

청소년상담사 개인 및 직무환경특성에 따른 소진 차이

양 미 진 조 수 연* 이 소 엽

한국청소년상담원

본 연구는 전국의 청소년상담사를 대상으로 청소년상담사의 개인 및 직무환경의 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 살펴보고 청소년상담사의 소진 예방과 해결을 위한 대안 모색의 방향을 확인하는데 목적이 있다. 연구 대상은 2010년까지 국가자격증인 청소년상담사 자격증을 취득한 전국 4,070명 중 상담자 소진(CBI) 설문지에 응답한 925명으로 하였다. 주요 연구결과를 요약하면 첫째, 청소년상담사의 개인적 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 분석한 결과 성별은 여성, 연령은 20~29세, 자격등급은 3급, 최종학력은 전문학사 혹은 학사제학 중인 청소년상담사의 경우가 높은 소진을 보였다. 둘째, 청소년상담사의 직무 환경적 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 살펴본 결과 근무형태는 전일제 계약직, 소속 기관 내 주 역할은 상담관리직과 사회복지사, 행정지원 업무, 주 내담자 연령은 중학생의 경우 높은 소진을 보였으나, 청소년상담사 자신의 슈퍼비전 경험 유무는 많은 차이를 보이지 않았다. 셋째, 청소년상담사 특성에 따른 소진의 상관을 분석한 결과 성별과 신체적 피로감과 무능감 및 비협조적 직무환경, 상담자 연령과 사생활 악화, 자격등급과 무능감, 최종학력과 사생활 악화, 주 역할과 무능감, 슈퍼비전 유무와 무능감에서 정적(+) 상관을 보였다.

*주요어: 상담자 소진, 청소년상담사, 직무환경

† 교신저자(Corresponding Author): 조수연, 한국청소년상담원, (100-882) 서울시 중구 신당6동 292-61 흥진빌딩 6층,
Tel : 02-2250-3084, E-mail : jsy@kyci.or.kr

최근 위기 청소년의 증가는 우리 사회의 커다란 문제로 떠오르고 있으며, 이에 대한 적절한 대책과 개입에 대한 시스템적 체계 구축을 통한 청소년의 건강한 성장과 발달을 도울 인적 자원 확보가 시급한 실정이다(이영순, 김은정, 천성문, 2009; 오경자, 2007). 청소년기의 문제 행동 발생은 그 자체로 사회적 비용이 상당할 뿐만 아니라, 조기에 개입·중재되지 못한 경우 청소년기의 문제행동들이 성인기로 이어져 더 큰 사회적 비용이 발생할 수 있다(양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경, 2010; Cohen, 1998; Zigler, Taussing, & Black, 1992). 청소년에 대한 서비스 중 상담의 사회적 역할이 국가적으로 중요하게 인식되면서 1991년 청소년기본법에 근거한 청소년상담사 자격제도가 시작되었고, 2003년 상담분야 최초 국가자격인 '청소년상담사'제도 시행, 2005년 전국 청소년상담 지원센터 개설 등이 이루어졌다. 청소년의 심리·정서적 발달 및 안정을 위해 전문가 양성 및 배치의 목적으로 2003년 시행된 '청소년상담사' 자격제도를 통해 2003년부터 2011년까지 9년 동안 4,805명의 상담 전문가가 배출되었고(이창호, 이소엽, 조수연, 2011), 청소년상담사는 한국 상담 역사와 비교하면 길지 않은 시간 동안에 청소년상담 현장, 정부의 정책 수립과 수행의 위치에서 청소년 상담의 전문가로 인정받게 되었다. 청소년상담사의 중요성은 여성가족부가 지원하는 지역별 청소년상담 지원센터 등의 공공상담기관뿐만 아니라 학교와 교육청, 경찰청, 통일부, 국방부 등에서 청소년상담사에 대한 채용과 우대시책이 시행되고 있음에서도 입증되고 있다.

청소년상담사에 대한 연구는 1991년 법령 제정 이후 오익수, 이명선, 남상인(1994)이 청소년상담인력 개발의 정책적 필요성을 제기하였고, 구분용(1998)의 '청소년기본법에서의 청소년상담원 양성제도 개선에 관한 일 연구'에서 실제 제도가 시행할 수 있도록 법령상의 구체적인 기틀이 마련되었다. 또한, 박재황, 이숙영(1999)은 청소년상담사 자격검정제도의 기초 안을 제안하였으며, 황순길, 이창호,

안희정, 조은경(2000)은 국내의 여러 자격제도를 분석하고 청소년상담사 자격검정의 구체적인 시행방안을 도출하였다. 그 후 황순길, 주영아, 김인규, 김태선, 서영석(2004)은 2003년에 출범한 청소년상담사제도의 현황과 문제점을 살펴보고 발전을 모색하기 위하여 중·장기적 발전방안을 제안하였다. 이런 연구결과를 바탕으로 한국청소년상담원에서는 청소년상담사의 각 급별 핵심역량을 도출하는 연구를 진행하였고(양미진, 이소엽, 임영선, 채민정, 2010) 이는 청소년상담사의 효율적인 보수교육체계 구축과 효과적 운영의 기틀을 만들었다. 한국청소년상담원에서는 2006년을 시작으로 2008년, 2011년 지속적인 청소년상담사의 인력현황을 조사하여 청소년상담사의 현황 및 직무 변동추이를 파악함으로써 향후 청소년 정책을 수행할 전문가 양성과 운영계획을 세우고 있다. 그러나 청소년상담사에 관한 연구는 대부분 제도적 활성화 및 현황 분석에 국한되어 진행되었기 때문에 청소년상담사 개인별 특성이나 상담 영역에서 경험하는 다양한 요인 간의 연구는 미비한 것으로 나타나 보다 효과적인 청소년상담사의 상담 역량 개발을 위해 다양한 요인에 대한 구체적 연구가 필요 하다(이창호, 이소엽, 조수연, 2011).

상담을 효과적으로 진행하고, 내담자가 긍정적으로 변화하는 데에 가장 강력한 영향을 미치는 요인은 상담이론이나 기법이 아니라 상담자 자신이다(Skovholt, 2001). 상담자는 상담의 성과에 강력한 영향을 미치는 주요한 도구로서 내담자에 대한 지속적인 공감과 수용, 인내심, 감수성을 토대로 일방적으로 내담자를 배려하고 보살피는 역할을 수행해야 한다(Corey, 1996). 이처럼 상담관계는 이타적 속성으로서의 직업적 특성 때문에 상담이란 '자신을 녹초로 만들면서 요구되는 많은 것이 많은 직업'으로 간주되는데(Norcross, 2000), 실제 상담자에게 가벼운 우울, 불안, 피로 같은 증상이 많이 나타난다. 상담사 혹은 사회복지사 및 교사와 같은 조력적 직업종사자들(helping professionals)이 심리적으로 소진(消盡)될 확률이 높음은 몇몇 경험연구들(Delia &

Patrick, 1996; Maslach & Jackson, 1986)을 통해 증명되었다(유정미, 박성호, 유성경, 2003).

직무상의 소진은 근로자의 심리적 및 육체적 건강과 직무수행 능력에 위협요소로서 영향을 미칠 뿐만 아니라 이직 및 결근율, 성과감소, 사회적 비용 등을 증가시키는 결과를 가져온다는 것이 검증되었다(Schaufeli & Enzmann, 1998; Shirom, Melamed, Toker, Berliner, & Shapira, 2005). 소진과 관련하여 상담자가 자신의 정신건강에 소홀하게 된다면 효율적인 상담자의 역할을 수행하지 못하여 내담자에 대한 공감, 존중, 긍정적 느낌의 결여 등이 상담회기 내에 나타날 수도 있고 일상생활에서도 소진을 경험할 확률이 높아진다(윤아랑, 정남운, 2011; Maslach & Jackson, 1986). 청소년상담사도 이직의 주요 요인으로 소진이 보고되고 있는데(Geurts, Schaufeli, & De jonge, 1998; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001), 실제로 2007년 상반기 동안 청소년동반자 프로그램에서 활동하였던 488명 중 퇴직자 수가 104명, 21.3%에 이르며, 같은 기간에 새롭게 채용된 상담자의 수가 288명, 58.2%에 이를 정도로 잦은 이직이 나타나고 있으며 소진이 주요 요인으로 보고되어왔다(양재원 외, 2010). 따라서 소진을 방지하는 것은 공동체와 사회에 대한 전문적, 과학적 책임을 자각하는데 기여하며(금명자, 2008), 청소년상담사가 자신의 역량을 십분 발휘할 수 있게 한다. 이를 위해 소진의 원인과 정도를 파악할 필요가 있다.

Maslach(1982)는 소진이란 정서적 고갈, 비인격화(depersonalization), 개인 성취감의 감소를 특징으로 하는 대인관련 서비스를 사람들에게 발생하는 현상으로 정의내리고 있다. 정서고갈은 타인과의 과도한 접촉 때문에 정서적으로 고갈된 상태로(이지영, 지진호, 2007; 이재곤, 김수연, 2008; Cordes & Dougherty, 1993) 이는 사람으로 하여금 과도한 업무에 대체하는 기제로 일로부터 정서적으로나 인지적으로 거리를 두게 한다(Maslach, 2003). 정서고갈과, 비인격화를 경험하면 개인은 직무를 수행하는데 시간과 에너지를 적게 투입하게 되며, 직업생활에

대한 개인 성취감 저하를 경험하게 된다(Cordes & Dougherty, 1993). 나아가 직무를 효과적으로 수행하기 위해 자발적인 노력을 하지 않으며, 직무를 수행하기 위한 능력이 없다고 느끼게 된다(Lee & Ashforth, 1996). 이와 더불어 상담자의 소진은 내담자가 치료를 부정적으로 인식하게끔 하며, 직간접적으로 상담의 효과를 감소시키는 영향을 주는 것으로 나타나고 있다(McCarthy & Frieze, 1999; Vocisano et al., 2004). 그러나 상담 현장에서 상담자가 소진을 경험하는 것은 상담자로서의 미숙함과 훈련의 부적절성 의미로 받아들여지는 경향이 있어, 상담자는 자신이 겪는 소진을 인정하지 않으려고 하는 등 소진에 대한 부정적 인식이 팽배해 있다(홍준호, 2004; 윤아랑, 정남운, 2011). 또한, 소진은 다른 급성증상들과 달리 오랫동안 누적된 여러 가지 스트레스 등으로 인하여 서서히 나타나는 만성적 현상이어서 적극적으로 대처하기 어려운 면도 있다(윤아랑, 정남운, 2011). 그래서 한국은 상담자의 소진에 대한 연구를 2002년 최윤미, 양난미, 이지연이 대학 상담실 근무자 46명을 대상으로 소진내용을 질적분석하여 보고하는 등 2000년대 들어와서야 시작되어 현재까지 간헐적으로 보고되고 있다.

Maslach(2001)은 과거 25년간의 소진에 대한 연구를 검토하여 소진에 영향을 미치는 요인들을 크게 개인적 요인과 상황적 요인 두 가지로 분류하였다. 개인적 요인은 인구 사회학적 특성, 성격 특성, 일에 임하는 자세를 포함한다. 상황적 특성은 일 자체의 특성, 직업특성, 조직과정과 구조를 포함한다. 개인적 특성 중 연령, 성, 교육수준, 경력이 중요한 영향력 있는 변수로 알려졌다(황선영, 박경숙, 2007). 연령이 많을수록, 미혼보다는 기혼이 좀 더 소진에 강한 것으로 나타났으며, 경력이 쌓일수록 소진이 덜 되는 특성도 발견되었다(최혜영, 1994; 최혜윤, 정남운, 2003; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 약 20년간 미국 상담자의 소진에 대한 연구를 메타 분석한 결과에서도 소진과 관련된 변수들 중 연령이 가장 크게 관련이 있는 것으로 나타났다(Im, Kim, Kim,

Yang, & Lee, 2010). 또한, 상담자 발달 초기단계에서 자기관리 능력의 부족 때문에 소진을 더 잘 느낀다고 한다(박정해, 2006). 그러나 이런 개인적 요인은 소진에 미치는 영향이 크게 유의하지 않으므로(최혜운, 정남운, 2003) 다른 요인들을 더 중시할 필요가 있다(윤아랑, 정남운, 2011). 이러한 연구자들의 의견은 다양한 연구에서 증명되었는데, 이재곤과 김수연(2008)의 연구에서는 업무 관련 소진을 높이는 선행 변수로서 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과다와 같은 역할 스트레스 요인을 제시 하였다. 또한, 미국 상담자들을 대상으로 한 소진 연구 결과 주요 소진의 범주에 대해 ‘직업 스트레스와 과잉간섭’, ‘통제’, ‘직업 정체성’이 소진과 관련 있는 것으로 나타났다(Lee, Im, Kim, Yang, & Lee, 2011). 특히 상황적 요인 중 조직과 관련된 요인이 상담과 관련한 영역에서 더욱 강조되고 있는데, 이는 단순히 상담자의 소진에 영향을 줄 뿐만 아니라, 결국 조직 요소 때문에 발생한 상담자의 소진은 내담자의 상담 만족도나 상담의 효율성에 영향을 미치기 때문이다(Jimmieson & Griffin, 1998; Yoo & Brooks, 2005).

최근 청소년상담에 대한 현장 요구가 커짐에 따라 정부에서는 2005년 지역 청소년 상담센터를 중심으로 위기청소년 사회안전망(CYS-Net)을 구축하였다. 센터에는 기존 위기청소년에 대한 상담과 지원 활동을 전개하면서, 새로운 역할 변화에 따라 상담자에게 더 다양한 역할을 청소년상담사에게 요구하였다. 이로 인해 대부분 청소년상담사는 상담업무 이외에 아웃리치, 위기청소년에 대한 직접적인 지원, 기관연계, 법률적 지원 등의 다양한 업무 부담을 하게 되었다(김현미, 최인화, 권현용, 2010). 또한, 이런 사회적 요구에 의해 청소년 상담 관련 전공자의 수도 증가하고 있으며, 이들은 졸업 이후에 청소년상담 현장에서 바로 투입되고 있다. 2011년 청소년상담사 인력현황 연구보고서에 따르면 상담경력이 2~5년 되는 청소년상담사가 전체의 32.7%로 가장 많은 비율을 차지하는 것으로 나타났다. 이들처럼 경험이

충분하지 못한 청소년상담사는 현장에 대한 실습경험이 부족하여 상황에 대한 이해가 떨어지는 경우가 많다(이창호, 이소엽, 조수연, 2011). 이런 이론과 현장의 차이는 청소년상담사에게 당혹감과 함께 자신의 업무를 잘 수행하지 못한다는 무력감을 경험하게 된다. 적절한 개입 없이 지속된 무력감은 이직과 소진의 원인이 되며 이는 현장의 노하우가 축적되는 것을 어렵게 할 수 있다. 이런 현재 상황이 청소년상담사가 소진되기 쉬운 상황들을 만들고 있다.

따라서 더욱 효과적인 상담서비스의 제공과 상담자 소진예방을 위하여 직무환경 특성과 소진과의 사이에서 청소년상담사들이 현재 경험하고 있는 보다 구체적인 어려움을 확인해 볼 필요가 있다. 이에 본 연구는 전국의 청소년상담사를 대상으로 청소년상담사의 개인 및 직무환경 특성에 따른 상담자 소진을 살펴보고, 청소년상담사의 소진예방과 해결을 위한 대안 모색의 방향을 확인하고자 하였다.

방 법

연구 대상

본 연구는 2010년까지 청소년상담사 자격을 취득한 4,070명 전체를 대상으로 온라인 및 전화설문을 진행하였다. 1차 설문 진행으로 개인 이메일과 청소년상담사 홈페이지(www.youthcounselor.or.kr)를 활용 하여 설문지 배포 및 수집을 하였고, 2차 추가진행으로 미 응답자 및 이메일 반송 대상자에 한하여 전화설문을 진행하여 자료를 수집하였다. 설문을 응답한 2,013명의 데이터 중 상담 경험이 있고, 상담자 소진척도(CBI)를 응답한 925명을 대상으로 결과 분석을 하였다.

측정도구

본 연구에서는 청소년상담사의 개인 및 직무환경

특성에 따른 소진의 차이를 측정하기 위해 청소년 상담사 기초 조사 및 소진에 관한 질문지를 실시하였다.

청소년상담사 개인 및 직무환경특성 기초조사

청소년상담사의 개인 및 직무환경 특성을 확인하기 위하여 기초조사를 시행하였다. 문항에 구성된 내용은 다음과 같다. 개인적 특성으로 1) 성별, 2) 연령, 3) 상담경력, 4) 자격등급, 5) 최종학력이었으며, 직무 환경적 특성으로 1) 근무형태, 2) 소속기관, 3) 소속 기관 내 주 역할, 4) 주 내담자 연령, 5) 슈퍼비전 경험 유무, 6) 슈퍼비전 주기, 7) 기타 상담 회기 중 겪는 어려움 등이었다.

상담자소진척도(CBI)

본 연구를 위해 상담자소진척도(Counselor Burnout Inventory; Lee et al., 2007)가 사용되었다. 본 척도는 상담자의 소진 정도를 측정하기 위한 도구로 개발된 척도로 Yu(2007)에 의해 한국어로 번역되었으며 신뢰도와 타당도가 확보된 척도이다. CBI는 상담자의 직무 소진에 대한 조직의 요인을 척도에 포함시켰기 때문에 개인-조직 역동을 통합하여 살펴보는 것이 가능하다(윤아랑, 정남운, 2011). CBI는 총 20개의 자기보고식 문항으로 이루어져 있으며 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 Likert식 5점 척도로 구성되어 있다. CBI의 문항들은 직무소진의 다양한 수준을 보여주는 감정과 행동 특성을 나타내고 있으며, '신체적 피로감', '무능감', '비협조적 직무환경', '내담자 가치저하', '사생활 악화'의 총 5개의 하위척도로 구성되어 있다. Lee와 그의 동료들(2007)은 다섯 개의 하위척도의 신뢰도 계수(Cronbach's α)가 .73에서 .85의 범위에 있다고 보고하였다.

연구 절차 및 분석 방법

본 연구의 연구절차는 크게 두 단계의 절차로 나

누어질 수 있다. 첫째, 2003년부터 2010년까지 청소년상담사 자격증을 취득한 4,070명을 대상으로 상담자소진척도(Counselor Burnout Inventory: CBI)를 실시하였고 응답자 925명을 추출하였다. 둘째, 추출된 대상의 자료 분석을 통한 청소년상담사 직무환경특성에 따른 소진을 도출하였다.

자료처리 및 분석을 위하여 SPSS 18.0 (Statistical Package for Social Science)을 사용하였다. 연구문제를 검증하기 위하여 연구대상자에 대한 기술통계 및 상관관계검증, 범주화 등을 실시하였다.

결 과

수집된 자료를 바탕으로 먼저 다중공선성 분석을 수행한 결과 전체 변인에 대한 VIF값은 모두 10 미만으로 확인되었고, 따라서 연구문제에 따른 주요 변인 별 기술통계 분석을 실시하였다. 또한, 소진의 내용적 측면을 확인하기 위하여 해당 변인 별 설문 에 보고한 청소년상담사가 회기 중 겪는 어려움 내용을 범주화 하여 정리하였다.

청소년상담사 소진과 개인 특성

연구 대상자의 개인적 특성은 표 1과 같은 결과를 얻었는데, 88.9%에 달하는 청소년상담사가 여성이었으며, 30세~39세 연령이 40.4%를 차지하는 것으로 나타났다. 상담경력은 3~5년이 35.8%로 가장 높은 비율을 보였으며, 자격등급은 3급 청소년상담사가 약 57.7%, 최종 학력은 석사 취득자가 약 39.6%로 가장 높은 비율을 보였다.

성별에 따른 소진은 표 2와 같다. 남성보다 여성의 소진 전체 평균이 높게 나왔으며, 여성과 남성 청소년상담사 모두 '무능감' 영역에서 상대적으로 다른 하위 요소보다 높은 소진을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 여성 청소년상담사들은 상담 회기 중 겪는 어려움의 내용으로 '상담업무 이외의 행정 및 교육에 대한 과중한 업무', '업무 시간 이외

표 1. 연구대상자의 개인 특성

특성	구분	인원(명)	%	특성	구분	인원(명)	%
성별	여	822	88.9	자격등급	1급	70	7.6
	남	103	11.1		2급	321	34.7
연령	20세~29세	255	27.6		3급	534	57.7
	30세~39세	374	40.4	최종학력	전문학사	2	0.2
	40세 이상	296	32.0		학사재학	4	0.4
상담경력	3년미만	276	29.9		학사	206	22.3
	3~5년	331	35.8		석사재학	179	19.4
	6~8년	149	16.1		석사	366	39.6
	9년이상	169	18.3	박사재학	122	13.2	
				박사	46	5.0	

표 2. 성별에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	성별	여성(N=822)	남성(N=103)
		M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.34(2.92)	9.48(2.48)
무능감		10.97(3.02)	9.73(2.26)
비협조적 직무환경		10.12(3.19)	9.29(2.67)
내담자 가치저하		8.49(2.88)	8.77(2.21)
사생활 악화		9.78(3.10)	9.37(2.45)
심리적 소진 전체		49.70(11.17)	46.63(8.77)

의 상담으로 인한 사생활 악화, '비협조적 근무환경', '전문지식의 부족', '부모 및 내담자의 비자발적 태도' 등을 보고하였다.

연령에 따른 상담자 소진은 표 3과 같다. 심리적 소진 전체 결과로 20~29세의 청소년상담사 소진 평균이 가장 높게 나타났으며, 전체연령에서 '무능감' 하위 요인이 가장 높은 결과를 나타냈다. 40세 이상 청소년상담사의 경우 다른 연령에 비해 '사생활 악화' 영역도 상대적으로 높은 소진을 경험하는 것으로 확인 되었다. 청소년상담사 연령에 따른 상담 회기 중 경험하고 있는 어려움을 분석한 결과 20~29세 청소년상담사는 '전문성의 부족', '상담자 나이에 대한 부모의 신뢰 부족', '상담 사례별 대처 방법의 미숙' 등 주로 무능감과 연결되는 구체적 어려움을 보고하였고, 30~39세의 청소년상담사는 '고정적 상담시간 확보의 어려움', '내담자의 비협조적

인 태도', '부모의 비협조성', '낮은 임금과 열악한 상담자 처우', '슈퍼마이저의 부재' 등을 보였고, 40세 이상의 청소년상담사는 '과도한 업무 및 시간 외 근무로 인한 소진', '제한된 상담 회기'로 인해 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타났고 이러한 어려움은 소진의 하위 요소와 내용적 측면에서 유사한 부분을 보였다.

상담경력에 따른 소진은 표 4와 같다. 3년 미만의 상담경력을 가진 청소년상담사가 심리적 소진 전체 평균이 제일 높게 나왔다. 상담경력이 3년 미만인 경우와 3~5년 사이, 6~8년의 상담경력을 가진 청소년상담사의 소진 중 '무능감' 하위요인에서 상대적으로 가장 높은 소진을 보였으며, 9년 이상의 상담경력이 있는 청소년상담사의 경우 '신체적 피로감' 하위요인에서 높은 소진을 나타냈다. 특히 9년 이상의 상담경력을 갖고 있는 청소년상담사의 경우

표 3. 연령에 따른 소진 (N=925)

연령	20~29세(N=255)	30~39세(N=374)	40세 이상(N=296)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
상담자 소진			
신체적 피로감	10.57(2.87)	10.26(2.91)	9.94(2.84)
무능감	11.60(2.92)	10.65(3.30)	10.40(2.39)
비협조적 직무환경	9.79(3.27)	10.20(3.13)	10.02(3.04)
내담자 가치저하	8.81(2.83)	8.62(3.16)	8.14(2.23)
사생활 악화	9.38(2.98)	9.76(3.02)	10.02(3.09)
심리적 소진 전체	50.15(11.37)	49.48(11.25)	48.52(10.22)

표 4. 상담경력에 따른 소진 (N=925)

상담경력	3년 미만(N=276)	3~5년(N=331)	6~8년(N=149)	9년 이상(N=169)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
상담자 소진				
신체적 피로감	9.90(3.25)	10.35(2.56)	10.21(2.96)	10.21(2.96)
무능감	11.45(5.23)	10.84(2.38)	10.50(2.73)	9.74(2.54)
비협조적 직무환경	9.38(3.43)	10.06(3.01)	10.26(3.32)	10.14(3.29)
내담자 가치저하	8.35(3.31)	8.56(2.43)	8.43(2.42)	8.34(2.21)
사생활 악화	9.12(3.11)	9.56(2.82)	9.89(3.09)	10.04(3.18)
심리적 소진 전체	48.20(11.40)	49.37(9.53)	49.28(11.17)	48.46(10.96)

표 5. 자격등급에 따른 소진 (N=925)

자격등급	1급(N=70)	2급(N=321)	3급(N=534)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)
상담자 소진			
신체적 피로감	10.10(3.06)	10.19(2.72)	10.29(2.96)
무능감	9.69(2.52)	10.52(3.35)	11.17(2.71)
비협조적 직무환경	10.43(3.57)	10.27(3.20)	9.83(3.04)
내담자 가치저하	8.19(2.33)	8.45(2.23)	8.61(3.16)
사생활 악화	10.07(3.06)	9.69(2.99)	9.72(3.07)
심리적 소진 전체	48.47(11.74)	49.12(10.63)	49.62(11.08)

회기 중 겪는 어려움으로 ‘과도한 업무로 인한 상담자 체력 저하’, ‘상담 업무 이외의 기관 및 조직 운영에 따른 만성적 피로’등을 나타내기도 하였다.

자격등급에 따른 상담자 소진은 표 5와 같다. 3급 청소년상담사의 소진 평균이 가장 높게 나타났으며, 소진의 하위요인별 특성을 확인 한 결과 2급과 3급 청소년상담사의 경우 ‘무능감’영역에서 상대적으로 가장 높은 소진을 보였다. 반면 1급 청소년상

담사의 경우 ‘비협조적 직무환경’영역에서 가장 높은 소진을 보였다.

특히 상담자 소진 중 무능감을 높게 경험하고 있는 청소년상담사는 상담경력과 자격등급에 따라 무능감의 원인에서 다소 차이를 보였는데, 상담 회기 중 겪는 어려움에 대해 분석한 결과 9년 이상의 상담 경력을 갖고 있는 청소년상담사와 1급 청소년상담사의 경우 ‘비자발적 내담자의 상담 성과의 지

표 6. 최종학력에 따른 소진(N=925)

상담자 소진	최종학력	학사(N=212)	석사재학(N=179)	석사(N=366)	박사재학(N=122)	박사(N=46)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		11.05(3.75)	10.06(2.85)	10.59(2.83)	10.46(2.91)	9.09(3.09)
무능감		12.42(1.82)	11.03(2.83)	10.91(3.26)	10.25(2.50)	8.89(2.67)
비협조적 직무환경		11.19(2.79)	9.79(3.24)	10.35(3.18)	10.49(3.31)	9.04(3.21)
내담자 가치저하		8.55(1.88)	8.59(4.09)	8.63(2.39)	8.46(2.28)	7.96(2.38)
사생활 악화		10.92(3.88)	9.60(3.02)	9.80(3.09)	10.52(2.96)	9.57(3.37)
심리적 소진 전체		54.13(10.13)	49.06(11.80)	50.28(10.85)	50.18(10.59)	44.54(12.40)

체’ 및 ‘열악한 내담자에 대한 자원 연계의 한계’로 인한 무능감을 경험하는 것으로 확인되었다. 반면 2급 청소년상담사는 ‘슈퍼비전의 부족’, ‘부모상담 연계의 어려움’, ‘비자발적 내담자’, ‘이중 업무로 인한 상담 준비시간 부족’을 들었고, 3년 미만의 상담 경력을 갖고 있는 청소년상담사와 3급 청소년상담사는 ‘사례개념화’, ‘상담 진행 방향 및 목표설정’, ‘슈퍼비전의 부족’, ‘현실적 대안에 대해 상담자의 인식 부족’, ‘위기 사례에 대한 대처방안 부재’ 등으로 인한 무능감을 경험하는 것으로 확인되었다.

최종학력에 따른 상담자 소진은 표 6과 같다. 상담자 소진 하위 요소 중 모든 학력에서 내담자 가치저하가 가장 낮은 소진을 나타냈다. 학사 학위와 석사재학, 석사 학위는 무능감에서 가장 높은 소진을 보였으나 박사재학과 박사 학위는 사생활 악화에서 가장 높은 소진을 보였다. 최종학력에 따른 상담 회기 중 겪는 어려움을 분석한 결과 박사 재학 및 박사 학위의 청소년상담사들은 ‘내담자 현실적 상황의 어려움으로 인한 상담의 한계’, ‘기관 내 보직으로 인한 잦은 회의 및 출장으로 상담 진행의 어려움’, ‘개인 시간 확보의 어려움에 오는 상담 회기의 부정적 영향’ 등을 호소하였고, 석사 재학 및 석사의 최종학력을 가지고 있는 청소년상담사는 ‘과도한 업무’, ‘슈퍼비전의 부족’, ‘상담 전문성 향상 기회의 부족으로 인한 자신감 결여’, ‘내담자의 비자발성’ 등으로 인해 어려움을 보였고, 학사 이하의 최종학력인 청소년상담사는 ‘상담 기법 및 접근에 대한 정보 부족’, ‘상담

자의 역전이’, ‘자신의 전문성에 대한 불안’ 등을 나타냈다.

청소년상담사 소진과 직무 환경적 특성

연구 대상자의 직무 환경적 특성에서 근무형태로는 정규직이 39.7%로 가장 많았으며, 소속기관은 아동·청소년 상담센터에 30.9%가 근무하여 가장 많은 사람이 근무하고 있는 것으로 나타났다. 근무 기관에서 주 역할은 상담직이 46.4%로 가장 높고 그 다음으로 교사가 12.6%로 높게 나타났다. 내담자의 연령은 중학생이 42.5%로 나타났다. 슈퍼비전 경험은 응답자의 약 70% 청소년상담사가 경험이 있는 것으로 나타났는데, 슈퍼비전의 주기는 개인마다 차이를 보였고, 한 달에 한 번 슈퍼비전을 받는다는 응답이 17.6%로 가장 높게 나타났다.

근무형태에 따른 상담자 소진은 표 8과 같다. 계약직(전일제)의 심리 소진 전체 평균이 50.50으로 가장 높게 나타났다. 또한, 모든 근무형태의 청소년상담사가 상담자 소진 하위 요소 중 무능감에서 가장 높은 소진을 보였다. 정규직과 전일제 계약직 형태로 근무하는 청소년상담사는 상담 회기 중 겪는 어려움으로 ‘과도한 업무에 따른 사생활의 지장’, ‘업무량을 고려하지 않는 많은 사례 배정’, ‘전문적 상담을 위한 교육 및 슈퍼비전의 부족’, ‘부모상담 진행의 어려움’, ‘상담자 자신에 대한 처우 및 소진으로 인한 상담 진행의 부정적 영향’ 등을 경험하는 것으로 보고 하였다. 또한, 시간제 계약직 형태로

청소년상담사 개인 및 직무환경특성에 따른 소진 차이

표 7. 연구대상자의 직무 환경적 특성

특성	구분	인원(명)	%	특성	구분	인원(명)	%		
근무형태	정규직	367	39.7	주 역할	상담직	429	46.4		
	계약직전일제	276	29.8		연구직	11	1.2		
	계약직시간제	140	15.1		상담관리직팀장	97	10.5		
	아르바이트	10	1.1		교사	117	12.6		
	자원봉사	30	3.2		교수	28	3.0		
	기타	43	4.6		임상심리사	27	2.9		
	없음	59	6.4		공무원	18	1.9		
소속기관	청소년 단체, 시설	88	9.5	내담자 연령	행정직	25	2.7		
	아동·청소년 상담센터	286	30.9		사회복지사	53	5.7		
	대학상담센터	40	4.3		조교	6	0.6		
	민간 상담 기관	51	5.5		상담 수련생	22	2.4		
	기업체 상담 기관	14	1.5		기타	54	5.8		
	종교단체, 병원 등	29	3.1		없음	38	4.1		
	복지관	25	2.7		유아	유아	16	1.7	
	초·중·고교	149	16.1			초등학생	135	14.6	
	대학교	52	5.6			중학생	393	42.5	
	정부행정기관	55	5.9		고등학생	고등학생	170	18.4	
	군 상담기관	6	0.6			대학생	85	9.2	
	연구기관	7	0.8			성인	126	13.6	
	기타	64	6.9		슈퍼비전 유무	있음	646	69.8	
	없음	59	6.4			없음	279	30.2	
						슈퍼비전 횟수	1주일에 한번이상	60	6.5
							한달에 한번	163	17.6
							1년에 한번	76	8.2
				기타	158		17.1		
				6개월에 한번	135		14.6		
				1년에 한번	76	8.2			
				없음	279	30.2			

표 8. 근무형태에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	근무형태	정규직	계약직	계약직	아르바이트	자원봉사	기타	없음
		(N=367)	(전일제) (N=276)	(시간제) (N=140)	(N=10)	(N=30)	(N=43)	(N=59)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.34(2.90)	10.61(2.75)	10.28(2.78)	9.00(2.87)	8.20(2.55)	9.79(2.66)	9.41(3.40)
무능감		10.73(3.31)	11.01(2.52)	10.73(2.80)	10.70(3.13)	11.03(2.61)	10.53(2.79)	10.98(3.32)
비협조적 직무환경		10.39(3.29)	10.57(2.89)	8.95(2.95)	8.40(2.63)	8.40(2.62)	9.79(2.65)	9.05(3.33)
내담자 가치저하		8.78(2.45)	8.35(2.34)	8.56(4.38)	8.00(3.33)	7.93(2.13)	8.14(2.04)	8.24(2.82)
사생활 악화		10.17(3.05)	9.95(3.09)	9.20(2.88)	8.30(2.00)	8.03(2.40)	9.47(2.72)	8.63(3.03)
심리적 소진 전체		50.42(10.96)	50.50(10.18)	47.72(11.38)	44.40(11.81)	43.60(9.21)	47.72(9.33)	46.31(13.33)

표 9. 소속기관에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	소속기관	청소년 단체, 시설 (N=88)	아동·청소년 상담센터 (N=286)	대학 상담센터 (N=40)	민간 상담 기관 (N=51)	기업체 상담 기관 (N=14)	종교단체, 병원 등 (N=29)	복지관 (N=25)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.45(3.00)	10.55(2.69)	9.65(2.55)	10.33(2.88)	9.00(2.69)	10.93(3.28)	10.60(2.78)
무능감		11.07(2.72)	10.74(2.46)	9.70(2.36)	10.61(2.60)	9.71(2.87)	11.34(2.69)	11.44(2.89)
비협조적 직무환경		10.38(3.07)	10.43(3.16)	9.68(2.96)	9.24(2.99)	8.71(3.60)	9.31(4.09)	10.64(3.01)
내담자 가치저하		8.91(2.66)	8.54(3.32)	7.90(2.23)	8.27(2.23)	7.21(2.36)	9.03(3.33)	8.88(2.47)
사생활 악화		10.28(3.13)	10.22(3.17)	9.60(2.44)	9.57(2.65)	8.57(3.69)	9.72(3.64)	10.20(3.04)
심리적 소진 전체		51.09(10.52)	50.48(10.40)	46.53(9.24)	48.02(10.40)	43.21(11.94)	50.34(13.90)	51.76(11.27)
상담자 소진	소속기관	초·중·고교 (N=149)	대학교 (N=52)	정부행정기관 (N=55)	군 상담기관 (N=6)	연구기관 (N=7)	기타 (N=64)	없음 (N=59)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.46(3.05)	9.65(2.51)	10.11(2.81)	10.83(2.71)	9.57(2.94)	9.85(2.99)	9.11(3.31)
무능감		11.32(4.19)	10.25(2.94)	10.49(2.55)	11.33(1.37)	11.29(3.35)	11.06(2.64)	10.91(3.30)
비협조적 직무환경		10.29(3.07)	9.35(2.97)	9.91(2.83)	10.00(2.19)	9.86(2.41)	10.06(3.23)	8.88(3.09)
내담자 가치저하		8.45(2.43)	8.17(2.38)	8.60(2.26)	8.33(2.88)	10.29(3.55)	9.02(2.69)	8.02(2.69)
사생활 악화		9.27(2.94)	9.17(2.99)	9.44(2.30)	11.17(3.87)	11.00(1.41)	9.80(3.01)	8.44(2.88)
심리적 소진 전체		49.78(11.42)	46.60(10.76)	48.55(9.99)	51.67(10.41)	52.00(9.80)	49.79(10.99)	45.35(12.59)

표 10. 주 역할에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	주역할	상담직 (N=429)	연구직 (N=11)	상담관리직 (N=97)	교사 (N=117)	교수 (N=28)	임상심리사 (N=27)	공무원 (N=18)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.30(2.77)	8.91(1.92)	10.96(2.90)	10.41(3.21)	9.25(2.40)	10.81(3.25)	9.44(2.50)
무능감		10.64(2.54)	10.82(2.14)	10.34(2.82)	11.15(4.61)	9.21(2.11)	11.67(2.56)	9.89(1.71)
비협조적 직무환경		10.01(3.24)	10.09(4.11)	10.76(2.95)	10.22(3.24)	8.50(2.43)	10.52(3.46)	8.67(2.17)
내담자 가치저하		8.44(3.20)	8.45(1.44)	8.57(2.10)	8.49(2.38)	7.89(1.97)	9.15(3.22)	9.39(1.98)
사생활 악화		9.51(3.00)	10.00(2.76)	11.63(2.78)	9.22(2.88)	9.11(2.69)	9.85(3.91)	9.28(1.87)
심리적 소진 전체		48.89(10.78)	48.27(9.12)	52.26(10.14)	49.50(11.43)	43.96(9.52)	52.00(13.55)	46.67(7.93)
상담자 소진	주역할	행정직 (N=25)	사회복지사 (N=53)	행정지원 (N=6)	상담수련생 (N=22)	기타 (N=38)	없음 (N=54)	
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
신체적 피로감		10.00(2.43)	10.70(2.73)	11.33(2.07)	9.64(2.90)	9.55(2.80)	9.20(3.35)	
무능감		11.64(2.43)	11.98(2.61)	12.67(2.34)	11.50(2.60)	11.18(2.60)	11.07(3.24)	
비협조적 직무환경		9.88(2.13)	10.62(2.82)	11.17(3.13)	10.73(3.09)	9.42(2.75)	8.93(3.10)	
내담자 가치저하		9.24(2.22)	9.08(2.26)	10.50(3.39)	7.36(3.08)	8.68(2.41)	8.13(2.70)	
사생활 악화		10.68(2.66)	10.57(3.05)	9.17(2.93)	9.73(3.30)	9.66(2.91)	8.50(2.92)	
심리적 소진 전체		51.44(8.57)	52.94(10.45)	54.83(8.73)	48.95(12.07)	48.50(10.87)	45.83(12.52)	

근무하는 청소년상담사는 ‘사례에 대한 슈퍼비전 부족’, ‘상담자에 대한 기관의 대우 열악’, ‘상담 프로그램 진행에 대한 권한의 한계’, ‘상담에 대한 성과 및 종결에 대한 기관의 압박’ 등을 느끼는 것으로 확인되었고, 자원봉사 형태로 근무를 하고 있는 청소년상담사는 ‘기관 내 상담자 역량 강화 교육 참여 불가’, ‘슈퍼비전의 부재’, ‘지속적 사례 개입이 어렵고, 단회기 상담 및 심리검사 해석 상담을 주로 진행함에 따라 상담의 효과성을 검증하기 어려움’, ‘전문성에 대한 인정 부족’ 등을 경험하는 것으로 나타났다.

소속기관에 따른 상담자 소진은 표 9와 같다. 연구기관, 복지관, 군 상담기관, 아동·청소년 상담센터에서 타 기관에 비해 상대적으로 심리적 소진 평균이 높게 나왔다. 또한, 아동·청소년 상담센터와 복지관에 근무하고 있는 청소년상담사는 내담자 가지저하 소진 하위 요소를 제외한 모든 요소에서 상대적으로 높은 소진을 보였다.

주 역할에 따른 상담자 소진은 표 10과 같다. 행정지원의 심리적 소진 평균이 54.83으로 가장 높게 나왔으며, 그 다음으로 사회복지사의 심리적 소진 전체 평균이 52.94로 나왔다. 상담관리직과 교수를 제외한 다른 주역할에서 모두 무능감이 높게 나왔으며 특히 행정지원은 무능감 평균이 12.67로 가장 높게 나왔다. 특히 상담직의 경우 상담 회기 중 겪

는 어려움으로 ‘과도한 행정 업무 및 사업으로 인한 소진’을 직접 보고하였으며, ‘상담 시간 배정이 주로 저녁시간(방과 후)’으로 배정되어 개인적 생활에도 지장을 받고 있고, ‘많은 사례 대기로 인해 충분한 회기를 다루기 어려움’을 한계로 나타내기도 하였고 이와 비슷하게 청소년상담사 중 사회복지사의 역할을 주 역할로 담당하는 경우도 ‘타 업무로 인한 상담시간 확보의 어려움’, ‘상담자의 전문성’, ‘부모의 지원 부족’ 등의 어려움을 겪고 있는 것으로 보고했다. 그뿐만 아니라 상담관리직 청소년상담사는 ‘사업 및 행정 업무와 상담의 병행’, ‘많은 내담자로 인해 충분히 상담 회기를 진행하기 어려운 현실적 구조의 한계’, ‘슈퍼비전의 부족’, ‘상담자의 소진에 대한 교육 및 대안의 부재’ 등으로 인해 더욱 상담 회기 중 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

내담자연령에 따른 상담자 소진은 표 11과 같다. 내담자연령이 중학생인 경우 심리적 소진 전체 평균이 50.26으로 가장 높았다. 기타를 제외한 모든 내담자연령에서 무능감이 가장 평균이 높았다. 특히 중학생을 주 내담자로 상담하는 청소년상담사는 회기 중 겪는 어려움으로 ‘고정적 상담시간 및 장소 확보의 어려움’, ‘부모의 지지 부족’, ‘슈퍼비전의 부족’, ‘내담자의 비자발성’, ‘내담자의 잦은 결석 및 지각’을 보였고, 고등학생을 주 내담자로 상담하는 청소년상담사는 ‘위기 사례에 대한 상담자 대처 교육의 부족’, ‘지

표 11. 내담자연령에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	내담자연령						
	유아 (N=16)	초등학생 (N=135)	중학생 (N=386)	고등학생 (N=170)	대학생 (N=85)	성인 (N=127)	기타 (N=6)
	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감	8.69(3.79)	9.93(2.86)	10.49(3.04)	10.42(2.59)	9.96(2.44)	9.94(2.87)	9.17(2.48)
무능감	10.06(4.19)	11.13(2.87)	10.94(2.58)	10.55(2.79)	10.11(2.54)	11.16(4.20)	9.67(2.25)
비협조적 직무환경	8.56(3.35)	9.44(3.15)	10.32(3.17)	10.41(3.23)	9.46(2.97)	9.79(2.83)	11.33(3.44)
내담자 가지저하	8.00(3.65)	8.50(2.70)	8.60(3.18)	8.44(2.36)	8.08(2.13)	8.75(2.51)	7.00(0.89)
사생활 악화	8.31(3.52)	9.19(2.72)	9.91(3.13)	9.88(3.03)	9.48(2.88)	9.94(3.05)	8.50(1.52)
심리적 소진 전체	43.62(16.28)	48.20(10.91)	50.26(11.10)	49.70(10.15)	47.09(9.67)	49.59(11.39)	45.67(6.25)

속적 상담이 어려움', '학교에서 문제행동으로 이해 처벌적 방법으로 상담을 오는 경우', '내담자의 저항', '적절한 시기의 사례 개입에 대한 슈퍼비전 부족' 등을 들었다.

슈퍼비전 경험 유무에 따른 상담자 소진의 차이는 표 12와 같다. 상담자 소진의 결과 상 슈퍼비전의 유무는 소진의 차이를 거의 보이지 않는 것으로 나타났다. 반면, 슈퍼비전을 받는 주기에 따른 소진은 차이를 보였는데, 그 결과는 표 13과 같다. 6개월에 한번 슈퍼비전을 받는 청소년상담사가 50.38로 가장 높은 소진을 보였다. 특징적인 것은 대부분의 슈퍼비전 주기에서 무능감의 하위 요소가 가장 높은 소진의 요소로 나타났는데 1주일에 한 번 이상 슈퍼비전을 받는 경우는 무능감 보다는 신체적 피로감과 사생활 악화가 높게 나타났다. 슈퍼비전 경험이 있는 청소년상담사는 회기 중 겪는 어려움으로 '위기 사례에 대해 논의할 기관 내 슈퍼바이저

부족', '내담자 유형에 따른 전문적 상담 개입 능력 부족', '비자발적 내담자', '상담 이외의 도움이 필요한 내담자를 상담할 때', '슈퍼비전 자료 준비시간 부족'으로 나타났고, 슈퍼비전 경험이 없는 청소년상담사는 '슈퍼비전 부족으로 인한 상담에 대한 무기력함', '상담 방향 설정의 어려움', '상담 스킬 부족', '슈퍼비전 비용 부담으로 인해 슈퍼비전 부족', '비자발적 내담자에 대한 부담' 등을 보고하였다.

청소년상담사 소진과 특성간의 상관관계

청소년상담사 소진과 개인 특성 및 직무환경 간의 관계에 대해 상관분석을 시행한 결과는 표 14와 같다. 이 중 성별은 신체적 피로감($r=.09, p<.01$)과 무능감($r=.13, p<.05$) 및 비협조적 직무환경($r=.08, p<.05$), 상담자 연령은 사생활 악화($r=.08, p<.05$), 자격등급은 무능감($r=.15, p<.01$), 최종 학력은 사생활 악화($r=.08, p<.05$), 주 역할은 무

표 12. 슈퍼비전 유무에 따른 소진 (N=925)

상담자 소진	슈퍼비전 유무	있음(N=646)	없음(N=279)
		M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.37(2.82)	9.95(3.01)
무능감		10.56(3.03)	11.47(2.71)
비협조적 직무환경		10.15(3.17)	9.73(3.06)
내담자 가치저하		8.45(2.94)	8.68(2.48)
사생활 악화		9.86(3.10)	9.46(2.87)
심리적 소진 전체		49.39(10.97)	49.29(10.97)

표 13. 슈퍼비전 주기에 따른 소진의 차이 (N=925)

상담자 소진	슈퍼비전 주기	1주일에 한번이상 (N=60)	2주일에 한번 (N=54)	한달에 한번 (N=163)	6개월에 한번 (N=135)	1년에 한번 (N=76)	기타 (N=158)	없음 (N=279)
		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)
신체적 피로감		10.17(3.12)	9.81(3.04)	10.23(2.63)	10.75(2.71)	10.54(2.81)	10.38(2.90)	9.95(3.01)
무능감		10.00(2.39)	10.02(3.03)	10.48(2.59)	10.75(2.72)	10.72(4.93)	10.78(2.71)	11.47(2.71)
비협조적 직무환경		9.97(3.32)	8.98(2.54)	9.99(3.21)	10.27(3.10)	10.63(2.97)	10.47(3.34)	9.73(3.06)
내담자 가치저하		8.15(2.79)	8.04(2.29)	8.55(2.40)	8.50(2.53)	8.13(2.00)	8.71(4.15)	8.68(2.48)
사생활 악화		10.12(3.37)	9.30(3.01)	9.67(2.98)	10.11(3.08)	9.68(3.09)	10.01(3.18)	9.46(2.87)
심리적 소진 전체		48.40(11.76)	46.15(10.62)	48.93(10.48)	50.38(10.10)	49.71(10.99)	50.34(11.86)	49.29(10.97)

능감($r=.10, p<.01$), 슈퍼비전 유무는 무능감($r=.14, p<.01$), 슈퍼비전 주기는 무능감($r=.13, p<.01$)에서 정적(+) 상관관을 보였다. 또한, 연령과 신체적 피로감($r=-.08, p<.05$) 및 무능감($r=-.15, p<.051$), 내담자 가치저하($r=-.09, p<.01$), 상담경력과 무능감($r=-.22, p<.01$), 자격등급과 비협조적 직무환경($r=-.07, p<.05$), 소속기관과 신체적 피로감($r=-.10, p<.01$), 비협조적 직무환경($r=-.08, p<.05$), 사생활 악화($r=-.13, p<.01$), 최종학력과 무능감($r=-.16, p<.01$), 근무형태와 신체적 피로감($r=-.12, p<.01$), 비협조적 직무환경($r=-.16, p<.01$), 내담자 가치저하($r=-.07, p<.05$) 및 사생활 악화($r=-.16, p<.01$), 주 역할과 신체적 피로감($r=-.08, p<.05$), 슈퍼비전 유무와 신체적 피로감($r=-.07, p<.05$) 및 비협조적 직무환경($r=-.07, p<.05$) 등이 부적(-) 상관관을 보이는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 청소년상담사를 대상으로 청소년상담사의 개인 및 직무환경의 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 살펴보고 청소년상담사의 소진 예방과 해결을 위한 대안 모색의 방향을 확인하고자 하였다. 본 연구에서는 청소년상담사 4,070명 전체를 대상으로 상담경험이 있고, 상담자 소진(CBI)에 대해 설문한 925명의 데이터를 분석한 연구로써 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 청소년상담사의 개인적 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 살펴본 결과 남성보다 여성 청소년상담사가 신체적 피로감 및 무능감, 비협조적 직무환경, 사생활 악화 요인에서 상대적으로 높은 소진을 보였다. 특히 여성 청소년상담사 중 상담 회기 중 겪는 어려움으로 '업무시간 이외의 상담으로 인한 사생활 악화'를 보고하는 예도 있었다. 또한, 연령은 20~29세 청소년상담사가 가장 높은 소진을 나타

냈다. 특히 이 연령층 청소년상담사는 무능감 하위 요인에서도 높은 소진을 경험하며, 실제로 '자신의 전문성 부족'이나 '상담자 나이에 대한 부모의 신뢰 부족'으로 인해 상담 회기 중 어려움을 겪고 있는 것으로 보고되었다. 상담경력에 따른 소진에서는 3년~5년의 상담경력을 갖고 있는 청소년상담사가 가장 높은 소진을 경험하는 것으로 나타났는데, 그들이 보이는 신체적 피로감과 비협조적 직무환경은 실제로 청소년동반자(YC)들이 가장 많이 호소하는 어려움과도 유사한 결과로 볼 수 있다. 자격등급은 3급에서 가장 높은 소진을 경험하는 것으로 나타났는데, 특히 '위기 사례에 대한 대처 방안 부재' 등과 같이 무능감 요소에서 상대적으로 높은 소진을 경험하는 것으로 확인되었다. 이는 3급 청소년상담사는 학사 졸업 이후 충분한 실습교육 없이 바로 취직하게 되며, 업무 수행은 '청소년동반자' 활동이 많은 경우를 차지하는데, 대부분 이 업무에서 위기 청소년을 만나는 경우가 많은 것과도 관련성이 높아 보인다. 이 결과는 청소년상담사의 최종학력에 따른 소진의 특성에도 연관 지어 볼 수 있는데, 최종학력이 학사인 경우가 가장 높은 소진을 나타내는 결과와도 일맥상통한다고 볼 수 있다.

둘째, 청소년상담사의 직무 환경적 특성에 따른 상담자 소진의 차이를 살펴본 결과 근무형태가 전일제 계약직일 때 가장 높은 소진을 보고하였고, 정규직도 이에 버금가는 소진의 수준을 나타냈다. 이들의 경우 '과도한 업무에 따른 사생활 지장'과 '업무량을 고려하지 않은 사례 배정' 등 비협조적 직무환경 요인에서 상대적으로 높은 수준의 소진을 보고하였다. 또한, 소속 기관 내 주 역할로 상담관리직과 사회복지사, 행정지원 업무를 주로 담당하고 있는 청소년상담사가 높은 소진을 보고하였는데, 특히 행정지원을 주 업무로 하는 청소년상담사는 '사업 및 행정 업무와 상담의 병행'으로 인한 신체적 피로감을 높게 나타내는 것으로 확인되었다. 그리고 주 내담자 연령 중 중학생을 상담하고 있는 청소년상담사가 상대적으로 높은 소진을 보였는데, 이들이

겪는 무능감은 ‘비자발적 내담자’와 ‘부모의 지지부족’ 등으로 인해 개입 및 상담 효과의 미흡에 따른 것으로 볼 수 있다.

마지막으로 청소년상담사 자신의 슈퍼비전 경험에 따른 소진의 차이를 분석한 결과 전체 소진은 큰 차이를 나타내지 않았으나, 하위 요인별 소진에서는 특징을 찾을 수 있다. 먼저 슈퍼비전의 경험이 있는 청소년상담사는 상대적으로 신체적 피로감과 비협조적 직무환경에서 높은 소진을 나타냈는데 이는 업무 이외의 ‘슈퍼비전 자료 준비 시간 부족’과 슈퍼비전의 필요에도 불구하고 ‘기관 내의 슈퍼바이저의 부족’에서 오는 소진의 내용과도 일치하는 측면을 볼 수 있다. 또한, 슈퍼비전 경험이 없는 경우에는 경험이 있는 경우보다 상대적으로 무능감 영역에서 높은 소진을 보고하였는데, ‘상담 방향 설정의 어려움’, ‘상담 스킬 부족’ 등을 실제 상담 회기 중 어려움으로 경험하는 것으로 나타났다.

이상의 결과로 살펴본 본 연구의 의의와 한계는 다음과 같다.

첫째, 청소년상담사 소진에 영향을 미치는 개인적 특성을 확인할 수 있었다. 상담영역은 인력 대다수가 여성인 경우가 많으며 대부분 상담기관이 업무에 비해 적은 인력배치로 인해 한 상담자가 수행하여야 하는 업무량이 많고 업무 특성상 야간 상담 등의 시간 외 근무 및 잦은 출장 등으로 신체적 소진을 경험하는 것으로 여겨진다(김은정, 2008; 양재원 외, 2010; 이임천, 이상희, 2010). 이러한 직업적 특성과 함께 실제로 직업여성인 가사와 자녀양육 등의 부담이 소진을 더욱 가중시킬 수 있다. 특히 이들은 자녀양육과 가정의 중요성을 알고 있음에도 이를 제대로 수행하고 있지 못하다는 죄책감을 지니고 있으며 가정과 직장 사이의 갈등은 여성 퇴사의 현실적인 이유이기도 하다(하애란, 2010). 연령 또한, 소진에 영향을 미치는 개인적 특성으로 나타났다. 본 연구에 의하면 20세~29세의 청소년상담사가 가장 많은 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 연령은 기존 연구에서도 소진에 영향을 미치는 요인으로, 연령이

낮을수록 소진을 많이 경험하는 것으로 보고되고 있다(황선영, 박경숙, 2007). 반면 외국 연구에서 보여 주었던, 연령이 많은 수록 높은 소진 수준을 보인다는 결과와는 반대되는 결과라 할 수 있다(Im, et al., 2010). 이는 소진의 하위 요소 중 대부분의 변인에서 높게 나타난 “무능감”과 연결되어 있는데, 낮은 연령의 청소년상담사들에게 청소년 상담 장면에서의 부모상담이나 육아경험의 부재, 물리적 나이 차이의 적음 등은 상대적으로 소진을 가중 시켰을 것으로 예상 할 수 있다. 또한 자격급수에 따라서는 1급 청소년상담사보다 2급과 3급 청소년상담사가 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 특히 무능감 영역에서는 3급 청소년상담사의 소진이 큰 것으로 확인되었다. 이미 청소년상담사는 급수의 구별 없이 상담전문가로서 사회적인 기대를 받고 있다. 또한, 이들은 현장에서 전문적인 상담자의 역할이 부여되며 성과를 요구받는다. 따라서 상담영역에서 역량 개발을 위한 노력은 끊임없이 노력해야 하는 전문가적 자세라 할 수 있고, 이러한 측면에서 3급에 대한 상담적 역량 개발과 이후 전문가로서의 관리가 더욱 요구되는 것이다(양미진 외, 2010).

이상의 결과와 같이 청소년상담사 개인적 특성에 따라서는 여성의 경우, 연령이 적을수록, 상담 경력은 초심과 중간의 과도기적 단계인 3년~5년, 자격 등급이 낮을수록 소진을 더 경험하는 것으로 나타났다. 이는 청소년상담사의 특성이 반영된 결과로 개인적 특성이 고려된 소진예방 프로그램 등의 도입이 필요하다. 또한, 청소년상담사를 전문적 역량개발과 업무의 효율성을 높이기 위해서는 전문가 자격 취득 이후의 지속적인 관리와 보수교육의 중요성을 보여 준다.

둘째, 청소년상담사 소진에 영향을 미치는 직무 환경적 특성을 확인할 수 있었다. 청소년상담사는 청소년기의 중요성이 사회적으로 인식되면서 2003년부터 현재까지 상담분야 최초의 국가자격증으로 인정받고 있다. 위기청소년에 대한 상담과 지원활동을 전개됨에 따라 센터의 역할 변화와 함께 청소년상담

사에게 더욱 다양한 역할이 요구되고 있다. 이러한 업무적 특성 역시 청소년상담사 소진에 영향을 미칠 수 있음을 예상할 수 있다. 또한, 계약직은 비협조적인 직무환경에 따른 높은 소진을 보이는 것으로 나타났다. 연구결과에 의하면 실제로 전문가 자격을 소지한 청소년상담사들이 상담 현장에 일하고 있으나 이들의 전문성과 준비 정도에 비하여 여전히 근무형태가 비정규직인 경우가 많아 근무형태의 불안정성을 확인할 수 있었다. 즉, 비정규직인 경우가 전체의 40% 이상을 차지하고 있어 많은 청소년상담사가 신분의 불안정성을 지니고 있으며 이는 낮은 보수, 역할의 모호성 등으로 소진과 이직의 원인이 될 수 있음을 시사한다. 현재 사회적 요구로 청소년상담사가 일할 수 있는 영역이 확대되고 있으나 이들의 안정적인 일자리는 부족한 상태이다. 비정규직 형태의 고용은 해당 일을 지속할 수 있을지에 대한 불안을 느낄 수 있으며, 일하는 현장에서도 역할의 모호성 등으로 비협조적인 경우가 많아 자신의 신분에 대한 자괴감을 호소하기도 한다. 이에 정부에서도 청소년상담사의 처우개선을 통한 전문성 제고와 우수한 인력의 유인을 확대하기 위해서 표준임금기준 마련을 통한 처우개선방안을 추진하는 등(여성가족부, 2010) 노력을 기울이고 있으나 아직 부족한 실정이다. 무엇보다 계약직의 비중을 낮추어 역할 불안정을 해소하고 업무에 대한 집중력을 높여 이에 따라 청소년상담사가 청소년의 정서적 안녕과 건강한 발달에 제 역할을 다할 수 있도록 전문 인력 활용시스템을 정비할 필요가 있다.

마지막으로 슈퍼비전 경험과 주기에 따른 소진과의 관계를 확인할 수 있었는데 슈퍼비전 경험의 유무와 주기에 따라 소진의 내용이 다르게 나타났으며 중요한 시사점을 발견할 수 있었다. 먼저, 슈퍼비전의 경험이 많은 경우에는 근무기관의 슈퍼비전에 대한 배려가 미흡한데서 오는 업무 등에 대한 부담이 여전히 문제가 되고 있으며 기관 내에 슈퍼바이저가 부재한 경우 슈퍼비전을 받기 위해 많은 시간과 비용 등의 대가를 들여야 하는 것도 소진의 원인이 되

고 있는 것으로 보인다. 한편, 슈퍼비전 경험이 부족한 청소년상담사에게 무능감이 주로 나타나는 것으로 드러났는데, 상담역량을 높일 수 있는 개인적, 조직적, 제도적 노력을 통해 소진문제를 완화할 수 있는 것으로 보인다. 이러한 제도적 노력의 일환으로 한국청소년상담원에서는 2007년부터 청소년상담사 보수교육을 시범 운영하고 있으며 2011년에 1,000여명 등, 매년 전체 청소년상담사의 약 20%가량이 보수교육과정을 수료하고 있다. 그러나 이러한 성과로도 슈퍼비전에 대한 개인적 동기와 조직적 배려를 적극 이끌어내기 어려운 점이 있는 것이 사실이다. 한편, 국회에서도 청소년상담사의 역량 강화를 위해 보수교육 법제화의 필요성을 인식하고 입법을 추진하였으며 2013년부터 보수교육 의무화가 시행된다. 이는 청소년상담사 보수교육의 개인적, 조직적, 제도적 노력을 획기적으로 이끌어낼 것이며 또한 이러한 노력을 지속해서 지원하는 토대가 될 것이다.

본 연구에서 청소년상담사들은 업무적 특성과 개인적 특성 등으로 인해 개인적 또는 업무적인 좌절을 경험하며 소진에 이르는 것을 확인할 수 있었다. 청소년상담사의 소진은 개인적인 문제이기도 하나 이들의 역할과 신분은 이들이 도와야 하는 청소년과 조직, 더 나아가서는 이들을 양성하고 관리하는 사회의 문제이기도 하다.

청소년상담사의 역사는 10년에 이르고 있다. 그러나 청소년상담에 대한 수요와 청소년상담을 하는 상담자의 수는 1970년대 상담이 국내에 본격적으로 도입된 이래로 급격히 증가하고 있다. 그러나 현재까지는 이러한 종사자들이 직무에서 느낄 수 있는 다양한 압박감에 관한 관심은 상대적으로 미비하였다. 따라서 이제는 청소년상담사의 양성이 필요성을 넘어서 이들의 전문성 유지와 이들의 직업인으로서의 건강한 삶을 위한 소진에 관심을 두었다는 점에서 본 연구의 의의를 들 수 있다. 또한, 이를 통하여 더욱 구체적인 소진예방을 위한 노력이 이루어지기를 기대하고 있다.

그러나 본 연구의 경우 설문을 통한 결과 분석으

로 청소년상담사의 더욱 구체적인 어려움과 경험을 분석하지 못하였다는 한계를 지니고 있다. 특히 청소년상담사의 자격 등급이나 일반적 변인에 대한 기술통계 뿐만 아니라 실제 진행한 상담 사례 수나 상담 장면의 구체적 상황에 따른 소진의 차이 분석을 통해 보다 세분화된 소진의 대안을 마련하는 자료를 도출하지 못한 것에 대한 아쉬움이 있다. 따라서 청소년상담사 급별, 직무 형태 등에 따른 보다 구체적인 경험에 대한 소진 및 역량 개발에 대한 요구 분석이 이루어져야 할 것으로 기대된다.

참고문헌

- 구분용 (1998). **청소년기본법에서의 청소년상담원 양성제도 개선에 관한 일 연구**. 서울: 청소년 대화의 광장.
- 금명자 (2008). 우리나라 학업중단청소년에 대한 이해. **한국심리학회지: 사회문제**, 14(1), 299-317.
- 김은정 (2008). **자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 청소년동반자의 심리적 소진에 미치는 영향**. 경성대학교 석사학위 청구논문.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동 자기효능감이 상담자 소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 박재황, 이숙영 (1999). **청소년상담사 양성 및 자격검정제도 기초 안**. 서울: 한국청소년상담원.
- 박정해 (2006). **상담자의 자기위로능력, 영적안녕 및 상담자 발달수준과 심리적 소진의 관계**. 가톨릭대학교 석사학위 청구논문.
- 양미진, 이소엽, 임영선, 채민정 (2010). **청소년상담사 보수교육 로드맵 연구보고서**. 서울: 한국청소년상담원.
- 양재원, 배주미, 강석영, 박용두, 송미경 (2010). **청소년동반자 프로그램 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인**. **청소년상담연구**, 18(1), 73-92.
- 여성가족부 (2010). **제4차 청소년정책 기본계획 4-1-2**.
- 오경자 (2007). **청소년동반자 프로그램의 운영실태 및 개선방안 연구**. 서울: 국가청소년위원회.
- 오익수, 이명선, 남상인 (1994). **청소년상담인력개발 정책연구**. 서울: 청소년대화의 광장.
- 유정미, 박성호, 유성경 (2003). 상담자와 초등교사의 심리적 소진 관련 변인 연구. **청소년상담연구**, 11(2), 111-120.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 231-256.
- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. **한국교육논단**, 8(2), 179-195.
- 이임천, 이상희 (2010). 청소년 동반자의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처 방식의 효과. **인간이해**, 31(2), 123-139.
- 이재곤, 김수연 (2008). 항공사 종사원들의 역할스트레스에 따른 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향 연구. **관광서비스연구**, 8(1), 141-160.
- 이지영, 지진호 (2007). 직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과: 관광업체 종사원을 중심으로. **인적자원관리연구**, 14(4), 277-294.
- 이창호, 이소엽, 조수연 (2011). **2011 국가자격 청소년상담사 인력현황 조사연구**. 서울: 한국청소년상담원.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598.
- 최혜영 (1994). **사회사업가의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구: 복지관과 병원을 중심으로**. 연세대학교 석사학위 청구논문.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. **한국심리학회지:**

- 건강, 8(2), 279-300.
- 하애란 (2010). **한국 여성의 경력단절요인이 재취업욕구에 미치는 영향 분석**. 인제대학교 박사학위 청구논문.
- 홍준호 (2004). **상담자의 자아강도와 사회적지지 및 심리적 소진의 관계**. 홍익대학교 석사학위 청구논문.
- 황선영, 박경숙 (2007). 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인. **사회복지정책**, 30(9), 339-369.
- 황순길, 이창호, 안희정, 조은경 (2000). **청소년상담사 자격검정 실시에 관한 연구**. 서울: 한국청소년상담원.
- 황순길, 주영아, 김인규, 김태선, 서영석 (2004). **청소년상담사 국가자격제도 발전방안 연구**. 서울: 한국청소년상담원.
- Cohen, M. A. (1998). The monetary value of saving a high-risk youth. *Journal of Quantitative Criminology*, 14, 5-33.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Corey, G. (1996). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. (조현춘 역, 심리상담과 치료의 이론과 실제). 서울: 시그마프레스.
- Delia, C., & Patrick, T. (1996). Stress in Clinical Psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 141-149.
- Geurts, S., Schaufeli, W., & De jonge, J. (1998). Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17(3), 341-362.
- Im, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E., & Lee, S. M. (2010). Individual and work-Related factors influencing burnout of mental health professionals: A meta-analysis. *Journal of Employment Counseling*, 47, 86-96.
- Jimmieson, N. L., & Griffin, M. A. (1998). Linking client and employee perceptions of the organization: A study of client satisfaction with health care services. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 81-96.
- Lee, J., Im, N., Kim, Yang, E., & Lee, S. M. (2011). Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in mental health professionals: A meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42, 252-258.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimension of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckarorn, D. E., Holland, M. W., Newgent R. A., et al. (2007). Development and Initial Psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon, In W. Stewart(Ed.), *Job stress and burnout: Research, theory, and intervention perspectives*(pp.29-40). Beverly Hills: Sage Publications.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*(2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about

- burnout and health? *Psychology & Health*, 16(5), 607-611.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- McCarthy, W. C., & Frieze, I. H. (1999). Negative aspects of therapy: Client perceptions of therapists' social influence, burnout, and quality of care. *Journal of Social Issues*, 55, 33-50.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: what can we learn from past research? A review and metaanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Norcross, J. C. (2000). Psychotherapist Self-Care: Practitioner-Tested, Research-Informed Strategies. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31(6), 710-713.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Research: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2005). Burnout and Health Review: Current Knowledge and Future Research Directions. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20, 269-308.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner: Burnout prevention and Self-Care Strategies for Counselors, Therapists, Teachers, and Health Professionals*. Boston: Allyn & Bacon.
- Vocisano, C., Klein, D. N., Arnow, B., Rivera, C., Blalock, J. A., Rothbaum, B., Vivian, D., Markowitz, J. C., Kocsis, J. H., Manber, R., Castonguay, L., Rush, A. J., Borian, F. E., McCullough, J. P., Kornstein, S. G., & Riso, L. P. (2004). Therapist variables that predict symptom change in psychotherapy with chronically depressed outpatients. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41, 255-265.
- Yoo, J., & Brooks, D. (2005). The role of organizational variables in predicting service effectiveness: An analysis of a multilevel model. *Research on Social Work Practice*, 15, 267-277.
- Yu, K. (2007). *A Cross-Cultural Validation Study on Counselor Burnout: A Korean Sample*. Doctoral Dissertation. University of Arkansas.
- Zigler, E., Taussing, C., & Black, K. (1992). Early childhood intervention: A promising preventative for juvenile delinquency. *American Psychologist*, 47(8), 997-1006.

원 고 접 수 일 : 2012. 03. 27.

수정원고접수일 : 2012. 05. 24.

게 재 결 정 일 : 2012. 06. 04.

Difference in Youth Counselors' Burnout according to Personal and Job Environment Characteristics

Yang, mi-jin Jo, Su-yeon† Lee, so-yub

Korea Youth Counseling Institute

The purposes of this study were to examine difference in Korean youth counselors' burnout according to their personal and job environment characteristics by surveying youth counselors throughout the country and to make proposals for the prevention and solution of youth counselors' burnout. The subjects of this study were 925 youth counselors who replied the youth counselor burnout questionnaire among 4,070 youth counselors who had acquired the youth counselor certificate until 2010. The major results of this study are summarized as follows. First, in the results of analyzing difference in youth counselors' burnout according to their personal characteristics, burnout was higher in female youth counselors according to gender, those at the age of 20-29 according to age, and those having an associate bachelor degree or those in the under-graduate course according to academic qualification. Second, in the results of examining difference in youth counselors' burnout according to their job environment characteristics, burnout was higher in fulltime contract workers according to work type, those in charge of counseling management and administrative support to social workers according to role in the organization, and those in charge of middle school students according to clients' age. Burnout was not significantly different according to experience in supervision. Third, in the results of analyzing the correlation between youth counselors' characteristics and their burnout, a positive correlation was observed between gender and physical fatigue, between incompetence and uncooperative job environment, between youth counselor's age and worsened personal life, between certificate grade and incompetence, between academic qualification and worsened personal life, between main role and incompetence, and between experience in supervision and incompetence.

Key words: : *Counselor's Burnout, youth counselor, job environment characteristics*

