하여 앞 장에서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

< 가설 > 청소년동반자의 직무환경 위험요소는 소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

1. 상관관계 분석

위의 가설검증을 위한 선행분석으로 직무환경 위험요소의 하위요인들과 소진의 하위요인들의 상관관계 분석을 한 결과 다음과 같은 결과를 산출했다. 직무환경 위험요소 하위요인들과 소진의 하위요인들 간에는 대부분 통계적으로 유의하게 정적으로 상관관계가 나타났다. 두 변인의 하위요소들 사이에는 높은 상관을 보이는 경우가 많았다. 따라서 청소년동반자의 직무환경 위험요소와 소진은 유의미한 상관관계가 성립한다고 할 수 있다.

이를 구체적으로 살펴보면 특히, 직무환경 위험요소 하위요인인 업무과다와 소진의 하위요인인 고갈($r=.61$, $**p<.01$), 상담환경에 대한 부정적 감정($r=.57$, $**p<.01$), 개인적 삶의 황폐화($r=.58$, $**p<.01$) 사이에는 높은 정적 상관이 나타났다. 직무환경의 위험요소 하위요인인 업무과다와 소진의 하위요인인 무능감 사이에도 의미 있는 상관관계($r=.26$, $**p<.01$)가 나타났다. 업무과다가 소진에 다양한 측면에 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다. 직무환경의 위험요소 하위요인인 도전기회의 부족과 소진의 모든 하위요인들 사이에서도 상관관계가 나타나는데, 고갈($r=.42$, $**p<.01$), 무능감($r=.39$, $**p<.01$) 상담환경에 대한 부정적 감정($r=.47$, $**p<.01$), 내담자 가치저하($r=.27$, $**p<.01$), 개인적 삶의 황폐화($r=.43$, $**p<.01$) 모두 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 직무환경의 위험요소 하위요인인 역할갈등과 소진의 모든 하위요인들 사이에서도 유의미한 상관관계가 나타나는데, 고갈($r=.51$, $**p<.01$), 무능감($r=.31$, $**p<.01$) 상담환경에 대한 부정적 감

정($r=.63$, $**p<.01$), 내담자 가치저하($r=.17$, $**p<.05$), 개인적 삶의 황폐화($r=.48$, $**p<.01$) 모두 유의미한 상관관계를 보이고 있다. 이 중 직무환경 위험요소 하위요인인 역할갈등과 소진의 하위요인인 상담환경에 대한 부정적 감정 사이의 상관관계는 모든 상관관계들 중에서 가장 높은 점수를 보이고 있다. 직무환경 위험요소 하위요인인 역할 모호성은 소진의 하위요인 중 무능감($r=.30$, $**p<.01$) 내담자 가치저하($r=.24$, $**p<.01$)와의 관계에서만 유의미한 상관관계가 나타났다.

직무환경 위험요소 하위요인인 역할모호성과 소진의 하위요인인 고갈, 상담환경에 대한 부정적 감정, 개인적 삶의 황폐화는 유의한 상관을 보이지 않았다. 직무환경의 위험요소 하위요인인 업무과다와 소진의 하위요인인 내담자 가치저하도 통계적으로 유의한 상관을 보이지 않았다.

청소년동반자의 직무환경 위험요소와 소진의 상관관계는 [표4-8]과 같이 나타났다.

[표4-8] 직무환경 위험요소와 소진의 상관관계

변인	직무환경 위험요소					소진			
	도전 기회의 부족	역할 갈등	역할 모호성	업무 과다	고갈	무능감	상담환경에 대한 부정적감정	내담자 가치저하	개인적 삶의 황폐화
직무 환경	도전 기회의 부족	1							
	역할 갈등	.48**	1						
위험 요소	역할 모호성	.36**	.11	1					
	업무 과다	.27**	.55**	-.14	1				
소 진	고갈	.42**	.51**	.11	.61**	1			
	무능감	.39**	.31**	.30**	.26**	.43**	1		
	상담환경에 대한 부정적감정	.47**	.63**	.12	.57**	.69**	.40**	1	
	내담자 가치저하	.27**	.17*	.24**	.11	.23**	.46**	.28**	1
	개인적 삶의 황폐화	.43**	.48**	.06	.58**	.82**	.38**	.66**	.22**

* $p<.05$, ** $p<.01$

2. 직무환경 위험요소와 소진

위의 가설검증을 위하여 청소년동반자 소진의 다섯 가지 하위요인을 종속변인으로 하고 직무환경 위험요소 네 가지 하위요인을 독립 변인으로 하여 중다회귀 분석을 실시하였다. 분석결과에 의하면 직무환경 위험요소 하위요인인 도전기회의 부족, 역할갈등, 역할 모호성, 업무과다 모두 청소년동반자 소진 하위요인들에 영향을 미치는 유의미한 독립변인인 것으로 나타났다. 종속변인에 대한 독립변인의 영향력을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

소진의 하위요인별로, 직무환경의 어떤 하위요인들이 영향력을 미치는지 살펴 보겠다. 직무환경의 위험요소 하위요인들은 소진의 하위요인인 고갈에 대해 46%의 유의한 설명력을 가지고 있다($F=29.48, p<.001$). 직무환경 위험요소 하위요인들 중 고갈에 영향을 미치는 요인은 도전기회의 부족($\beta=.18, p<.05$), 업무과다($\beta=.51, p<.001$)로 나타났다. 직무환경 위험요소의 하위요인들은 소진의 하위요인인 무능감에 대해 23%의 유의한 설명력을 가지고 있다($F=10.03, p<.001$). 직무환경 위험요소 하위요인들 중 무능감에 영향을 미치는 요인은 도전기회의 부족($\beta=.21, p<.05$), 역할모호성($\beta=.24, p<.01$), 업무과다($\beta=.19, p<.05$)로 나타났다. 직무환경 위험요소 하위요인들은 소진의 하위요인인 상담환경에 대한 부정적 감정에 대해 51%의 유의한 설명력을 가지고 있다($F=34.89, p<.001$). 직무환경의 위험요소 하위요인들 중 상담환경에 대한 부정적 감정에 영향을 미치는 요인은 도전기회의 부족($\beta=.20, p<.01$), 역할갈등($\beta=.35, p<.001$), 업무과다($\beta=.33, p<.001$)로 나타났다. 직무환경 위험요소의 하위요인들은 소진의 하위요인인 내담자가치저하에 대해 10%의 유의한 설명력을 가지고 있다($F=3.92, p<.01$). 직무환경 위험요소의 하위요인들 중 무능감에 영향을 미치는 요인은 역할모호성($\beta=.19, p<.05$)로 나타났다. 직무환경의 하위요인들은 소진의 하위요인인 개인적 삶의 황폐화에 대해 43%의 유의한 설명력을 가지고 있다($F=25.99, p<.001$). 직무환경 위험요소의 하위요인들 중 개인적 삶의 황폐화에 영향을 미치는 요인은 도전기회의 부족($\beta=.25, p<.01$), 업무과다($\beta=.46, p<.001$)로 나타났다.

청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향을 분석한 중다회귀 분석 결과는 [표4-9]과 같다.

[표4-9] 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향

독립변인		종속변인		소진		
		고갈	무능감	상당환경에 대한 부정적 감정	내담자 가치저하	개인적 삶의 황폐화
직무환경 위험요소	도전기회의 부족	.18*	.21*	.20**	.17	.25**
	역할갈등	.13	.08	.35***	.02	.10
	역할모호성	.10	.24**	.06	.19*	.02
	업무과다	.51***	.19*	.33***	.08	.46***
R^2		.46	.23	.51	.10	.43
F		29.48***	10.03***	34.89***	3.92**	25.99***

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

제4절 분석결과의 논의

1. 기술적 통계 분석결과

청소년동반자의 인구학적 특징에 따른 집단 간의 직무환경 위험요소와 소진 결과에는 차이가 나타났다. 그 중에서도 특히 근무형태를 기준으로, 전일제인 집단이 시간제 집단에 비해 소진이 높게 나타났다. 이는 청소년동반자들의 근무형태에 따른 소진결과를 살펴본 기존의 연구결과와도 동일한 것이다(양재원 외, 2010). 구체적으로 살펴보면, 직무환경 위험요소 전체와 소진 전체, 직무환경의 위험요소 하위요인인 도전, 역할갈등, 업무과다, 소진의 하위요인인 고갈, 상담 환경에 대한 부정적 감정, 개인적 삶의 황폐화 모두 전일제 상담자 집단이 높게 나타났다. 시간제 상담자는 정해진 출퇴근 시간 없이 주 6사례를 진행하는 것이 주 업무인 것에 비해, 전일제 상담자는 주 5일 기관에 정기적인 출퇴근을 하며, 주 12 사례를 진행하고, 시간제 상담자를 관리하고, 기관의 행정업무 등을 같이 하고 있는 경우가 많다. 따라서 청소년동반자 프로그램 전일제 상담자의 경우, 상담방법에 있어서는 시간제 상담자와 같지만, 업무의 일정 부분은 기관 내의 다른 정규직 상담원과의 비교도 피할 수 없는 일일 것이다. 이를 통해 ‘찾아가는 서비스’로서 청소년동반자 프로그램 접근 방법을 상담자가 실제로 실행하면서 겪는 어려움 외에도, 전일제 상담자는 시간제 상담자와는 다른 소진의 원인을 찾을 수 있을 것이다. 청소년동반자 사업은 2005년부터 사회적 일자리창출 사업의 일환으로 시작되어, 사회적일자리 급여체계의 적용을 받아 근속년수에 관계 없이 최대 월 183만원으로 급여의 한계가 정해져 있다. 또, 장기 근무를 하더라도 정규직으로의 전환 없이 재계약을 하며 계속 계약직으로 남아 있게 된다. 이러한 근로조건이 모집단 72.4%가 석사 재학 이상의 학력을 보유하고 있는 청소년동반자 집단에서, 상담자의 소진에 적지 않은 영향을 줄 것으로 볼 수 있다. 보통 어떤 일을 전일제로 근무할 때는 시간제로 일을 선택할 때와는 근속기간 등 업무에 임하는 태도에 차이가 있을 것으로 생각할 수 있다. 하지만 청소년동반자 퇴사자의 근속기간은 시간제와 전일제 간에 크게 차이가 나지 않았다. 2010년 청소년동반자 모집단의 퇴사한 전일제 상담자의 평균 근속기간은 14.2

개월로 무척 짧다고 할 수 있는데, 이는 시간제로 근무하는 상담자의 그것(11.0개월)과도 별로 차이가 나지 않는 수치이다(한국청소년상담원, 2010). 이러한 결과에는 청소년동반자 전일제 상담자의 경우 기관 내의 다른 정규직 상담원에 비해 상대적으로 불리한 근로조건이 영향을 미쳤을 가능성을 고려할 수 있을 것이다. 청소년동반자 프로그램에서 절대적인 비중을 차지하는 일은 상담사례를 진행하는 것인데, 시간제 상담자들의 사례를 관리하고 지도하는 핵심적인 역할을 담당하는 전일제 상담자의 근무기간이 짧은 것은 프로그램의 효과성에 적지 않은 부정적 영향을 끼칠 것을 예측할 수 있다. 위기청소년을 대상으로 하는 청소년동반자 프로그램의 안정적 서비스 제공과 효율적인 운영을 위해서는 청소년동반자들의 소진을 예방하여 이직률을 낮추는 것이 중요하겠다. 선행하는 면담조사에서 청소년동반자의 소진 및 이직현상은 급여와 같은 물질적 보상이나 신분보장 및 사회적 인식들과 밀접히 관련되어 있음이 확인된 바 있다(오경자, 2007). 상담자들이 장기간 근무하며 전문성을 높여나갈 수 있도록 경력 증가에 따른 적절한 보상을 확대하고, 안정적인 직무환경을 만드는 일이 중요하겠다.

2. 가설검증 결과

본 연구의 가설을 검증한 결과는 [표4-10]와 같다.

[표4-10] 가설검증 결과

	내 용	결 과
가설	청소년동반자의 직무환경 위험요소는 소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택

본 연구의 가설검증 결과를 바탕으로 다음과 같은 논의를 제시한다.

청소년동반자의 직무환경 위험요소와 소진은 정적 상관관계로, 직무환경 위험요소가 소진에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 증가할수록 소진이 증가하는 것으로 나타났다. 이는 과도한 직무요구가 소진의 근본원인이고(윤아량 외, 2011), 상담자의 소진에 영향을 주는 다양한 요인들 가운데 직무환경 위험요소가 가장 큰 영향력을 주고 있다(윤부성, 2000; 양재원 외, 2010)는 기존의 연구 결과들과도 같은 것이다. 이와 비슷한 연구결과로 상담자 직무환경 위험요소들이 직무 스트레스를 유발하여 소진을 증가시킨다는 선행연구들(김남주, 2001; 박성호, 2002; 박은정, 2002; 유성경, 2001; 윤부성, 2000; 이해련, 2004; 최태옥, 2007; 황정임, 1997; Cherniss, 1980)과도 찾아볼 수 있다. 본 연구의 결과에서는 직무환경 위험요소 하위요인인 도전기회의 부족, 역할갈등, 역할 모호성, 업무과다 모두 청소년동반자의 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 청소년동반자를 대상으로 하는 최근의 연구 결과와 같은 것이다(김은정, 2008).

청소년동반자는 전일제와 시간제의 근무형태 구분만 있을 뿐 진급의 기회도 없고, 근무기간에 따른 급여 차이도 없다. 근무기간이 길어질수록 자신의 일에 대한 권한과 책임, 그에 따른 보상이 적절히 늘어가면서 도전의 기회가 있는 근무환경이 이들 청소년동반자들에게도 필요함을 본 연구의 결과에서도 시사하고 있다.

청소년동반자 프로그램이 표방하고 있는 ‘찾아가는 상담서비스’는 그 운영시스템 상 상담자의 적극적인 개입과 활동성을 필요로 한다. 그만큼 대상 청소년과 빈번한 접촉과 개입을 필요로 하며, 이런 운영의 특성으로 많은 소진의 위험에 노출되어 있다고 볼 수 있다(오경자 외, 2007). 청소년동반자 프로그램은 기존의 내담자가 ‘찾아오는’ 상담 방법과는 달리 상담자가 ‘찾아가는’ 상담으로, 상담 방법과 내용에 있어 크게 차이가 있고, 아직 사업이 안정화 되지 못하고 청소년동반자 프로그램에 대한 사회적 인식도 부족한 상황에서 청소년동반자 프로그램 접근 방법을 상담자가 실제로 현장에서 실행하면서 겪는 혼란과 소진이 클 것으로 예측할 수 있다. ‘찾아가는 상담’이라는 청소년동반자 프로그램이 사회적 인

식 뿐 아니라, 프로그램을 실행하는 청소년동반자들도 구체적인 하나의 사례들을 만날 때 마다 짧게 정해진 개입 기간 안에 청소년과 그 환경에 청소년동반자들이 어느 정도의 역할을 해야 하는지 본인의 역할정립이 어려울 것을 시사하고 있다.

또한, 청소년동반자 개별 사례에 대한 개입기간은 3개월로 대강 정해져 있지만, 위기청소년들의 복합적인 문제들이 3개월이라는 개입기간으로 만족할 만한 성과를 내기는 쉽지 않을 것이다. 기대하는 성과가 나오기 전에 상담자가 사례를 종결하기는 쉽지 않을 것이며, 어느 정도의 성과가 있더라도, 추수상담을 통해 내담자들의 상황을 관리하는 일도 필요하다. 또한 위기청소년에게 급작스러운 일이 발생하면 약속된 상담시간 외에도 청소년동반자들에게 예정되지 않은 업무가 생길 수 있다. 이로 인한 과도한 업무가 발생할 수 있고 이러한 요인들이 소진에 영향을 줄 시사하고 있다.

이런 소진의 위험성은 상담자의 근무기간에 부정적 영향을 주고 있을 가능성이 크다. 2010년 청소년동반자의 입사일과 퇴사일을 기준으로 근무기간을 분석한 결과, 사업기간 중 퇴사한 상담자의 평균 근무기간은 11.4개월로 나타났다. 2010년 근무 중인 청소년동반자 중 근무기간이 1년 미만인 상담자가 전일제 47.5%, 시간제 48.3%를 차지한다. 절반 가까운 비율의 상담자들이 1년 미만의 신규 상담자들인 것으로 나타나고 있다(한국청소년상담원, 2010). 이는 청소년동반자 프로그램의 효과성에 부정적 영향을 줄 것이다.

제 5 장 결론

제1절 분석결과 요약

본 연구는 청소년동반자를 대상으로 직무환경 위험요소가 소진에 미치는 영향은 어떠한지 분석하여 청소년동반자의 소진을 예방할 수 있는 실천적 함의를 도출하는 것을 목적으로 하였다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 소진을 종속변인으로, 직무환경 위험요소를 독립변인으로 하여, 청소년동반자의 직무환경 위험요소와 소진 간의 관계를 분석하였다.

본 연구로 도출된 결과는 첫째, 청소년동반자의 직무환경 위험요소와 소진은 정적 상관관계로, 직무환경의 위험요소가 소진에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉, 청소년동반자의 직무환경 위험요소가 증가할수록 소진이 증가하는 것으로 나타났다. 직무환경의 위험요소 하위요인인 도전기회의 부족, 역할갈등, 역할 모호성, 업무과다 모두 청소년동반자의 소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 청소년동반자의 인구학적 특징에 따른 집단 간의 직무환경 위험요소와 소진 결과에 차이가 나타났다. 그 중에서도 특히 근무형태를 기준으로, 전일제인 집단이 시간제 집단에 비해 소진이 높게 나타났다. 직무환경의 위험요소 전체와 소진 전체, 직무환경의 위험요소 하위요인인 도전, 역할갈등, 업무과다, 소진의 하위요인인 고갈, 상담환경에 대한 부정적 감정, 개인적 삶의 황폐화 모두 전일제 상담자 집단이 높게 나타났다.

제2절 본 연구의 시사점

본 연구가 가지는 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 청소년동반자의 직무환경을 개선하고 소진을 예방하여, 대표적인 위기 청소년 사업인 청소년동반자 프로그램이 안정화에 기여할 기초 자료를 제공하고자 하였다.

둘째, 본 연구결과가 청소년동반자 프로그램의 효과성을 높이는 일에 기여할 수 있는 다양한 후속 연구의 활성화에 도움이 될 수 있을 것으로 기대한다.

본 연구결과를 통해 다음과 같은 시사점을 찾을 수 있다.

첫째, 우리나라 대표적인 위기청소년 사업인 청소년동반자 프로그램의 안정화를 위해서는 청소년동반자의 소진을 예방하여 이직률을 줄이고 이들 상담자들이 장기근무를 유도할 수 있는 현실적인 근로조건을 갖추어야 한다. 경력이 반영되지 않는 급여체계나 불안정한 고용형태 등이 대표적인 문제인데, 이들의 학력과 경력에 맞는 적절한 물질적 보상과 승진체계, 정규직으로의 전환이 시급하다. 그렇지 않으면, 청소년동반자로 일한다는 것이 상담자들에게 안정적인 다른 상담업무를 하기 전, 상담자들이 임시로 근무하는 일자리가 될 것이다. 위기청소년에 대한 청소년동반자 프로그램에 요구되는 효과적인 개입전략들이, 실제 청소년동반자 프로그램 상담을 진행한 상담자들을 중심으로 조직적으로 축적될 틈이 없이 초기상담자들이 시행착오를 겪으며 사례를 진행하는 비율이 높게 유지될 것이다. 지금까지 청소년동반자 프로그램 상담자들이 나타낸 높은 이직률이 그 가능성을 보여주고 있다.

둘째, 새로운 치료적 접근이 효과적으로 실행되고 확대되기 위해서는 유연한 조직분위기 형성, 즉 신뢰, 자율성의 확대, 조직 내 의사소통의 확대 및 전문성

증진을 위한 교육확대와 같은 변화 역시 중요하다(Hemmelgarn et al., 2006). 기존에 없었던 특수한 방법의 위기청소년 개입방법인 청소년동반자 프로그램은 현재 프로그램을 실행해가고 있는 상담자들이 하나의 청소년동반자 프로그램 상담에 대한 모델들을 만들어가고 있다고 할 수 있다. 이들의 활동이 조직적인 차원에서 활발하고 적극적인 피드백 과정이 이루어질 수 있도록 유연한 조직분위기와 활발한 의사소통이 필요할 것이다. 그리하여 청소년동반자 프로그램이 우리사회에, 해당 지역사회에 적절한 위기청소년 개입방법으로 자리 잡아가는데 지금 현재 활동하고 있는 청소년동반자들의 활동들이 조직적으로 축적되어 갈 수 있도록 만들어 가야 할 것이다.

셋째, 청소년동반자 프로그램 상담자들이 전문성을 가지고 내담자들에게 효과적인 서비스를 실행하기 위해서는 청소년동반자 프로그램의 활동 내용에 맞는 현실적인 교육과 슈퍼비전이 중요하다. 청소년동반자 프로그램은 기존의 청소년상담과는 다른 위기청소년에 대한 새로운 접근이다. 청소년동반자가 수행해야 하는 업무는 현 우리대학 등의 교육과정을 기준으로 보면 사회복지나 상담심리 등 다양한 영역의 지식과 역량을 요구하는 일이다. 이러한 역량을 갖추는데 우선은 청소년동반자 프로그램 초기 상담자들에 대한 집중적인 교육이 중요하다. 지금은 1박 2일 교육연수 후 청소년동반자로의 활동이 시작되고, 연간 몇 차례 하루단위 보수 교육이 있다. 이러한 교육으로는 복합적인 문제를 가지고 있는 위기청소년을 대상으로 단기에 효과적인 성과를 이루어야 하는 전문성을 갖추기는 어렵다. 청소년동반자 프로그램의 모델이 되고 있는 미국의 다중치료체계에서도 상담자에 대한 초기의 교육을 비중있게 실시하고 있다. 그리고 각 사례를 개입하는데 여러 명의 전문가들이 하나의 팀을 구성해 사례를 진행하고 있는 것에 비해, 우리나라의 청소년동반자 프로그램은 다양한 전공의 개인 상담자들이 짧은 교육을 받은 후 각자 사례를 진행해간다. 사례를 진행하는 동안 슈퍼비전이 이루어지지만, 청소년동반자 프로그램의 특수성에 맞는 역량을 갖춘 전문적인 슈퍼바이저는 많지 않다. 청소년동반자 프로그램을 실행하는 상담자들이 초기에 프로그램 자체에 대한 이해를 높이고, 효과적인 개입방법을 익힐 수 있도록 교육하는 것과, 사례 개입과정에서 적절한 지지와 지도를 줄 수 있는 슈퍼바

이제 양성과 현실적인 수퍼비전 체계를 구비해야 할 것이다.

넷째, 청소년동반자의 분명한 업무정의가 필요하다. 다양한 사례유형별 개입 방법이나 개입기간, 그리고 이들의 역할에 대한 역할정의가 보다 분명히 매뉴얼화 되어야 할 것이다. 각 내담자를 기본적으로 주 1회 찾아가는 상담을 하는 청소년동반자는 각 사례 당 3개월이라는 단기 개입을 한다는 기준으로, 시간제 상담자는 주 6사례, 전일제 상담자는 주 12사례를 진행하는 목표사례가 설정되어 있다. 3개월이라는 단기 안에 내담자 개인과 주변 환경의 위험요인과 보호요인을 파악하고, 개입목표를 설정한 후, 중간점검을 통해 사례개입과정을 평가하고 적절한 개입방법으로 사례를 진행하며 사례를 종결해야 한다. 복합적인 문제를 가지고 있는 위기청소년을 짧은 시간에 효과적으로 만나서 청소년들에게 의미있는 결과를 만들어가기 위해서는 매뉴얼화되어 프로그램이 안정적으로 운영되어야 할 것이다. 동시에, 이들이 만나는 위기사례들에 대한 집중적인 관리가 가능하도록 적절한 업무량을 배치하는 것 역시 상담의 질적 제고를 위한 중요한 요소일 것이다.

다섯째, 청소년동반자에 대한 사회적 인식의 제고하기 위한 노력이 필요하다. 이들 상담자는 지역사회에서 위기청소년을 위한 활동을 하면서도 전문가로서 인정받지 못하며, 이것이 전문적인 활동 뿐 아니라 상담자의 사기에 부정적인 영향을 주는 것으로 보고되고 있다(오경자, 2007). 청소년동반자들이 청소년상담의 전문 인력으로 인식될 수 있는 행정적인 도움이 필요할 것이다.

제3절 향후 연구방향

본 연구에서는 다음과 같은 한계를 찾을 수 있다.

첫째, 이 연구는 설문지를 통한 자기보고식이기 때문에 응답의 신뢰성에 문제가 있을 수 있다. 자기보고식 질문에는 응답자들이 대체로 긍정적인 반응을 보이는 경향이 있는 것을 감안할 때 자기보고식 자료만을 분석 자료로 삼는 것은 다소 제한이 있을 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 청소년동반자의 소진에 대한 연구를 위해 직무환경 위험요소와 인구학적 변인만을 사용했는데, 그 외에 내담자 변인이나 상담자의 다른 개인적인 변인, 소진을 낮추는 다양한 보호요인이 되는 다양한 변인들을 함께 투입시킨다면 직무환경의 위험요소 변인이 소진에 미치는 상대적인 영향력과 보호요소들의 조절효과를 보다 명확히 알 수 있을 것이다.

본 연구의 결과들을 기초로 후속연구의 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 청소년동반자의 소진에 영향을 주는 내적요인, 외적요인 등의 변인 연구와 함께 소진에 미치는 경로를 분석하고, 청소년동반자로서의 경험에 대한 질적 연구가 병행되면 더욱 풍부하고 안정된 연구결과를 도출할 수 있을 것이다. 더불어 본 연구의 목적이 청소년동반자의 소진을 줄여 이직률을 낮추고 프로그램의 안정적 운영에 기여하고자 했던 만큼, 청소년동반자들의 이직률에 직접 영향을 미치는 요인들을 밝히는 연구도 필요할 것이다.

둘째, 앞으로의 연구에서는 청소년동반자들의 교육적 요구, 직무 스트레스, 직무 만족도, 직무환경 전체에 대한 기초 조사가 먼저 이루어야 할 것으로 보인다.

셋째, 본 연구는 ‘찾아가는’ 상담자, 청소년동반자를 대상으로 연구가 이루어졌다. 후속연구에서는 보다 포괄적인 표집방법으로 청소년동반자와 함께 ‘찾아오는’ 내담자들을 상담하고 있는 다른 일반적인 청소년 상담자와의 비교 연구가 필요할 것이다.

참고 문헌

1. 국내문헌

- 김남주(2001). “장애인 시설 종사자의 직무환경과 소진관의 관계에 관한 연구” 가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김은정(2008). “자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 청소년동반자 활동의 심리적 소진에 미치는 영향” 경성대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김정연(2010). “초보상담자가 상담 회기 내에 경험하는 어려움이 상담자 소진에 미치는 영향: 일반상담자와 청소년동반자의 차이를 중심으로” 광운대학교 상담복지정책대학원 상담심리치료학과 석사학위 논문
- 남궁근(2007) *행정조사 방법론*, 법문사
- 문선화(2010). “청소년동반자의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계” 연세대학교 교육대학원 상담교육학과 석사학위 논문.
- 박정해(2006). “상담자의 자기 위로능력, 영적 안녕 및 상담자 발달수준과 심리적 소진의 관계” 가톨릭 대학교 석사학위 청구논문
- 박한샘, 고은영(2009). “청소년동반자 활동경험에 대한 질적 연구” *상담학연구*. The Korea Journal of Counseling 2009. Vol. 10. No. 4, 1971-1994
- 보건복지가족부(2008). “‘08년 청소년동반자 프로그램 운영지침” 보건복지가족부.
- 배주미, 김동민, 정슬기, 강태훈, 박현지.(2010) "전국 청소년 위기 실태조사" *2010 청소년상담연구* 154. 한국청소년상담원
- 성태제(2007) *알기 쉬운 통계분석*, 학지사
- 소혜정(2005). “상담자의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구” 대구대학교 대학원 석사학위논문
- 손혜진(2010). “전문상담교사의 직무환경의 위험요소와 심리적 소진 사이에서 나타나는 사회적 지지의 조절효과” 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 여성가족부(2011). " '11년 청소년동반자 프로그램 운영지침" 여성가족부.

- 양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경.(2010). “청소년동반자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인: 개인의 성격과 조직변인을 중심으로”
- 오경자(2005). "청소년동반자 활동 매뉴얼" 서울: 국가청소년위원회
- 오경자(2006). "청소년동반자 프로그램 효과성 검증 연구 보고서" 서울: 국가청소년위원회
- 오경자(2007). "청소년동반자 프로그램의 운영실태 및 개선방안 연구" 서울: 국가청소년위원회
- 오경자, 이기학, 지승희.(2005). "청소년동반자 운영 매뉴얼" 서울: 국가청소년위원회.
- 유성경, 박성호(2002). “상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향” *한국심리학회: 상담 및 심리치료*, 14, 389-400
- 윤부성(2000). “아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구” 이화여자대학교 대학원 사회복지학과 석사학위 논문.
- 윤아랑, 정남운(2011). “상담자 소진: 개관” *한국심리학회: 상담 및 심리치료*. The Korea Journal of Counseling and Psychotherapy. 2011. Vol. 23. 231-256
- 이자영, 남숙경, 박희락, 김동현, 이미경, 이상민(2008). “상담경력과 상담자소진과의 관계: 한국과 미국 상담자 비교 연구” *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 20, 23-42
- 이혜련, 김봉환(2004) “직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계” *한국심리상담학회: 상담심리치료*, 16(4), 597-611
- 정영아(2009). “청소년동반자의 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향” 대전대학교 대학원 사회복지학과 석사학위논문
- 최태옥(2007). “특수교사와 일반교사의 소진, 직무환경의 위험요소 및 사회적 지지와의 관계성 연구” 대구대학교 특수교육대학원 석사학위논문
- 최혜윤(2002). “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 완벽주의 성향” 카톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문
- 한광현(2007). “직무특성에 따른 근로자들의 소진결과와 부정적 감정 성향이

- 이들 관계에 미치는 영향” *대한 경영학회지*, 30(3), 1475-1498
- 황재성(2008). “청소년동반자의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향” 명지대학교 대학원 청소년지도학과 석사학위 논문
- 황정임(1997). “조직특성과 직무스트레스에 관한 연구: 지역사회복지관을 중심으로” 이화여자대학교 대학원 사회사업학과 석사학위 논문.
- 한국청소년상담원.(2007). "2007 청소년동반자 프로그램 운영보고서" 서울: 한국청소년상담원
- 한국청소년상담원.(2008). "2008 청소년동반자 프로그램 운영보고서" 서울: 한국청소년상담원
- 한국청소년상담원.(2009). "2009 청소년동반자 프로그램 운영보고서" 서울: 한국청소년상담원
- 한국청소년상담원.(2010). "2010 청소년동반자 프로그램 운영보고서" 서울: 한국청소년상담원

II. 외국문헌

- Aos, S. Phipps., R. & Lieb, r.(1999). "The comparative costs and benefit of programs to reduce crime" a review of national research finding with implication for Washington state.
- Arons, G. A.(2005). "Measuring provider attitudes toward evidence-based practice: Consideration of organization context and individual differences" *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 14, 255-268
- Beck, J. S.(1995). "Cognitive Therapy: Basic and Beyond" Newyork: Guilford Press.
- Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R.P., Van Harrison, R., & Pinneau, S. P.(1980). "Job demands and worker health" Ahn Arbor, MI: Institute

for Social Research.

- Cherniss, C.(1980). "Professional burnout in the human services organization" NY: Praeger Publishers.
- Cooper, C. L., & Marshall, J.(1976). "Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health" *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28
- Delia, C., & Patrick, t.(1996). "Stress in clinical psychologists" *The International Journal of Social Psychiatry*, 42, 141-149
- Edelwich, A., & Brodsky, D. (1983). "Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions" NY: Pergamon 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*(pp, 307-339). Business Publications.
- Freudenberger, H. J.(1974). "staff burnout" *Journal of Social Issue*, 30, 159-165
- Geurts, S.,Schaufeli, W., & De Jonge, I.(1998). "Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach." *Journal of Social. and Psychology*, 17, 341-362.
- Heifetz, Lj, & Bersani, H.a.(1985). "Perceived stress and satisfaction of direct-care staff members in community residences for mentally retarded adult" *American Journal of Mental Deficiency*, 90. 289-295
- Henggele, S. W., Scheonwald, S. K., Borkuin, C. M., Rowland, M. D., & Cunningham, P. B. (1998). "Multisystematic treatment of antisocial behavior in children and adolescents" *New York: Guilford Press*.
- Henggele, S. W., Scheonwald, S. K., & Swenson, C. C.(2006). " Letter to the editor: Methodological critique and meta-analysis as trojan horse" *Children and Youth Service Review*, 28, 447-457
- Heifetz, L. J., & Bersani, H. A. (1985). "Perceived stress and satisfaction of direct-care staff member in community residences for

- mentally retarded adult" *American Journal of Mental Deficiency*, 90, 289-295.
- Hemmelgarn, A. L., Glisson, C., & James, L. R. (2006) "Organizational culture and interventions research" *Clinical psychology: Science & Practice*, 13, 73-89
- Likert, M. W. (1967). "Cognitive-behavioral therapy for impulsive children" *New York: Guilford Press*
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). "Maslach burnout manual" *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.*
- Maslach, C. & Pine, A., (1977). "Psychotherapist burnout: A componential analysis" *Professional Psychology: Research & Practice*, 20, 32-36
- Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). "A prospective study of personality characteristics, occupational stressors and burnout among school psychology practitioners" *Journal of School Psychology*, 36, 103-120
- Mor Barak, M. E., Nissy, J. ., & Levin, A. (2001). "Antecedents and retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research?" *Social Service Review*, 75, 625-661.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). "Psychotherapist burnout: A Componential analysis" *Professional Psychology: Research & Practice*, 20, 32-36
- Rizzo, J.R., & House, R. J., & Lirtzman, S.I. (1970). "Role Conflict and ambiguity in complex organizations" *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). "Job stress, social, social support, and burnout among counseling center staff" *Journal of Counseling Psychology*, 36, 464-470
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). "Themes in therapist and counselor development" *Journal of Counseling and Development*, 70,

505-515

- Westerhouse, M. A. (1980). "The effect of tenure, role conflict and role conflict resolution on the work orientation and burnout of teachers" *Dissertation Abstracts International*, 41, 174-175.
- Yu, K.(2007). "Development of a culturally valid Counselor Burnout Inventory in Korean counselors" *Unpublished doctoral dissertation, Universe of Arkanas.*

안녕하십니까?

오늘도 현장에서 청소년을 위해 애쓰시는 청소년동반자 선생님들의 노고에 깊은 경의를 표합니다.

본 설문지는 청소년동반자로 활동하고 계신 선생님들을 대상으로 청소년동반자의 소진을 탐색하여, 청소년동반자의 근무 환경 개선과 청소년동반자 활동의 질적 향상을 위한 일에 한걸음을 보태고자 하는데 목적이 있습니다.

모든 질문에는 옳고 그름이 없으니, 선생님들이 평소에 경험하고 느끼는 것들에 대해 솔직하게 답변하여 주시기 바랍니다. 응답하는 모든 내용은 무기명으로 처리되어 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드립니다.

다소 성가시더라도 끝까지 응답해주시기 바랍니다. 선생님들의 답변이 귀중한 자료로 쓰이도록 노력하겠습니다.

바쁘신 중에도 설문에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

2011년 9월 이현진 드림
(전라남도청소년종합지원센터 청소년동반자)

지도교수 : 김 진 숙(조선대학교 사회복지학과)

다음은 청소년동반자가 느끼는 소진정도를 측정하기 위한 것입니다. 잘 읽고 선생님의 느낌이나 생각과 가장 가까운 것에 √ 표시하세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 청소년동반자라는 직업 때문에, 나는 대부분의 시간에 피곤함을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내가 무능한 청소년동반자 같이 여겨진다.	1	2	3	4	5
3. 나는 직장에서 불공정한 대우를 받고 있다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내 내담자와 그들의 문제에 관심이 없다.	1	2	3	4	5
5. 청소년동반자라는 나의 직업이 나와 가족 간의 관계에 부정적인 영향을 미친다.	1	2	3	4	5
6. 청소년동반자로서의 업무 때문에, 나는 모든 에너지가 고갈되는 느낌이다.	1	2	3	4	5
7. 나는 내가 청소년동반자로서 효율적으로 일하고 있는가에 대해 좌절감을 느낀다.	1	2	3	4	5
8. 나의 직장 수퍼바이저가 나에게 대해 부정적인 태도를 지니고 있는 것 같이 느껴진다.	1	2	3	4	5
9. 나는 내담자들에 대해 점차 무감각해져간다.	1	2	3	4	5
10. 나는 내 개인적인 일들을 할 만한 충분한 시간이 없는 것 같다.	1	2	3	4	5
11. 청소년동반자라는 내 직업 때문에 나는 지나친 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
12. 나는 나의 상담기술에 자신이 없다.	1	2	3	4	5
13. 나는 직장 내의 업무체계에 꿈쩍없이 묶여있는 기분이다.	1	2	3	4	5
14. 나는 내담자에 대해 감정이입이 잘 안 된다.	1	2	3	4	5
15. 나는 내 친구들과 보낼 충분한 시간이 없다고 여겨진다.	1	2	3	4	5
16. 나는 청소년동반자라는 직업 때문에 어깨와 허리가 경직됨을 느낀다.	1	2	3	4	5
17. 나는 내가 내담자들에게 어떤 긍정적인 변화를 가져오는 것 같지 않다.	1	2	3	4	5
18. 나는 내 직장 내의 업무체계 때문에 좌절감을 느낀다.	1	2	3	4	5
19. 나는 내담자들의 행복이 더 이상 걱정되지 않는다.	1	2	3	4	5
20. 나는 일과 내 개인생활 사이의 경계가 분명하지 않게 느껴진다.	1	2	3	4	5

다음은 청소년동반자의 근무환경을 측정하기 위한 것입니다. 잘 읽고 선생님의 근무환경과 가장 가까운 것에 √ 표시하세요.

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나의 잠재능력을 개발시킬 기회가 있다.	1	2	3	4	5
2. 일이 재미있다.	1	2	3	4	5
3. 내가 하는 일에 자유재량권이 있다.	1	2	3	4	5
4. 최선을 다해 일할 기회가 주어진다.	1	2	3	4	5
5. 대상자 문제와 그밖에 해결하기 어려운 문제가 많다.	1	2	3	4	5
6. 수행한 일의 결과를 알 수 있다.	1	2	3	4	5
7. 업무수행에 필요한 자원이 충분하지 않다.	1	2	3	4	5
8. 내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
9. 업무수행에 필요한 지침/해결책이 결여되어 있다.	1	2	3	4	5
10. 기관의 정책이나 규칙에 맞지 않는 방식으로 일을 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
11. 여러 사람이 동시에 각기 다른 요구를 하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
12. 직장에서 나에게 기대하는 역할을 분명히 알고 있다.	1	2	3	4	5
13. 담당업무 가운데 나의 책임부분이 분명하다.	1	2	3	4	5
14. 이제까지 수행해온 업무에 대해 명확히 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5
15. 때때로 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
16. 맡은 일을 아주 신속하게 처리해야 한다.	1	2	3	4	5
17. 몹시 고되게 일한다.	1	2	3	4	5
18. 업무완성을 위한 시간이 너무 모자란다.	1	2	3	4	5
19. 수행해야 할 업무가 아주 많다.	1	2	3	4	5