

## 학교상담자의 직무스트레스와 소진 간 관계에서 자기연민과 회복탄력성의 이중 매개효과

차 시 연

김 윤 희<sup>†</sup>

신라대학교

본 연구는 학교상담자를 대상으로 직무스트레스와 소진 간 관계에서 자기연민과 회복탄력성이 순차적 이중 매개효과를 갖는지 검증하고자 하였다. 이를 위해 전국 초·중·고등학교 Wee클래스와 Wee센터에 근무하는 학교상담자 223명(남성 27명, 여성 196명)을 대상으로, 직무스트레스 척도(Job-stress), 자기연민 척도(SCS), 회복탄력성 척도(YKRQ-27), 상담자소진 척도(K-CBI)를 실시하고, 구조방정식 모형을 사용하여 순차적 이중 매개효과를 검증하였다. 연구 결과는 직무스트레스가 자기연민을 통해 회복탄력성에 영향을 미치고, 그에 따라 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 학교상담자가 겪는 직무스트레스가 소진으로 가는 과정에서 자기연민이 증가함에 따라 회복탄력성이 증가되고, 그에 따라 소진이 낮아지는 것으로 볼 수 있다. 또한 소진의 보호요인인 회복탄력성을 높이기 위한 방법으로 자기연민의 개입 방안을 제시하고 이러한 결과를 바탕으로 연구의 한계 및 제언에 대해 논하였다.

주요어 : 직무스트레스, 소진, 자기연민, 회복탄력성

---

<sup>†</sup> 교신저자(Corresponding Author) : 김윤희, 신라대학교 교육학과, (46958) 부산광역시 사상구 백양대로 700번길 140 / Tel: 051-999-6275, E-mail: [esperakim@silla.ac.kr](mailto:esperakim@silla.ac.kr)

학교상담은 일반적인 심리 상담에서 흔히 발견할 수 있는, 상담자가 내담자를 돕는 치료자와 내담자의 일대일 관계에 국한되지 않는다. 학교상담은 학교라는 장면에서 문제를 조기에 발견하고 예방, 치료하기 위해서 학생 뿐만 아니라 학부모 및 다른 교사까지 돕는 광범위한 전문적 서비스를 의미한다(Schmidt, 1996). 우리나라 학교현장에는 전문상담교사 및 전문상담사가 학교상담자로 배치, 운영되고 있다(어윤경, 2017). 이해관계가 서로 다른 이들이 함께 하는 학교의 교육적 상황에서 상담업무를 수행하기 때문에 일반상담기관에 종사하는 상담자보다 광범위하고 다양한 서비스를 제공해야 하는 어려움에 처해있다(이중현, 2005). 이러한 현실은 학교상담의 선진국이라 할 수 있는 미국도 마찬가지여서, 미국학교상담자협회(America School Counselor Associate: ASCA)는 학교상담자를 ‘고유자격증을 갖춘 전문교육자로서 학생과 교사, 행정가들을 돕는 일에 종사하는 사람’으로 정의하고, 학생과 학부모 및 동료와 전문가에 대한 책임, 학교와 지역사회 및 가족에 대한 책임, 자신과 전문직에 대한 책임 등을 윤리기준에 포함시켜(ASCA, 2005) 다중책임을 명시하고 있다. 뿐만 아니라 최근 아동·청소년이 겪는 우울, 불안, 자살, 스트레스, 학교폭력 등 학교생활에 부적응이 초래되는 정신건강 문제가 나날이 증가하고 있다(이주연 등, 2016). 이러한 위험요소들은 학교상담자의 의욕을 떨어뜨리고 상담결과에까지 부정적인 영향을 미쳐 심리적 소진을 유발시키기 때문에(엄재춘, 조영옥, 임경희, 2013), 학교상담자의 소진에 영향을 미치는 변인에 대해 연구할 필요가 있다.

소진(burnout)은 일반적으로 직무수행에 있어 업무와 관련된 스트레스가 해결되지 않고

지속될 때 발생하는 신체적, 정신적 에너지가 고갈된 상태를 말한다(Maslach & Jackson, 1981; Montero-Marin et al., 2016). 소진이라는 용어는 정신분석학자 Freudenberger(1974)가 마약중독자의 의료진들이 겪는 의욕상실을 보고하면서 처음 소개되었다. 이후 Maslach과 Jackson(1981)이 대인관계업무에 종사하는 사람들을 대상으로 한 Maslach Burnout Inventory(MBI) 도구 개발을 통해 구체화시켰고, 이후 서비스업무 이외의 영역을 측정하면서 MBI-GS(MBI-General Survey)로 확장시켰다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). 여기서 소진은 ‘사람을 상대로 일을 하는 개인에게 발생할 수 있는 정서적 탈진(emotional exhaustion), 냉소주의(cynicism), 직업 효능감(professional efficacy) 감소의 신드롬’으로 정의될 수 있다. 하지만 Lee 등(2007)은 상담자의 특수성을 반영한 적도의 필요성을 제기하면서 상담자 소진을 측정하는 CBI(Counselor Burnout Inventory)를 개발하였다. CBI는 상담자라는 직업 특성으로 인해 느끼는 신체적 피로감(exhaustion), 무능함에 대한 개인의 내적 느낌을 반영하는 무능감(incompetence), 상담환경에 대한 개인의 태도 및 감정을 측정하는 비협조적 업무환경(negative work environment), 내담자와의 관계에 대한 태도 및 지각을 측정하는 내담자 가치저하(devaluing client), 개인적 삶의 황폐화를 반영하는 사생활 악화(deterioration in personal life)의 5개 하위요인으로 구성된다. 이에 본 연구에서는 학교상담자의 소진을 Lee 등(2007)의 정의에 따라 ‘과중한 직무요구 등으로 인해 상담자가 발휘해야 할 성과를 내지 못하고 잦은 피로감을 느끼며, 내담자로부터의 거리감과 동시에 직무에 대한 효능감이 감소되는 경험을 하게 되는 부정적 상태’로 보았다.

소진의 원인으로 가장 많이 연구되고 있는 변인은 직무스트레스이다. 소진을 직무과정에서 발생된 만성적 스트레스에 대한 반응(Maslach & Jackson, 1981)으로 보기 때문이다. 즉 직무스트레스(job-stress)는 직무수행과 관련하여 발생하는 스트레스로(김정은, 2011), 직무환경 내에서 조직의 요구가 개인의 능력을 초과하거나 욕구가 충족되지 않을 때 주로 나타나고, 적절히 대응하지 못함으로써 발생하는 사회적, 심리적, 생리적 반응을 뜻한다(안미경, 2003).

선행연구를 통해 밝혀진 학교상담자의 직무스트레스 요인에는 조직 내 관계, 사회적 기대, 부적절한 대우, 어려운 내담자, 상담역량, 업무과다, 근무환경(이미숙, 2011)과 역할갈등 및 모호성(엄재춘, 조영옥, 임경희, 2013) 등이 파악되었다. 학교상담자의 경우 일반교사나 일반상담자와 달리, 불특정시간에 갑자기 내방하는 학생을 대면하거나 위기학생에 대한 즉각적인 도움을 제공해야 하기 때문에, 개인적인 사생활과 휴식이 보장되지 못한 채 긴장감이 지속되는 업무환경에 놓여 있다(이주연 등, 2016). 또한 학생과 학부모, 교육행정가, 동료교사들과의 대인관계 양상에 따라 스트레스 수준이 달라질 수 있으며, 상담 외적인 공간에서 조차 상담자로서의 태도를 유지해야 한다는 부담을 느낀다. 학생들의 경우에 자신이 겪고 있는 갈등에 대한 이해와 더불어 절대적인 비밀보장을 원하는 반면 학부모나 교사, 학교관리자는 학생 정보의 공유를 원한다. 이와 같이 윤리적 기준 및 이해관계가 서로 상충함에 따라 학교상담자는 역할에 대한 갈등으로 스트레스를 경험한다(김희경, 2006). 이외에도 학생들의 수업권이 침해되지 않는 시간만을 활용하여 상담하도록 요구받는 수업

권한의 불명확성(김지연, 김동일, 2016) 등 학교상담자는 여러 가지 직무스트레스에 장기적으로 노출되어 적응기능이 떨어지면서 소진을 경험한다(임지윤, 도승이, 2014).

학교상담자 및 상담자의 직무스트레스와 소진 간 관계를 살펴보았을 때 여러 연구에서 두 변인 간의 유의한 정적관계가 확인되었다(서지영, 김희정, 2011; 엄재춘, 조영옥, 임경희, 2013; 이현아, 이기학, 2009; Salami, 2011; Wallace, Lee, Lee, 2010). 이를 근거로 직무스트레스의 지속적인 노출이 소진을 발생시킨다고 볼 때(Babakus, Yavas, & Ashill, 2009; Lizano & Barak, 2012), 소진은 학교상담자가 상담서비스를 제공함에 있어 전문성을 효과적으로 발휘하지 못하게 하는 장애로 작용할 가능성이 높다. 더 나아가 학교상담자의 소진은 개인과 학교라는 조직차원을 떠나 내담자와의 상담관계에 악영향을 미쳐 상담목표를 제대로 달성하지 못하게 만드는 주요 요인이 될 수 있다(이미숙, 2011).

그런데 직무 스트레스가 바로 소진으로 연결되는 것은 아니며, 다른 스트레스와 마찬가지로 스트레스 대처방식과 같은 변인이 소진으로 가는 경로에 작용한다. 스트레스 연구에 따르면, 스트레스가 개인에게 미치는 영향은 개인 내적 변인이나 대처방식에 따라 달라질 수 있다고 보았다(Lazarus & Folkman, 1984). Maslach, Schaufeli와 Leiter(2001)의 연구결과, 스트레스 상황에서 대범하지 못하고 수동적 혹은 방어적으로 대처하는 사람이 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. Huebner(1992)의 연구에서도 주어진 역할 수행 결과에 대해 불만을 느낄 경우 소진현상이 심해졌으나, 직무스트레스에 적극적으로 대처하는 사람들은 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다. 즉 지속

적으로 경험하는 직무스트레스에 대한 효과적인 대처방식을 알게 된다면 소진에 적극적으로 개입할 수 있을 것이다. 소진을 유발하는 환경적 요인을 변화시키긴 어렵지만 그것을 어떻게 해석하고 반응할 지에 대해서는 많은 부분이 통제가 가능하기 때문에(Corey, 1996, 2014), 학교상담자의 소진을 예방하고 관리하기 위해 직무스트레스가 소진으로 가는 경로에서 작용하는 변인들을 확인할 필요가 있다.

먼저 소진으로부터 보호하는 개인 내적변인으로 회복탄력성이 꾸준한 주목을 받아오고 있다(이주연 등, 2016; Epstein & Krasner, 2013; Kemper, Mo, & Khayat, 2015; Walsh, 2006; Zwack & Schweitzer, 2013). 일반적으로 회복탄력성(resilience)은 환경에 좌절하거나 굴하지 않고 저항하는 힘, 스트레스 상황에서도 유연하게 대처하고 성공적으로 적응해나가는 능력(Luthar, Cicchetti, & Becker, 2000)을 뜻한다. 이 회복탄력성의 개념은 크게 세 가지 관점에 의해 구분되어진다. 먼저 정신분석학적 관점에서는 개인의 내적 특성이나 성격의 한 유형으로 보고, 선천적으로 타고나 유아동기에 고정되어 변화하거나 발달하지 않는다는 정태적 개념으로 보았다. 두 번째 발달정신병리학적 관점에서는 단순한 개인적 특성이나 유전적 요인으로 보지 않고, 개인이 속한 사회문화적 맥락에 따라 변화하는 다변적이고 역동적인 개념으로 보며, 이때 위험요인이나 극심한 스트레스를 전제로 한다. 하지만 최근 연구에서는 회복탄력성의 유전적 요인과 환경적 요인 중 어느 것이 우선이나에 질문을 제기하지 않는다. 대신 인간을 탄력적으로 만들기 위해서 어떻게 유전과 환경이 서로 상호작용하거나 협력하느냐의 질문에 초점을 맞추는 발달적 맥락주의 관점 또는 포괄적 관점을 강조한다.

즉 회복탄력성은 위험요소가 높은 환경에 노출되었어도 이를 보호해주는 개인적, 환경적 보호요인에 의해 적응하고 변화하는 동태적 개념의 성격을 띤다(이연실, 2015). 이를 종합해보면 회복탄력성의 토대는 일반적으로 유년기에 형성되지만, 고정된 능력이 아니라 다양한 환경적인 요인과 상호작용하여 후천적 노력에 의해 변화가 가능한 과정(Berndt, 2014; Jackson, Firtko, & Edenborough, 2007)이다. 또한 소수의 사람들에게만 존재하는 특별한 능력이나 특성이 아니라, 일반 사람들이 스트레스에 적극적으로 대처하고 극복할 때 나타나는 특성이다(Klohn, Vandewater, & Young, 1996; Masten, 2001).

회복탄력성이 높은 학교상담자는 내담자인 학생과의 관계에서 발생할 수 있는 부정적인 상황에 적응적으로 대처하여 소진을 예방할 수 있고(Skovholt, 2001), 스트레스상황 뿐만 아니라 삶 전반에 걸쳐 중요한 역할을 한다는 증거들도 있다(미산, 김재성, 차상엽, 이정기, 박성현, 2015; Conner & Davidson, 2003). 그 예로 이주연 등(2016)의 연구에서 학교상담자의 회복탄력성이 소진에 독립적인 보호요인으로 확인되었고, 다른 연구에서도 회복탄력성 수준이 높을수록 스트레스 경험으로부터 신속하고 효과적으로 회복되는 것으로 나타났다(Ong, Bergeman, Bisconti, & Wallace, 2006). 반면 회복탄력성이 낮은 사람은 작은 실수에도 우울감을 느끼고 스트레스를 크게 지각하여 극복이 어려운 것으로 나타났다(권인각 등, 2002). 실제 회복탄력성 향상을 위한 프로그램 개입 결과에서 소진의 점수가 유의미하게 감소되었다(Stood, Prasad, Schroeder, & Varkey, 2011). 이 외에도 많은 연구에서 회복탄력성과 소진 간의 유의미한 부적관계가 나타났을 뿐만 아니라

(구효진, 오인지, 임화성, 2017; 김성환, 2017; 우수경, 김기에, 2015; 임해은, 권연희, 2015), 소진에 회복탄력성의 영향력이 직무스트레스보다 상대적으로 크게 나타났다(박정옥, 이미정, 김경자, 장봉희, 유문숙, 2013). 또한 이영해와 변상해(2015)의 연구에서 자기위로능력 하위요인 중 회복탄력성이 소진에 대처할 수 있는 변인으로 나타났고, 회복탄력성이 소진에 직접적인 영향을 주었다(김현숙, 2013; 이주연 등, 2016; 정지연, 박영희, 2016; Epstein & Krasner, 2013; Walsh, 2006; Zwack & Schweitzer, 2013). 이러한 선행연구들을 바탕으로 회복탄력성이 낮은 학교상담자는 소진을 더 많이 경험하고, 회복탄력성이 높은 학교상담자는 소진을 적게 경험할 것으로 가정할 수 있다.

회복탄력성이 개인적, 환경적 보호요인에 의해 적응해가는 과정에서 영향을 받게 되는 다양한 변인에 대한 연구들이 있어왔다. 즉 회복탄력성은 개인의 성격 특성과 함께 보호요인들과의 상호작용을 통해 길러질 수 있기 때문에(기경희, 김광수, 2018) 단독으로 변화되기는 어렵다고 볼 수 있어, 회복탄력성에 영향을 주는 변인을 살펴 볼 필요가 있다. 황해익과 채혜경(2017)은 유아교사의 성격강점 중 낙관성, 사랑, 자기조절이 높을수록 회복탄력성이 높게 나타났다. 집단상담 프로그램의 효과를 검증한 서은주와 김장희(2017)의 연구에서는 격려스트로크로 교사의 회복탄력성이 향상되었다. 특히 Skovholt(2001)는 상담자의 회복탄력성을 위해 자기 돌봄과 타인 돌봄 사이의 균형을 강조하였는데, 자기 돌봄(self-care)의 경우 자신은 물론 내담자의 복지나 상담을 위해 필수적이라 할 수 있다(정주리, 임채원, 최승애, 이유정, 2017).

최근 상담자의 안녕감 증진과 소진을 보호하기 위한 자기 돌봄으로 자기연민(self-compassion)<sup>1)</sup>의 중요성이 언급되고 있다(Montero-Marin et al., 2016). 자기연민은 Neff(2003a)에 의해 개념화되었고(Crocker & Park, 2004), 자존감을 보완한 건강하고 안정된 형태로서 국내외 여러 연구자들로부터 관심을 받고 있다(MacBeth & Gumley, 2012). 연민이 자신이 아닌 다른 사람이나 존재를 대상으로 하는 것과 달리 자기연민은 그 대상의 초점을 자신에게 향하는 것으로, 고통이나 실패 상황에서 자신을 엄격하게 비판하거나 비난하는 대신 자신의 한계를 수용하고 자신에게 친절한 태도를 갖는 자세이다(박세란 & 이훈진, 2015; Neff, 2003a; Neff, 2011). 자기연민은 세 가지 하위요인으로 구성된다. 첫 번째 자기친절(self-kindness)은 우리가 고통을 경험할 때 자신을 공격하거나 상처 주는 대신, 비판단적인 관점으로 자신의 모든 면을 관대하고 친절하게 대하는 자세이다. 두 번째 보편적 인간성(common humanity)은 고통이나 실패의 경험이 오직 자신만이 겪는 것으로 생각하지 않고, 누구나 경험하는 인간의 공통된 경험의 일부로 바라보는 것을 말한다. 마지막으로 마음챙김(mindfulness)은 현재 경험을 회피하거나 과장

1) 자기연민 개념을 제안한 Neff(2003a)가 사용한 용어인 “compassion”의 어원은 라틴어의 ‘compati’로, “고통(-pati)을 함께(com) 하는 것”을 의미한다(Gilbert, 2010). 연구에 자주 사용되는 “자비”는 행복하고 평안하기를 바라는 慈와 괴로움에서 벗어나기를 바라는 마음의 悲의 합성어다. 본 연구에서는 자신의 고통에 마음이 움직이고 열려 있는 것으로, 고통을 피하거나 단절하지 않으면서, 친절함으로 스스로를 치유하려는 소망을 일으키는 것을 다루고 있기 때문에 “연민”이라는 용어로 번역하여 사용하기로 한다.

하지 않고 부정적 정서나 생각에 대해서도 적당한 거리를 둬으로써 균형을 유지하고 직면하는 능력이다(Neff & Germer, 2013). 이 마음챙김을 기본으로 하여 평정심을 유지하고 고통을 알아차림 한 후 자기연민을 통해 자신에 대한 친절함과 공감으로 반응할 수 있게 한다(Neff, 2003b, 2011). 여기서 일반적인 마음챙김은 그 사건이 긍정, 부정, 중립과 상관없이 어떠한 경험에도 주의를 기울이는 능력을 일컫는다. 반면 자기연민에 수반되는 마음챙김은 개인적 고통과 연관된 부정적인 사고나 감정에 대해 주의를 기울이는 좁은 범위라고 할 수 있다(Germer, 2009). 자기연민의 핵심특징 중 하나가 고통, 실패, 실망이 모두 삶의 일부임을 이해하고 인식하는 것(Neff & McGeehee, 2010)이기 때문에 직무스트레스나 소진을 경험하는 학교상담자는 자신이 불완전하다는 것을 인정하고, 자신을 향해 자기연민적 돌봄으로 다가가 스스로를 보호해야 할 필요가 있다. 자기연민이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 심리적으로 더 건강하고 긍정적이며, 스스로 불완전한 인간으로 받아들이는 과정을 통해 회복탄력성을 증가시킬 수 있는 것이다(Neff & Germer, 2013). Trompetter, de Klein과 Bohlmeijer (2017)의 연구에서 높은 수준의 자기연민은 정신 병리의 위험을 줄이고, 회복탄력성을 돕는 자원으로 확인되었다. 이 외의 여러 연구에서도 자기연민과 회복탄력성 간의 유의미한 상관관계가 확인되었고, 자기연민이 회복탄력성을 증진시키는 중요한 변인으로 보았다(송지은, 2017; Finlay-Jones, 2014; Hayter & Dorstyn, 2013; Kemper, Mo, & Khayat, 2015; Neff, Kirkpatrick, & Rude, 2007).

하지만 학교상담자가 겪는 직무스트레스가 높은 상황에서 자기연민은 낮아지는 것으로

보여 진다. 직무스트레스와 자기연민의 관련 선행연구를 살펴보면, 이경미(2017)의 연구에서 직무스트레스와 자기연민의 부적상관이 나타났다. 특히 직무스트레스의 집단 간 차이를 본 최유리(2017)의 연구 결과, 직무스트레스의 수준이 낮은 집단에서 자기연민이 높은 것으로 나타났다. 또한 직무와 관련된 스트레스는 아니지만, 조용래(2011)의 연구에서 대학생들의 생활스트레스와 자기연민 간 부적상관이 있는 것으로 나타났다. 이 외에도 많은 연구에서 높은 수준의 자기연민과 낮은 수준의 직업스트레스의 관계를 보고하면서, 자기연민의 함양이 직업관련 스트레스를 낮추기 위한 자기돌봄의 방법으로써 유용하다고 보았다(정주리, 2017; Boellinghaus, Jones, & Hutton, 2013; Heffernan, Quinn Griffin, McNulty, & Fitzpatrick, 2010; Montero-Marin et al., 2016; Raab, 2014).

앞서 살펴본 선행연구들을 토대로 했을 때, 소진의 위험요소들은 학교상담자의 의욕을 떨어뜨려, 직업에 대한 효능감을 감소시키고, 자신뿐만 아니라 상담과정과 결과에까지 부정적인 영향을 미치기 때문에, 소진을 보호하고 긍정적인 역할을 하는 매개변인을 연구할 필요성이 있다. 하지만 학교상담자의 소진을 보호하기 위한 회복탄력성의 중요성에도 불구하고, 이 회복탄력성을 높이는데 기여를 하는 변인연구는 매우 드물다. 회복탄력성의 특성은 앞서도 언급하였듯이 고정된 성격특성이 아니라, 후천적 노력에 의해 얼마든지 변화가 가능한 부분이므로, 자기 돌봄적 방식으로 회복탄력성을 향상시킬 수 있다. 자기연민은 직무스트레스로 인해 고통을 받고 있는 상황에 대해 자기를 향한 비난이나 상처를 주는 대신, 현재 경험을 회피하지 않고 부정적인 생각에 적당한 거리를 둬으로써 균형을 유지하고, 자

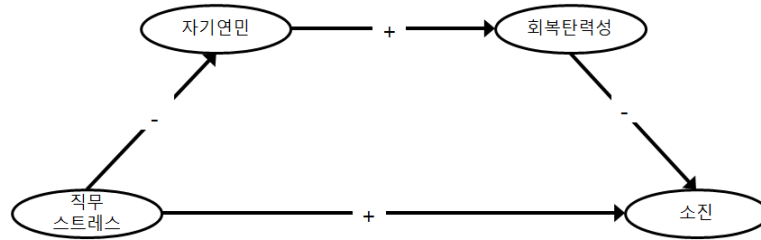


그림 1. 연구모형

신에게 친절함으로 대하는 과정을 통해 유연하게 대처하고 적응해나가는 회복탄력성을 향상시켜 소진을 낮출 수 있을 것이다. 이를 통해 직무스트레스가 소진으로 가는 경로에서 자기연민과 회복탄력성의 역할을 밝혀 소진을 관리하는데 도움이 되는 시사점을 얻는 데 목적이 있다. 따라서 학교상담자가 겪는 직무스트레스 상황에서 자기연민의 수준에 따라 회복탄력성에 정적인 영향을 미쳐 소진으로 이어지는 경로가 달라질 것으로 보고, 직무스트레스가 소진에 이르는 경로를 탐색하고자 한다. 이를 위해 직무스트레스와 소진 간의 관계를 자기연민과 회복탄력성이 순차적으로 매개한다고 가정하는 이중 매개모형을 설정하고, 구조방정식을 사용하여 이들의 관계를 검증하고자 한다.

## 방 법

### 연구대상

본 연구의 참여자는 전국에 소재한 초·중·고등학교 Wee클래스, 지역교육청 Wee센터에 근무하는 학교상담자 223명이다. 자료수집방법은 2018년 4월 7일부터 5월 8일까지 온라인 설문과, 대면 설문을 실시하였고, 총

회수된 251부 중 중복응답이나 무응답, 누락된 응답인 경우를 제외한 나머지 230부를 분석 자료로 사용하였으나, 분석과정에서 7명을 제거하고 최종 223명을 데이터로 사용하였다. 성별로 남성이 27명(12.1%), 여성이 196(87.9%)명이며, 자격은 전문상담교사 167명(74.9%), 전문상담사 49명(22.0%), 기타 7명(3.1%)이다. 결혼여부는 기혼이 149명(66.8%), 미혼 74명(33.2%)이다. 학력은 석사수료 및 학위가 111명(49.8%)으로 가장 많고, 대졸이 77명(34.5%), 석사과정 18명(8.1%), 박사수료 및 학위 14명(6.3%), 박사과정 3명(1.3%)이다. 학교상담 총 경력은 5년~10년 미만이 85명(38.1%)로 가장 많고, 1년 미만이 29명(13.0%), 1년~2년 미만은 25명(11.2%), 10년 이상이 25명(11.2%), 2년~3년 미만 18명(8.1%)이다. 소속은 중학교가 65명(29.1%), 교육청 63명(28.3%), 고등학교 49명(22.0%), 초등학교 44명(19.7%), 특수학교가 2명(0.9%)이다.

### 측정도구

#### 직무스트레스(Job-Stress)

본 연구에서는 국내 상담자가 경험하는 직무스트레스를 측정하기 위해 개발된 이미숙(2011)의 도구를 사용하였다. 조직 내 관계, 상담자에 대한 사회적 기대, 부적절한 대우, 어

려운 내담자, 상담 역량부족, 업무 과다, 근무 환경의 7개의 하위요인 총 48문항으로 구성된다. 각 문항에 대해 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지의 5점 Likert 척도로 응답하게 되어 있고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서 요인별 타당도를 확인하기 위해 확인적 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 그 결과 상담역량 부족 요인과 근무환경 요인의 신뢰도가 낮아, 타당성 확보를 위해 두 하위요인을 제거하였다. 본 척도의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .93이었으며, 본 연구에서는 .92이다.

#### 회복탄력성(Youth Korea Resilience

##### Quotient-27: YKRQ-27)

국내에서 신우열, 김민규, 김주환(2009)에 의해 개발된 이 척도는 총 27문항으로 통제성, 긍정성, 사회성으로 나뉘어 평가된다. 통제성 요인에는 원인 분석력, 감정 통제력, 충동 통제력이 해당되며, 긍정성 요인에는 감사하기, 생활 만족도, 낙관성이 해당된다. 사회성 요인에는 관계성, 커뮤니케이션 능력, 공감 능력을 평가한다. 각 문항에 대해 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지의 5점 Likert 척도로 응답하게 되어 있고, 총점 범위는 27점에서 135점으로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. 본 척도의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .88이었으며, 본 연구에서는 .90이다.

#### 자기연민(Self-Compassion Scale: SCS)

본 연구에서 사용한 자기연민 척도는 Neff (2003a)가 개발하고 김경의 등(2008)이 번안하고 타당화한 자기보고식 검사다. 어려운 상황에 처해있을 때 각 문항 내용대로 얼마나 자

주 행동하는지를 평가한다. 5점 Likert 척도의 총 26 문항으로, 점수가 높을수록 자기연민의 정도가 높은 것으로 해석한다. 26문항 중 13문항은 역 채점하도록 되어있으며, 세 가지 하위 개념인 자기-친절(self-kindness), 보편적 인간성(common humanity), 마음챙김(mindfulness)을 토대로, 자기 친절 대 자기 비난, 보편적 인간성 대 고립, 마음챙김 대 과동일시를 측정하는 점수의 총합으로 자기연민을 측정한다. 전체 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 원판이 .92, 한국판이 .87로 보고되었다. 본 연구에서는 .92이다.

#### 상담자 소진(Korean Counselor Burnout

##### Inventory: K-CBI)

소진을 측정하기 위해 Lee 등(2007)이 개발한 상담자의 소진 척도(CBI)를 Yu(2007)가 한국 문화에 맞게 타당화한 한국판 상담자 소진 척도를 사용하였다. 총 20문항의 5점 Likert 척도로 신체적 피로감, 무능감, 비협조적 업무환경, 내담자 가치 저하, 사생활 악화로, 각 4문항씩 5개의 하위요인으로 구성되어 있다. ‘매우 그렇다(5점)’부터 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’로, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것으로 본다. Yu(2007)의 연구에서 전체 신뢰도 계수 (Cronbach's  $\alpha$ )는 .92였고, 본 연구에서는 .88이다.

#### 분석방법 및 절차

수집된 자료를 분석하기 위해 SPSS 17.0과 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 데이터 검토 후 인구통계현황을 위한 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다. 구조방정식을 통해 측정 모형과 연구모형의 적합도를 검증하였다. 확인적 요인분석은 측정모형의 적합도로  $\chi^2$ 과



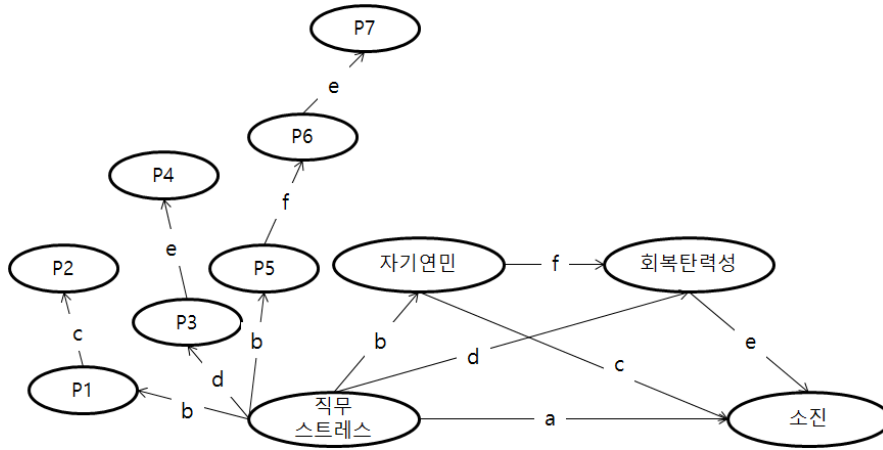


그림 2. 팬텀변수를 사용한 이중매개 분석모형

함께 CFI, TLI, IFI, RMSEA를 검토하였다. CFI, TLI, IFI는 일반적으로 .90 이상이면 좋은 적합도로 보지만, .08이상도 수용할 만한 모형으로 볼 수 있다. RMSEA지수는 .05이하이면 좋은 적합도, .05~.08이면 양호한 적합도, .08~.10은 보통의 적합도, .10이상이면 나쁜 적합도를 나타낸다. 또한 매개효과의 통계적 유의성을 위해 부트스트랩 방식을 사용하여 분석하였다. 이중 매개효과에 대한 간접효과 추정엔 팬텀변수(phantom variable)를 설정하여 실시하였다. Amos에서는 매개변인이 2개 또는 그 이상일 경우 부트스트랩 방법은 전체 매개효과 및 유의도를 제시할 뿐 개별 간접경로 및 유의도 검증 결과를 제공하지 않는다는 한계(서영석, 2010)를 극복하기 위해서이다. 팬텀변수는 일종의 가상변수로서 모델 적합도 및 모수치에 영향을 주지 않는다(배병렬, 2011). 이때 매개효과 추정값이 95% 신뢰구간(Bias-Corrected 95% Confidence Interval: BC 95% CI)에서 0을 포함하지 않으면 매개효과는 유의도 .05 수준에서 통계적으로 유의하다고 결론내릴 수 있다.

## 결 과

### 기술통계 및 상관분석

학교상담자의 직무스트레스, 자기연민, 회복탄력성, 소진의 관계를 파악하기 위해 하위요인에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도를 산출하였다(표 1). 그 결과 왜도와 첨도의 절대값이 각각 2와 7을 넘지 않아 정규분포 가정을 충족하는 것으로 나타났다. 연구에 사용된 변인들 사이의 Pearson 상관분석 결과(표 2), 직무스트레스는 자기연민과 유의한 부적상관( $r=-.303, p<.01$ ), 소진과 유의한 정적상관( $r=.720, p<.01$ )을 보여주고 있지만, 회복탄력성과의 상관은 나타나지 않았다. 회복탄력성은 자기연민과 유의미한 정적상관( $r=.625, p<.01$ ), 소진과 부적상관( $r=-.247, p<.01$ )이 있는 것으로 나타났다. 마지막으로 자기연민은 소진과 유의한 부적상관( $r=-.389, p<.01$ )을 보여주었다. 즉 회복탄력성과 자기연민, 소진은 서로 유의한 상관관계가 있고, 직무스트레스는 자기연민, 소진과 유의한 상관이 있는 반

표 1. 판별타당도 및 모형에 투입된 변인의 하위요인 간 상관(N= 223)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. 조직 내 관계	0.773															
2. 사회적 기대	.416**	0.773														
3. 부적절한 대우	.626**	.294**	0.773													
4. 어려운 내담자	.351**	.272**	.361**	0.773												
5. 업무과다	.498**	.348**	.344**	.322**	0.773											
6. 통제성	.022	.240**	.030	.086	.140*	0.875										
7. 공정성	-.198**	.026	-.231**	-.160*	-.082	.512**	0.875									
8. 사회성	.064	.234**	-.005	.032	.143*	.533**	.465**	0.875								
9. 자기진절	-.254	.066	-.270*	-.159*	-.093	.556**	.539**	.291**	0.903							
10. 보편적 인간성	-.243**	-.180**	-.266**	-.168*	-.128	.314**	.427**	.196**	.732**	0.903						
11. 마음챙김	-.180**	-.063	-.178**	-.180**	-.149*	.492**	.415**	.321**	.726**	.695**	0.903					
12. 신체적 피로감	.496**	.281**	.395**	.277**	.538**	-.071	-.283**	-.076	-.320**	-.286**	-.313**	0.773				
13. 무능력	.334**	.082	.347**	.330**	.252**	-.358**	-.509**	-.327**	-.584**	-.486**	-.515**	.522**	0.773			
14. 비협조적 업무환경	.686**	.349**	.590**	.373**	.495**	-.073	-.356**	-.077	-.379	-.364**	-.303**	.692**	.545**	0.773		
15. 내담자 가치저하	-.226**	-.023	-.238**	-.159*	-.107	.221**	.417**	.285**	.439**	.372**	.325**	-.327**	-.565**	-.449**	0.773	
16. 사생활위화	.510**	.287**	.353**	.213**	.461**	-.038	-.306**	-.050	-.302**	-.318**	-.267**	.652**	.435**	.632**	-.364**	0.773
M	2.61	3.61	2.83	3.35	3.70	3.82	4.01	3.79	3.56	3.60	3.41	2.72	2.40	2.40	3.95	2.37
SD	.74	.75	1.04	.79	.71	.48	.60	.57	.72	.81	.72	.99	.87	.93	.74	.84
왜도	.41	-.52	.31	.04	-.18	-.07	-.58	-.21	-.50	-.36	-.18	.34	.55	.61	-.35	.53
첨도	-.17	.57	-.53	-.07	-.56	-.05	.19	.28	.04	-.41	-.31	-.43	.01	-.14	-.30	.05

N=223. \* p<.05, \*\* p<.01

표 2. 주요 잠재변인들 간 상관관계

	1	2	3	4	M	SD
1. 직무스트레스	1				3.123	.561
2. 자기연민	-.372**	1			3.534	.675
3. 회복탄력성	-.105	.518**	1		3.875	.451
4. 소진	.720**	-.432**	-.247**	1	2.769	.540

\*\* $p < .01$

면, 회복탄력성과는 상관이 낮은 것으로 볼 수 있다.

측정모형 분석

모형 검증에 앞서 각 측정변인들이 해당되는 잠재변인들의 적합도를 평가하였다(표 3). 회복탄력성을 구성하는 문항과 요인의 구성타당성을 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 실행하였다. 최초모형에서 적합기준을 충족하지 못하여, 적합도 개선을 위한 모형수정을 시도하였다. 모형수정 과정에서 직무스트레스의 하위요인 중 상담역량과 근무환경요인이 통계적으로 유의하지 않아 이 두 요인을 삭제하였다. 수정 결과  $\chi^2(df=106, N=223)=282.407$ ,  $p < .001$ ; TLI=.888; CFI=.912; IFI=.914; RMSEA=.087로, 모형 적합도 수준이 비교적 양호한 것으로 나타났다. 또한 잠재변인을 설명하고 있는 측정변인들의 요인값이 모두 유의미한 것으로 나타났다(표 4).

연구모형 검증

본 연구에서 나타난 연구모형의 잠재변인들 간 경로의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 비표준화계수를 산출함으로써 직접효과, 간접효과 및 총효과를 산출하고, 팬텀변수를 사용하여 부트스트랩 분석을 통한 이중 매개효과를 검증하였다. 잠재변인들 간의 직접효과, 간접효과 및 총효과는 표 5에 제시하였다.

직무스트레스가 소진으로 이행되는 경로계수는 직접효과 .737( $p < .001$ ), 총효과 .796( $p < .05$ )이나, 간접효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 직무스트레스가 회복탄력성으로 이행되는 경로계수는 직접효과 .189( $p < .01$ ), 간접효과 .233( $p < .01$ )이나, 총효과는 통계적으로 유의하지 않았다. 자기연민이 소진으로 이행되는 경로계수는 간접효과 -.161( $p < .05$ ), 총효과 -.314( $p < .05$ )이나 직접효과는 통계적으로 유의하지 않았다.

매개변수인 자기연민과 회복탄력성의 특정

표 3. 측정모형의 적합도 지수(N=223)

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	IFI	RMSEA
수정 전	519.636	129	.788	.821	.823	.117
수정 후	282.407	106	.888	.912	.914	.087

CI\* = 90%에서의 신뢰구간

표 4. 측정모형의 요인계수(N=223)

잠재변인	측정변인	B	$\beta$	SE	C.R.
직무스트레스	조직 내 관계	1.000	.882		
	사회적 기대	.544	.478	.073	7.406***
	부적절한 대우	1.112	.705	.093	12.018***
	어려운 내담자	.599	.498	.084	7.162***
	업무과다	.756	.697	.078	9.645***
자기연민	자기친절	1.000	.894		
	보편적 인간성	1.022	.817	.068	14.950***
	마음챙김	.93	.827	.061	15.225***
회복탄력성	통제성	1.000	.758		
	긍정성	1.177	.719	.131	8.997***
	사회성	1.003	.646	.121	8.314***
소진	신체적 피로감	1.000	.751		
	무능감	.820	.696	.084	9.785***
	비협조적 업무저하	1.157	.920	.087	13.338***
	내담자 가치저하	-.484	-.482	.069	-6.998***
	사생활 악화	.77	.677	.064	12.120***

\*\*\*  $p < .001$

표 5. 각 경로에 대한 직접효과, 간접효과, 총효과 유의성 검증(N= 223)

경로	B	S.E.	C.R.	직접효과	간접효과	총효과
직무스트레스 → 소진	.828	.084	9.809	.737***	.059	.796*
직무스트레스 → 회복탄력성	.105	.040	2.605	.189**	-.233**	-.044
자기연민 → 소진	-.176	.092	-1.919	-.153	-.161*	-.314*
직무스트레스 → 자기연민	-.314	.071	-4.423	-.321***		-.321*
회복탄력성 → 소진	-.445	.164	-2.718	-.222**		-.222*
자기연민 → 회복탄력성	.414	.049	8.370***	.726***		.726*

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

간접효과 추정은 팬텀변수를 설정하여 분석하였다(표 6). 본 연구모형에서 특정간접효과를 확인할 간접경로는 (1) 직무스트레스→ 자기연민→ 소진, (2) 직무스트레스→ 회복탄력성→

표 6. 이중매개효과 유의성 검증(N= 223)을 위한 팬텀변수 설정 분석

경로	B	95%	
		Bias-corrected CI	
		하한	상한
직무스트레스 → 자기연민 → 소진	-.055*	.011	.129
직무스트레스 → 회복탄력성 → 소진	-.047	-.119	-.010
직무스트레스 → 자기연민 → 회복탄력성 → 소진	.058*	.017	.136

주. 부트스트래핑 표본수는 200

\* $p < .05$

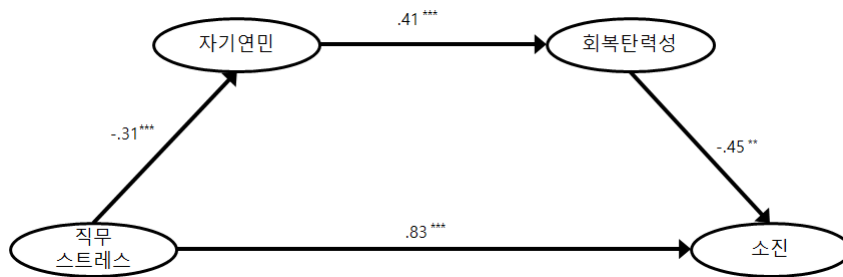


그림 3. 이중매개모형

소진, (3) 직무스트레스→ 자기연민→ 회복탄력성→ 소진의 3가지 경로이다. 팬텀변수를 사용한 이중 매개효과 분석모형은 그림 2와 그림 3에 제시하였다. 결과에서 하한값(lower)과 상한값(upper) 사이에 0이 없으면 통계적으로 유의하다고 해석한다(Bollen & Stein, 1992).

각 경로의 분석결과, 첫 번째 경로인 직무스트레스→P1은 경로계수가  $-.055(p < .05)$ 이고, 95%신뢰구간에서 편차교정 하한과 상한 사이(.011~.129)에 0이 존재하지 않아 유의하다고 볼 수 있다. 즉 직무스트레스와 소진 사이에서 자기연민의 매개효과가 통계적으로 유의한 것을 의미한다. 두 번째 경로인 직무스트레스→P3는 경로계수가 통계적으로 유의하지 않았다. 세 번째 경로인 직무스트레스→P5→

P6은 경로계수가 .058이고, 95%신뢰구간에서 편차교정 하한과 상한 사이(.017~.136)에 0이 존재하지 않아 유의하다고 볼 수 있다. 본 연구에서 이중 매개검증은 직무스트레스→ 자기연민(매개변수 1)→ 회복탄력성(매개변수 2)→ 소진의 경로로 검증하였고, 직무스트레스가 자기연민과 회복탄력성을 순차적으로 매개하여 소진에 영향을 줄 것이라는 연구모형이 지지되었다.

### 논 의

본 연구는 학교상담자가 겪는 직무스트레스가 누적되고 장기화되면서 소진에 취약해 진

다는 선행연구들의 결과를 바탕으로, 직무스트레스가 소진으로 가는 경로에서 자기연민과 회복탄력성의 역할을 밝혀 소진을 관리하는데 도움을 얻고자 한다. 이를 위해 본 연구는 직무스트레스와 소진 간의 관계를 자기연민과 회복탄력성이 순차적으로 매개한다고 가정하는 이중 매개모형을 설정하고, 구조방정식을 사용하여 이들의 관계를 검증하였다.

연구를 통해 얻은 결과를 종합하여 논의하면 다음과 같다. 첫째, 잠재변인 간의 직접경로 분석 결과, 직무스트레스는 소진에 정적영향을 주었고, 자기연민에 부적영향을 주었다. 자기연민은 회복탄력성에 정적영향을 주었고, 회복탄력성은 소진에 부적영향을 주어 선행연구들의 결과(서지영, 김희정, 2011; 송지은, 2017; 엄재춘, 조영욱, 임경희, 2013; 이경미, 2017; 이현아, 이기학, 2009; 최유리, 2017; Epstein & Krasner, 2013; Finlay-Jones, 2014; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Neff, Kirkpatrick, Rude, 2007; Stood, Prasad, Schroeder, & Varkey, 2011; Trompetter, de Klein, & Bohlmeijer, 2017; Salami, 2011; Wallace, Lee, Lee, 2010; Walsh, 2006)와 일치한다. 이 중 직무스트레스의 소진에 대한 영향력이 가장 크게 나타났다. 학교상담자는 학생들의 정신건강과 관련된 여러 가지 문제가 증가하는 가운데, 상담과정에서 일방적인 배려와 보살핌을 제공해야 한다. 뿐만 아니라 학교장면이라는 특수성이 요구하는, 상담자와 동시에 교사라는 이중적인 역할 외에도 여러 가지 스트레스 상황에 노출될 가능성이 높다. 이러한 스트레스를 극복하지 못한 채 지속되면, 적응기능이 떨어지고 신체적, 심리적 소진상태로 이어진다. 소진된 상태에서는 내담자와의 관계에 더 소홀해질 수밖에 없고 무관심해지며, 이 과정이

반복되면서 결국 학교상담자로서의 역할을 효과적으로 수행하지 못하는 악순환이 반복된다. 그렇게 때문에 직무스트레스 상황에서 소진에 긍정적인 영향을 주는 변인들을 파악하여 예방하고 관리하는 일은 상담자 자신은 물론 내담자의 안녕에도 매우 중요하다.

둘째, 매개변수인 자기연민과 회복탄력성의 간접효과 추정은 팬텀변수를 설정하여 분석하였다. 먼저, 직무스트레스와 소진 간에 자기연민의 매개효과가 나타났고, 이는 이경미(2017)의 연구결과와도 일치한다. 직무스트레스가 높은 상황에서 자기연민은 낮아질 수밖에 없고, 낮은 자기연민은 소진을 높이는 역할을 하는 것이다. 다음으로 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성의 매개효과는 나타나지 않았지만, 직무스트레스와 소진 간 자기연민과 회복탄력성의 이중 매개효과가 나타났다. 환경적 변인인 직무스트레스가 개인 내적 변인인 회복탄력성에 직접 영향을 주는 매개변인으로 이해되기보다, 학교상담자 자신에게 친절로 대하는 자기 돌봄의 긍정적인 부분이 회복탄력성을 높여 학생들의 정서적 어려움을 공감하고 수용하는 타인 돌봄에 있어 소진을 적게 경험한다고 보여 진다.

이상의 연구결과와 논의를 토대로 본 연구의 의의를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스와 소진 간 관계에서 자기연민과 회복탄력성의 이중 매개검증을 시도하였다. 또한 두 매개변인 모두 개인 내적 요인만 설정하여 검증하였다. 보육교사를 대상으로 회복탄력성과 정서적 지지의 구조적 관계를 본 연구(정지언, 박영희, 2016)에서는 회복탄력성의 매개효과만 나타났다. 청소년상담자의 사회적 지지와 회복탄력성 간의 구조적 관계를 본 연구(박정미, 2016)에서는 두 변인 모두 매개효

과가 나타났지만, 사회적 지지에 비해 회복탄력성의 설명력이 상대적으로 높게 나타났으며, 이중 매개에 대한 효과는 없었다. 즉 직무스트레스가 소진으로 가는 경로에서 매개변인으로, 정서적 지지나 사회적 지지와 같은 외적 요인보다 회복탄력성과 같은 내적 요인의 영향력이 더 크다고 볼 수 있으며, 본 연구결과를 통해 회복탄력성과 함께 자기연민이라는 내적 요인의 영향력을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 둘째, 연구 대상자를 일부 지역에 국한하지 않고, 전국으로 범위를 확대했다는 점이다. 최근 아동·청소년이 겪는 정서적 문제의 심각성이 특정지역에서 증가할 수 있다. 그리고 학교상담자는 각 학교에 한두 명씩만 배치되어 근무하기 때문에 교감직속으로 포함되고, 시도교육청 소속일 경우 상급자와의 관계에서 겪는 스트레스 정도가 다르게 나타날 수 있다. 그러므로 연구대상자의 자료수집 결과가 특정지역분포의 특성으로 나타날 수 있기 때문에 이 점이 보완되었다고 본다.

이 연구결과는 학교상담자의 소진을 보호하는데 영향을 주는 회복탄력성을 높이기 위한 방법으로, 자기연민적 돌봄의 중요성과 필요성을 시사한다. 즉 자기연민과 회복탄력성이 서로 보완관계에 있기 때문에 회복탄력성을 높이는데 도움이 되는 방법적인 부분을 제시했다고 볼 수 있다. 이 회복탄력성을 증진시키기 위한 프로그램으로는 SMART(Stress Management and Resiliency Training)와 MBSR(Mindfulness based stress reduction) 등이 있다. 의사에게 스트레스 관리 및 회복탄력성 훈련을 적용한 후 회복탄력성이 증진되었다는 결과(Stood, Prasad, Schroeder, & Varkey, 2011)와, 간호사를 대상으로 개입했을 때 이들의 개인적인 삶뿐만 아니라 근무지에서의 회복탄력성이

증진(Foureur, Besley, Burton, Yu, & Crisp, 2013) 되었다는 소수의 국외연구가 있다. 국내에서는 서은주와 김장희(2017)의 교사를 대상으로 격려스트로크를 활용한 집단상담 프로그램이 있지만 이 또한 외적 요인에 초점이 맞춰져 있기 때문에, 본 연구에서 검증된 자기연민을 함양하는 훈련이 효과적이라 본다. 자기연민 훈련으로는 Gilbert와 Procter(2006)의 자비심훈련(Compassionate mind training, CMT)과 최근 Neff와 Germer(2013)의 마음챙김-자기연민프로그램(Mindful Self-Compassion, MSC) 등이 활용되고 있다. MSC는 2010년 Neff와 Germer에 의해 공동 개발된 이후 전 세계 지도자들로부터 받은 중요한 피드백을 통합해 지속적으로 수정되고 정제되어, 지도자 가이드를 제공하고 있다. 총 8회기 프로그램으로, 세부내용에는 핵심명상과 기타명상, 일상 수행 등을 포함한다. 이러한 훈련을 통해 자기연민적 돌봄으로 회복탄력성을 높이고, 자신의 정신건강뿐만 아니라, 자신과 타인 돌봄 사이에 균형을 유지하여 학교상담자의 소진 관리는 물론 보다 질 높은 상담효과와 심리적 안녕감에 기여할 수 있을 것이다.

연구의 한계 및 제언할 점은 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 설문도구에 포함시켰음에도 불구하고, 본 연구에서는 이들의 관련성을 구체적으로 다루지 않았다. 특히 상담경력에 따른 소진 차이를 고려하지 않아 일반화시키기엔 한계가 있다. 학교상담자의 상담경력이나 연령이 소진에 영향을 미친다는 소수연구(이자영 등, 2008; 정주리 등, 2017)가 있지만, 연구마다 상이한 결과가 나타났기 때문에 추후연구에서 이들의 관련성을 구체적으로 다룰 필요가 있다. 둘째, 직무스트레스 척도의 경우 이미숙(2011)이 개발한 도구를 사용

하였는데, 7개의 하위요인 중 상담역량 요인과 근무환경 요인의 신뢰도가 낮아 본 연구에서 제외시켰다. 구조방정식모형 분석을 통해 모수치를 추정하여 가설을 검증하고자 할 때, 가설 검증 이전에 모형의 적합도가 우선적으로 해결되어야 한다. 이때, 모형의 적합도는 구성의 타당도와 이론적 타당도의 두 가지 측면을 모두 고려해야 하는데, 적합도를 확보하지 못했다는 것은 두 측면을 확보하지 못하였다는 것이므로, 적합도 확보를 위해 주로 모형 수정 방식을 사용하게 된다. 본 연구에서는 변인 제거 방식을 사용하여 직무스트레스 도구의 하위요인 중 상담역량과 근무환경 요인을 제거하였으며, 이 두 하위요인이 제거되어도 나머지 요인들로 직무스트레스가 조작적으로 충분히 정의될 수 있다고 본다. 또한 직무스트레스 척도를 개발한 이미숙(2011)과 다른 연구(김시내, 2014; 김유미, 2014; 박선화, 2015)에서도 두 하위요인의 신뢰도는 다른 하위요인들에 비해 가장 낮게 나타났다. 그리고 본 척도에서 근무환경 요인은 물리적 시설에 대한 환경으로 정의되어 있다. 내외부의 소음, 접수면접 공간, 휴식 공간, 업무 기자재 또는 물품의 지원이 포함되는데, 학교상담 초기에는 상담실도 제대로 갖추지 못한 환경 속에서 상담을 시작해 온(한아름, 오인수, 2014) 반면, 최근에는 각 학교와 교육청에 Wee클래스 및 Wee센터의 설치로 대부분 독립된 공간이 확보되어 있어, 물리적 조건으로 인한 스트레스의 비율이 높다고 보기는 어렵다고 본다. 또한 대상자들의 학교상담 총 경력은 5년 이상이 49.3%로 거의 절반을 차지했기 때문에, 본 연구에 참여한 학교상담자의 상담역량이 부족하여 스트레스에 크게 영향을 준다고 보기 어렵다. 즉 근무환경과 상담역량 요인이 제거되

었다고 해서 직무스트레스의 정의가 훼손되지는 않는다고 보며, 일반상담자와 학교상담자의 근무환경에 대한 비교 연구를 추후 연구로 제안한다. 셋째, 학교상담자를 대상으로 자기보고식 횡단적 설문조사 방식을 사용했기 때문에 응답자의 주관이 개입되었을 가능성이 있어 신뢰성에 대한 문제가 있을 수 있다. 이에 대한 한계를 극복하기 위해 사례연구를 통한 질적 연구방법을 실시하여 검증할 필요가 있다. 그럼에도 본 연구를 통해 학교상담자가 겪는 직무스트레스 상황에서 자기연민의 수준에 따라 회복탄력성에서 소진으로 가는 경로가 달라질 것으로 보고, 소진의 보호요인으로 자기연민과 회복탄력성의 이중 매개효과를 검증하여 각 역할에 대해 확인하였다. 이는 학교상담자의 소진을 관리함에 있어 회복탄력성과 이를 증진시키기 위한 자기연민적 돌봄의 중요성을 근거자료로 제시하는데 기여했다고 볼 수 있다.

## 참고문헌

- 구효진, 오인지, 임화성 (2017). 유아특수교사의 심리적 소진과 회복탄력성에 관한 연구. *유아특수교육연구*, 17(1), 205-231.
- 권인각, 정경희, 조혜술, 황지원, 김지영, 전경옥, 성영희 (2002). 신규간호사 프리셉터의 핵심역량 평가도구 개발. *간호행정학회지*, 8(4), 535-549.
- 기경희, 김광수 (2018). 회복탄력성 연구 동향과 과제: 회복탄력성 개념과 척도를 중심으로. *초등상담연구*, 17(2), 157-175.
- 김경의, 이금단, 조용래, 채숙희, 이우경 (2008). 한국판 자기자비 척도의 타당화 연구: 대



- 학생을 중심으로. 한국심리학회지: 건강, 13(4), 1023-1044.
- 김성환 (2017). 경찰공무원의 회복탄력성이 직무소진에 미치는 영향. 한국치안행정논집, 14(3), 23-40.
- 김시내 (2014). 상담자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 자기자비와 사회적 지지의 조절효과. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 김유미 (2014). 상담자의 직무스트레스와 소진과의 관계: 심리적 분리의 조절효과. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정은 (2011). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 정서지능의 매개효과. 경인교육대학교 대학원 미간행 석사학위논문.
- 김지연, 김동일 (2016). 학교상담자 역할에 대한 학교관리자의 인식. 상담학연구, 17(3), 377-398.
- 김현숙 (2013). 교직경력에 따른 중등교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김희경 (2006). 학교에서 이루어지는 상담활동에 대한 교사와 학생의 인식. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 미산, 김재성, 차상엽, 이정기, 박성현 (2015). 자비, 깨달음의 씨앗인가 열매인가. 서울: 운주사.
- 박선화 (2016). 상담자의 직무스트레스가 소진과 직무열의에 미치는 영향: 회복경험의 조절효과. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 박세란, 이훈진 (2015). 부정사건에 대한 자기조절과정에서 자기자비의 역할. 한국심리학회지: 임상, 34(4), 877-907.
- 박정미 (2016). 청소년상담자의 직무스트레스, 지각된 사회적 지지 및 자아탄력성과 소진(burnout) 간의 구조모형 검증. 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- 박정옥, 이미정, 김경자, 장봉희, 유문숙 (2013). 신입간호사의 회복탄력성, 직무스트레스 및 소진. 가정간호학회지, 20(2), 124-132.
- 배병렬 (2011). AMOS 19 구조방정식모델링 원리와 실제. 서울: 청람.
- 서영석 (2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(4), 1147-1168.
- 서은주, 김장희 (2017). 격려스트로크를 활용한 교사의 회복탄력성 집단상담프로그램 개발 및 효과성 검증. 한국교원교육연구, 34(3), 221-248.
- 서지영, 김희정 (2011). 전문상담교사의 역할 수행 스트레스가 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과. 교원교육, 27(3), 227-250.
- 송지은 (2017). 초등학생의 Big5 성격요인과 회복탄력성의 관계: 자기자비의 매개효과. 서울교육대학교 대학원 석사학위논문.
- 신우열, 김민규, 김주환 (2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. 한국청소년연구, 20(4), 105-131.
- 안미경 (2003). 간호사의 직무스트레스가 건강실천행위에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 어윤경 (2017). 전문상담교사의 내·외향성, 직무스트레스, 직무만족 관계에서 스트레스 대처전략의 조절효과. 진로교육연구, 30(2), 103-125.
- 엄재춘, 조영옥, 임경희 (2013). 학교상담자의 자기효능감과 직무환경위험요소가 소진에 미치는 영향. 상담학연구, 14(5), 3125-

- 3143.
- 우수경, 김기에 (2015). 개인변인에 따른 유아 교사의 회복탄력성과 교사효능감 및 직무 소진에 관한 연구. *한국영유아보육학*, 11(1), 105-125.
- 이경미 (2017). 초등교사의 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향: 자기자비와 우울의 매개효과. *진주교육대학교 대학원 석사학위논문*.
- 이미숙 (2011). 상담자의 직무스트레스척도 개발 및 타당화. *대구대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이연실 (2015). 탄력성에 대한 관점의 비교. *한국자치행정학보*, 29(1), 289-310.
- 이영애, 변상해 (2015). 자기위로능력이 청소년 상담사의 직무환경스트레스와 심리적 소진의 관계에 미치는 매개효과. *한국콘텐츠학회지*, 15(11), 238-249.
- 이자영, 남숙경, 박희락, 김동현, 이미경, 이상민 (2008). 상담경력과 상담자소진과의 관계: 한국과 미국상담자 비교연구. *상담 및 심리치료*, 20(1), 23-42.
- 이종현 (2005). 학교상담교사의 직무 및 역할 분석. *한국교원대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이주연, 김성완, 홍지은, 이수인, 박미경, 김재민, 윤진상 (2016). 정서공감과 회복탄력성이 상담교사들의 소진에 미치는 영향. *생물치료정신의학*, 22(3), 163-172.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. *한국심리학회지: 학교*, 6(1), 83-102.
- 임지윤, 도승이 (2014). 교사의 정서노동이 직무스트레스, 소진 및 교사효능감에 미치는 영향. *한국교원교육연구*, 31(1), 197-220.
- 임해은, 권연희 (2015). 사립유치원 교사의 심리적 소진에 대한 직무스트레스와 회복탄력성의 영향. *인문학총론*, 37, 53-80.
- 정주리 (2017). 상담자의 자기자비 불안과 소진의 관계: 자기자비와 공감능력을 매개로. *인간이해*, 38(1), 1-16.
- 정주리, 임채원, 최승애, 이유정, 김은영 (2017). 상담자의 자기자비가 공감능력, 자기효능감, 소진에 미치는 영향: 연령과 상담자경력을 조절변인으로. *상담학연구*, 18(2), 61-80.
- 정지언, 박영희 (2016). 보육교사의 직무소진에 대한 직무스트레스, 자아탄력성과 정서적 지지의 구조적 관계. *사고개발*, 12(1), 111-132.
- 조용래 (2011). 자기자비, 생활스트레스 및 탈중심화가 심리적 건강에 미치는 효과: 매개중재모형. *한국심리학회지: 임상*, 30(3), 767-787.
- 최유리 (2017). 경찰공무원의 직무스트레스가 자살관련행동에 미치는 영향: 자기자비(Self-Compassion)의 조절효과를 중심으로. *용문대학교 대학원 석사학위논문*.
- 한아름, 오인수 (2014). 학교 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 정서지능의 조절효과. *한국교원대학교 교원교육*, 30(2), 227-251.
- 황해익, 채혜경 (2017). 유아교사의 성격강점이 회복탄력성과 소진에 미치는 영향. *유아교육연구*, 37(4), 33-54.
- American School Counselor Association (2005). *The ASCA National Model: A framework for school counseling programs (2nd ed.)*. Alexandria, VA. ASCA.
- Babakus, E., Yavas, U. & Asill, N. J. (2009). The

- role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective". *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.
- Berndt, C. (2014). *변아웃(Resilienz)*. 유명미 역. 서울: 시공사. (원전은 2013년에 출판)
- Boellinghaus, I., Jones, F. W., & Hutton, J. (2013). Cultivating self-care and compassion in psychological therapists in training: The experience of practicing loving-kindness meditation. *Training and Education in Professional Psychology*, 7(4), 267-277.
- Connor, K. M., & Davison, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale(CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Corey, G. (1996). *Theory and practice of counseling and psychotherapy (4th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Corey, G. (2014). 제럴드 코리에게서 배우는 성장하는 상담전문가의 길<Creating your professional path: Lessons from my journey>. 김인규 역. 서울: 학지사. (원전은 2010년에 출판)
- Crocker, J., & Park, L. E. (2004). The costly pursuit of self-esteem. *Psychological Bulletin*, 130(3), 392-414.
- Epstein, R. M., Krasner, M. S. (2013). Physician resilience: What it means, why it matters, and how to promote it. *Acad Med*, 88(3), 301-303.
- Finlay-Jones, A. L. (2014). *Self-compassion and psychological health among psychologists (Unpublished doctoral dissertation)*. Curtin University, Australia.
- Foureur, M., Besley, K., Burton, G., Yu, N., & Crisp, J. (2013). Enhancing the resilience of nurses and midwives: Pilot of a mindfulness-based program for increased health, sense of coherence and decreased depression, anxiety and stress. *Contemporary Nurse*, 45(1), 114-125.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out syndrome. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Germer, C. K. (2009). *The mindful path to self-compassion: Feeling yourself from destructive thoughts and emotions*. New York: The Guilford Press.
- Germer, C. K., & Neff, K. D. (2018). 마음챙김-자기연민 지도자 가이드<Mindful Self-Compassion>. 서광스님, 김정숙, 김나연 역. (사)한국명상심리상담연구원. (원전은 2017년에 출판)
- Gilbert, P., & Procter, S. (2006). Compassionate mind training for people with high shame and self-criticism: Overview and pilot study of a group therapy approach. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 13(6), 353-379.
- Gilbert, P. (2010). Compassion focused therapy: A special section. *International Journal of Cognitive Therapy*, 3(2), 95-96.
- Hayter, M. R., & Dorstyn, D. S. (2013). Resilience, self-esteem and self-compassion in adults with spina bifida. *Spinal cord*, 52(2), 167-171.
- Heffernan, M., Quinn Griffin, M. T., McNulty, S. R., Fitzpatrick, J. J. (2010). Self-compassion and emotional intelligence in nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 16(4),

- 366-373.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologist: An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7(2), 129-136.
- Jackson, D., Firtko, A., Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *J Adv Nurs*, 60(1), 1-9.
- Kemper, K. J., Mo, X., & Khayat, R. (2015). Are mindfulness and self-compassion associated with sleep and resilience in health professionals?. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 21(8), 1-8.
- Klohn, E. C., & Vandewater, E. A., & Young, A. (1996). Negotiating the middle years: Ego-resiliency and successful midlife adjustment in Women. *Psychology and aging*, 11(3), 431-442.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., Ogle, N. T., Powell, M. L., Quinn, J. J. & Wallace, S. L. (2007). Development and initial psychometrics of the counselor burnout inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.
- Lizano, E. L. & Barak, M. E. M. (2012). Workplace demands and resources as antecedents of job burnout among public child welfare workers: A longitudinal study. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1769-1776.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., Becker B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Dev*, 71(3), 543-62.
- MacBeth, A., & Gumley, A. (2012). Exploring compassion: A meta-analysis of the association between self-compassion and psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32(6), 545-552.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The maslach burnout inventory manual (2nd ed)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Montero-Marin, J., Zubiaga, F., Cereceda, M., Piva Demarzo, M. M., Trenc, P., Garcia-Campayo, J. (2016). Burnout subtypes and absence of self-compassion in primary healthcare professionals: A cross-sectional study. *PLoS ONE*, 11(6), e0157499.
- Neff, K. D. (2003a). The development and validation of a scale to measure self-compassion. *Self and Identity*, 2(3), 223-250.
- Neff, K. D. (2003b). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2(2), 85-101.
- Neff, K. D. (2011). Self-compassion, self-esteem, and well-being. *Social and Personality Compass*,

- 5(1), 1-12.
- Neff, K. D., & Germer, C. K. (2013). A pilot study and randomized controlled trial of the mindful self-compassion program. *Journal of Clinical Psychology, 69*(1), 28-44.
- Neff, K. D., & McGeehee, P. (2010). Self-compassion and psychological resilience among adolescents and young adults. *Self and Identity, 9*(3), 225-240.
- Neff, K. D., Kirkpatrick, K. L., & Rude, S. S. (2007). Self-compassion and adaptive psychological functioning. *J Res Pers, 41*(1), 139-154.
- Ong, A. D., & Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and Social Psychology, 91*(4), 730-749.
- Raab, K. (2014). Mindfulness, self-compassion, and empathy among health care professionals: A review of the literature. *J Health Care Chaplain, 20*(3), 95-108.
- Salami, S. O. (2011). Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators. *Asian Social Science, 7*(5), 110-121.
- Schmidt, J. J. (1996). *Counseling in school: Essential services and comprehensive programs (3rd ed.)*. Boston: Allen & Bacon.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner*. Boston, MA: Allyn, & Bacon.
- Stood, A., Prasad, K., Schroeder, D., & Varkey, P. (2011). Among department of medicine faculty: A pilot randomized clinical trial. *Journal of General Internal Medicine, 26*(8), 858-861.
- Trompetter, H. R., de Klein, E., & Bohlmeijer, E. T. (2017). Why does positive mental health buffer against psychopathology? An exploratory study on self-compassion as a resilience mechanism and adaptive emotion regulation. *Cognitive Therapy and Research, 41*(3), 459-468.
- Wallace, S. L., Lee, J., & Lee, S. M. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among abuse specific counselors. *Journal of Employment Counseling, 47*(3), 111-122.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience (2nd ed.)*. New York: Guilford Press.
- Yu, K. (2007). *Development of a culturally valid counselor burnout inventory in Korean counselors*. Unpublished doctoral dissertation, University of Arkansas.
- Zwack, J., Schweitzer, J. (2013). If every fifth physician is affected by burnout, what about the other four? Resilience strategies of experienced physicians. *Acad Med. 88*(3), 382-389.
- 원 고 접 수 일 : 2018. 07. 03.  
수정 원고접수일 : 2018. 08. 17.  
최종 게재 결정일 : 2018. 08. 24.

## **A double mediating effect of self-compassion and resilience in the relationship between job stress and burnout of school counselor**

**SiYeon Cha**

**YunHee Kim**

Silla National University

The purpose of this study was to examine whether the self-compassion and resilience of the school counselors had sequential dual mediating effect on job-stress and burnout. Job stress scale, self-compassion scale(SCS), resilience scale(YKRQ-27), and korean counselor burnout scale(K-CBI) were measured for 223 school counselors (27 males and 196 females) working at the Wee class and Wee center in Korea. In order to examine the dual mediation model, structural equation modeling was conducted through AMOS programs. The results of this study showed that job stress affected to the resilience elasticity through the self-compassion and it led to the burnout. These results suggest that increase of the self-compassion increases the resilience of the school counselor's job stress, and so the burnout is decrease. In addition, the importance of self-compassion and the ways of intervention are suggested as a way to increase the resilience which acts as a protective factor of burnout. Based on these results, limitations and suggestions of the study were discussed.

*Key words* : Job stress, Self-compassion, Resilience, Burnout