

# 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 영향

김명숙\*, 홍상옥\*\*  
영남대학교 가족주거학과, 영남대학교 교수\*

## The effect of job stress and resilience of counselors on psychological well-being

Myung-Suk Kim\*, Sang-Ook Hong\*\*

Department of Family Residence at Yeungnam University\*,  
Professor Yeungnam University\*\*

**요약** 본 연구는 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 영향에 대해 알아보려 하였다. 이를 위해 구글 설문지를 통해 전국의 상담관련 직종에서 근무하고 있는 상담전문가를 대상으로 설문조사를 실시하여 총 250명의 자료를 분석하였다. 자료분석을 위해 주요변인들 간의 기술통계분석과 상관분석을 실시하였고, 인과관계를 검증하기 위하여 IBM SPSS Statistics Version 24.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 연구 결과, 인구통계학적 변수(성별, 연령, 학력, 상담경력, 수퍼비전 빈도)에서 심리적 안녕감에 미치는 요인은 나타나지 않았다. 직무스트레스 요인중에 상담자에 대한 사회적 기대가 상대적으로 큰 영향을 미쳤으며, 극복력 요인은 자신과 삶의 수용이 적극적일 때 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 상담전문가의 심리적 안녕감을 높이는 다양한 방안의 기초자료로서 활용될 수 있을 것이다.

**주제어** : 상담전문가, 직무스트레스, 극복력, 심리적 안녕감, 사회적 기대

**Abstract** This study attempted to investigate the effect of counseling experts' job stress and resilience on psychological well-being. To this end, a survey was conducted on counselors working in counseling-related occupations across the country through a Google questionnaire, and data from a total of 250 people were analyzed. For data analysis, descriptive statistical analysis and correlation analysis between major variables were performed. To verify the causal relationship, it was analyzed using the IBM SPSS Statistics Version 24.0 program. Results, There were no factors affecting psychological well-being in demographic variables (gender, age, education, counseling experience, and supervision frequency). Among the job stress factors, social expectations for counselors had a relatively large impact, the resilience factor was found to have a positive effect when self-acceptance of life was active. The results of this study can be used as basic data for various measures to increase the psychological well-being of counselors.

**Key Words** : A counseling expert, Job stress, Resilience, Psychological well-being, Research, Social expectations

Received 14 Oct 2022, Revised 20 Oct 2022

Accepted 24 Oct 2022

Corresponding Author: Sang-Ook Hong  
(Yeungnam University)

Email: sanguk@yumail.ac.kr

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

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

## 1. 서론

2022년 10월 현재 한국상담학회와 한국상담심리학회에 가입되어 있는 상담전문가 회원들은 대략적으로 각각 8,049명, 7,207명이다(총15,256명)[1]. 이렇듯 상담전문가의 수가 양적으로 팽창을 한 것은 상담전문가를 필요로 하는 시대적 요구일 것이다. 연일 떠들썩하게 마스크를 통해 알려진 범죄들을 보면 이 시대는 정신적인 문제를 나타내는 구조라고 해도 과언이 아니다. 이런 시대적 상황 속에서 상처 받는 인간과 사회를 치유하기 위해 상담전문가의 역할도 중요하겠지만 효과적인 상담을 위해서 상담전문가의 심리적 안녕감을 높여주는 것이 필요하다[2].

상담전문가는 인간중심적 상담이론에 의하면 내담자에게 공감과 무조건적인 존중, 보살핌을 제공해야 하므로 정신적인 에너지 소모가 많고 스트레스에 취약할 수밖에 없다[3]. 또한 직업의 종류에 따라서 경험하는 직무스트레스는 요인의 종류와 수준에 따라 스트레스를 경험하는 방식이 다르다[4]. 상담전문가는 일반적인 직무스트레스 뿐만 아니라 상담이라는 특성이 가지는 상담전문가만이 경험하는 직무스트레스가 있게 된다.

특히 내담자의 수가 많거나, 까다로운 내담자를 만날 때, 내담자와 지나치게 동일시하여 전문성과 공감의 균형을 잃거나, 상담 가치에 대한 의구심이 들 때, 상담변화의 진전이 안 보이고, 상담전문가에게 거는 사회적 기대감이 클 때, 직장을 떠나 일상생활 속에서도 내담자가 걱정될 때 스트레스를 느낀다고 한다[5]. 따라서 상담사들은 다양한 내담자들과 지속적으로 만나기 때문에 만성적인 스트레스를 경험할 수도 있으며[6] 내담자 및 작업 환경 등의 다양한 요인으로 인해 스트레스를 받게 된다[7].

상담전문가의 직무스트레스와 심리적 안녕감 관련 선행연구에서 직무스트레스는 심리적 안녕감에 부정적인 영향을 미치는 결과로 나타난다[8][9]. 또한 인간 휴면서비스 업종에서도 심리적 안녕감을 저해하는 요인으로 지적되어 왔고[10][11]. 이처럼 과도한 스트레스에 노출이 된 상담전문가 심리적 안녕을 위해 스트레스를 감소시키는 것은 효과적인 상담을 위해서 필수적인 요소라 할 수 있다. 또한 직무스트레스를 극복하기 위한 변인으로 주로 개인적 특성(대처방식, 탄력성, 성격 등)과 환경적 변인으로 사회적 지지[12][13]가 연구되어 왔

며, 직무스트레스와 심리적 안녕감을 다룬 연구는 제한적으로 이루어 왔다. 예를 들면 기혼여성[14] 초등교사[15] 대학생[16] 사회복지사[17] 청소년[18]에 대한 연구가 주를 이루고 있고 상담전문가를 대상으로 한 연구는 없는 실정이다.

심리적 안녕감은 개인의 주관적인 삶을 만족시키는 행복을 의미하는 것이 아니라 사회구성원으로써 성공적인 역할을 잘 수행하고, 심리적으로도 완전히 기능하는 것 등을 포함한다[19].

이렇게 볼 때 상담전문가의 심리적 안녕감은 상담전문가 개인의 인생 전체에 대해 느끼는 행복이나 만족의 정도라고 볼 수 있으며 심리적 안녕감이 높은 상담전문가는 자신의 가정이나 일상생활에서도 만족감을 가지고 보다 적극적이고 긍정적으로 직업으로서의 상담에 잘 응할 것이라고 본다.

따라서 상담전문가의 심리적 안녕감에 대한 연구의 필요성이 제기되며, 상담전문가의 심리적 안녕감 향상을 위한 다양한 변인들에 관한 다각적인 연구의 필요성이 요구된다.

지금까지 심리적 안녕감과 관련된 선행연구는 직무스트레스, 직무만족도, 조직효과성, 업무환경 등 환경과의 관계를 중심으로 이루어지고 있으며, 특히 직무스트레스와 심리적 안녕감은 부적 관계를 가지는 것으로 나타나고 있다[20].

이러한 연구결과를 바탕으로 직무스트레스로 위협받고 있는 심리적안녕감에 대한 선행연구를 보면 사회적 지지[21]와 자아탄력성[22] 회복탄력성[23] 자기조절[24] 스트레스 대처전략[25]이 직무스트레스로부터 심리적 안녕감을 보호하는 조절변수로 기능하고 있음을 밝혀 왔다.

본 연구에서 상담전문가의 직무스트레스와 심리적 안녕감의 관계에서 심리적 안녕감에 미치는 영향 요인으로 살펴보고자 하는 극복력은 다양한 변화나 스트레스, 고난과 역경으로부터 되돌아오는 긍정적인 의미를 부여하는 능력이며, 일상생활 속 많은 스트레스를 자연스럽게 이겨내게 해주는 힘으로 작용하는[25]요인이다.

극복력에 대한 선행연구들에 따르면 높은 극복력을 가진 개인이 심리적인 안정적인 상태를 유지하고 조직구성원으로서 역할을 수행하게 하며[26] 극복력은 스트레스를 유발하는 원인을 제거하거나 스트레스로부터 개인 건강과 삶의 질이 저하되지 않도록 한다.

따라서 직무스트레스를 극복할 수 있는 긍정적 심리요인인 극복력을 강화시키는 것이 중요하다고 할 수 있다[27].

극복력과 비슷한 의미를 지닌 회복탄력성이 상담교사를 대상으로 부정적인 상황에 대처하여 직무스트레스를 조절한 연구[28] 스트레스 상황에서 직무만족도에 긍정적 영향을 미치는 요인으로 작용한 연구[29] 등은 극복력 요인의 영향 가능성을 뒷받침 하고 있다.

이에 본 연구에서는 상담전문가가 지각하는 직무 스트레스와 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 상대적 영향력을 분석해 봄으로써, 상담 전문가의 심리적 안녕감을 향상시키는 방안을 모색하고자 한다.

이와 같은 연구 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 상담전문가의 인구통계학적특성에 따라 직무스트레스, 극복력, 심리적 안녕감 간의 차이는 어떠한가?

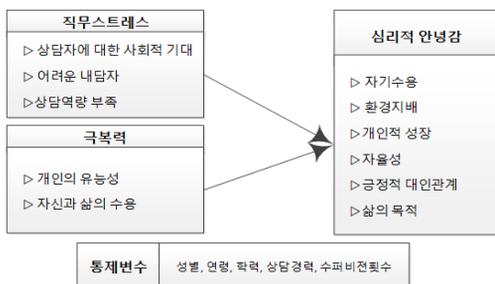
연구문제 2. 상담전문가의 직무스트레스, 극복력과 심리적 안녕감의 상관 관계는 어떠한가?

연구문제 3. 상담전문가의 직무스트레스와 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형

본 연구는 횡단적 연구로 상담전문가의 심리적 안녕감에 미치는 영향 요인을 알아보고자 [그림 1]과 같은 연구모형을 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구는 상담전문가의 직무스트레스와 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 영향을 알아보기로 2022년 09

월 01부터 2022년 09월 30일까지 4주간 설문조사를 실시하였으며, 조사대상은 대한민국에 거주하고 있는 상담전문가 270명을 대상으로 하였다. 설문지 응답이 누락되었거나 자료로서 부적절한 20부를 제외한 250부의 유효한 설문지를 최종 통계분석 자료로 사용하였다.

### 2.3 조사도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 조사도구를 다음과 같이 구성하였다. 독립변인인 직무스트레스는 총 12문항의 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1점, 매우 그렇다=5점)로 구성하였고, 상담자에 대한 사회적 기대에 관한 4문항, 어려운 내담자에 관한 4문항, 상담역량 부족에 관한 4문항 등 3개의 하위요인으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 상담자들이 직무와 관련하여 스트레스를 경험하는 정도가 심한 것을 의미한다. 삶의 역경이나 고난을 성장의 경험으로 전환하고 앞으로 나아가는 능력[30]을 의미하는 극복력은 총 25문항의 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1점, 매우 그렇다=5점)로 구성하였으며, 개인의 유능성에 관한 17문항, 자신과 삶의 수용에 관한 8문항 등 2개의 하위요인으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 극복력의 수준이 높은 것을 의미한다.

종속변인인 심리적 안녕감은 총 46문항의 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1점, 매우 그렇다=5점)로 구성하였고, 자기수용에 관한 10문항, 환경지배에 관한 6문항, 개인적 성장에 관한 6문항, 자율성에 관한 8문항, 긍정적 대인관계에 관한 7문항, 삶의 목적에 관한 9문항 등 6개의 하위요인으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 심리적 안녕감이 높음을 의미한다.

본 연구에서 조사대상자의 인구사회학적 특성으로 선행연구를 통하여 심리적 안녕감에 영향을 미치는 요인들인 성별, 연령, 학력, 상담경력, 수퍼비전횟수 등 총 5문항의 명목척도로 설정하여 최종 문항 88문항으로 조사도구를 구성하였다.

### 2.4 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구에서는 타당도를 확보하기 위해 측정도구가 연구하고자 하는 개념, 즉 구성을 제대로 측정하였는지를 검증하는 방법인 구성타당도를 평가하는 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)을 통한 구성

타당도를 확보하였다. 요인추출모형에는 주성분 추출법(PCA: Principal Component Analysis)을 이용하였고, 요인들 간의 상호독립성을 검증하는데 유용한 직교회전(Varimax)법을 이용하였으며, 요인의 개수를 결정하는 방법으로는 선행연구들을 고찰하여 요인의 수를 추출하였다. 또한 여러 요인에 의하여 설명될 수 있는 한 변수의 분산의 양을 백분율로 나타낸 공통성(communality)은 .40이상을 기준으로 하였고, 교차요인의 적재값은 .35미만을 기준으로 하였으며, 각 변수와 요인 간의 상관관계를 나타내는 요인적재치는 다소 보수적이고 엄격한 기준인 .50이상으로 하여 본 조사도구의 타당성 확보를 기하였다. 한편, 신뢰도를 측정하기 위하여 요인구성 항목들의 내적 일관성을 측정한 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하였다.

#### 2.4.1 직무스트레스

본 연구에서는 총 12문항의 직무스트레스에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과를 <표 1>에서 보면, '상담자에 대한 사회적 기대', '어려운 내담자', '상담역량부족'으로 명명된 3개의 하위요인을 도출되었다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값은 .915로 나타나 변수들 간의 상관관계가 다른 변수들에 의해 잘 설명되는 것으로 나타났고, Bartlett 검정의 결과  $p < .001$ 로 요인분석이 적합한 모형을 나타냈다. 각 요인별로 요인적재값은 .670에서 .857로 모든 요인의 요인적재값이 .50 이상으로 나타나 각 변수와 요인 간에 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무스트레스를 설명할 수 있는 분산비율은 전체적으로 71.44로 71.4%의 설명력을 가지는 것으로 나타나 개념타당도(construct validity)가 확보되었고, 신뢰도에서는 전체적으로 Cronbach' $\alpha$ =.910으로 좋은 수준의 내적일관성이 확보되어 본 연구의 최종 분석 자료로 활용하기로 하였다.

<표 1> 직무스트레스의 탐색적 요인분석

항목No	직무스트레스			공통성
	요인1	요인2	요인3	
IV101	.857			.831
IV104	.850			.828
IV106	.849			.835
IV108	.826			.811
IV112		.753		.751
IV111		.688		.751

IV107		.687		.707
IV103		.670		.647
IV102			.840	.686
IV110			.783	.584
IV105			.760	.561
IV109			.744	.578
Cronbach' $\alpha$	.930	.859	.778	
		.910		
분산율	27.11	23.44	20.89	
누적분산율	71.44			
KMO	.915			
Bartlett 검정	$p < .001$			

주) 요인1:상담자에 대한 사회적 기대,  
요인2:어려운 내담자, 요인3:상담역량부족

#### 2.4.2 극복력

본 연구에서는 총 25문항의 극복력에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 공통성이 .40 이하인 4문항(No.9, No.10 No.,21, No.22) 및 교차요인 적재값이 .35 이상인 5문항(No.1, No.2, No.7, No.8, No.12) 등 9문항을 제거하고 요인분석을 실시한 결과를 <표 2>에서 보면, '개인의 유능성'과 '자신과 삶의 수용'으로 명명된 2개의 하위요인을 도출되었다. KMO의 값은 .938로 나타났고, Bartlett 검정의 결과 요인분석이 적합한 모형을 나타냈다( $p < .001$ ). 각 요인별로 요인적재값은 .631에서 .835로 모든 요인의 요인적재값이 .50 이상으로 나타나 각 변수와 요인 간에 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 극복력을 설명할 수 있는 분산비율은 전체적으로 61.59로 61.6%의 설명력을 가지는 것으로 나타나 개념타당도(construct validity)가 확보되었고, 신뢰도에서는 전체적으로 Cronbach' $\alpha$ =.934로 좋은 수준의 내적일관성이 확보되어 본 연구의 최종 분석 자료로 활용하기로 하였다.

<표 2> 극복력의 탐색적 요인분석

항목No	극복력		공통성
	개인의 유능성	자신과 삶의 수용	
IV205	.835		.771
IV206	.785		.706
IV203	.785		.719
IV217	.779		.659
IV213	.763		.615
IV211	.733		.604
IV215	.726		.575

IV204	.714		.625
IV216	.660		.541
IV214	.631		.450
IV224		.776	.705
IV223		.762	.642
IV225		.729	.633
IV220		.705	.560
IV218		.704	.546
IV219		.686	.505
Cronbach'α	.933	.858	
		.934	
분산율	37.11	24.47	
누적분산율	61.59		
KMO	.938		
Bartlett 검정	p<.001		

### 2.4.3 심리적 안녕감

본 연구에서는 총 46문항의 심리적 안녕감에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 공통성이 .40 이하인 1문항(No.16) 및 교차요인 적재값이 .35 이상인 2문항(No.13, No.19) 등 3문항을 제거하고 요인분석을 실시한 결과를 <표 3>에서 보면, '자기수용', '환경지배', '개인적 성장', '삶의 목적', '자율성', '긍정적 대인관계'로 명명된 6개의 하위요인을 도출되었다. KMO의 값은 .938로 나타났다, Bartlett 검정의 결과 요인분석이 적합한 모형을 나타냈다(p<.001).

<표 3> 심리적 안녕감의 탐색적 요인분석

항목No	심리적 안녕감						공통성
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	
DV39	.785						.682
DV31	.785						.667
DV24	.761						.684
DV26	.742						.646
DV03	.740						.582
DV08	.739						.642
DV22	.736						.591
DV02	.732						.574
DV42	.651						.483
DV44		.686					.566
DV32		.678					.564
DV25		.677					.497
DV28		.665					.522
DV14		.633					.521
DV30		.613					.465
DV41			.791				.667

DV01			.775			.650	
DV37			.722			.622	
DV35			.712			.637	
DV17			.690			.543	
DV11			.671			.573	
DV21			.786			.670	
DV05			.710			.596	
DV10			.693			.564	
DV15			.684			.602	
DV43			.660			.569	
DV36			.650			.615	
DV29			.649			.497	
DV33			.649			.562	
DV04				.806		.671	
DV46				.794		.660	
DV20				.710		.580	
DV27				.705		.528	
DV09				.696		.647	
DV38				.559		.469	
DV07					.742	.697	
DV23					.740	.671	
DV06					.731	.595	
DV45					.698	.590	
DV40					.675	.548	
DV18					.599	.549	
DV12					.593	.404	
DV34					.554	.429	
Cronbach'α	.915	.806	.859	.877	.846	.884	
	.930						
분산율	12.94	10.43	10.16	8.56	8.36	7.90	
누적분산율	58.35						
KMO	.938						
Bartlett검정	p<.001						

각 요인별로 요인적재값은 .806에서 .554로 모든 요인의 요인적재값이 .50 이상으로 나타나 각 변수와 요인 간에 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 심리적 안녕감을 설명할 수 있는 분산비율은 전체적으로 58.35로 58.4%의 설명력을 가지는 것으로 나타나 개념타당도(construct validity)가 확보되었고, 신뢰도에서는 전체적으로 Cronbach'α=.930으로 좋은 수준의 내적일관성이 확보되어 본 연구의 최종 분석 자료로 활용하기로 하였다.

### 2.5 자료분석방법

본 연구는 이론적 배경에서 제시된 변인들 간의 인과관계를 검증하기 위하여 IBM SPSS Statistics Version 24.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

첫째, 연구변인의 타당도 검정을 위해 탐색적 요인분

석(EFA:Exploratory Factor Analysis)을 실시하였고, 신뢰도 확보를 위해 요인구성 항목들의 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하였다.

둘째, 본 연구의 조사대상자인 상담전문가의 일반적인 특성에 대한 통계자료를 얻기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 통한 빈도와 백분율을 산출하였다.

셋째, 연구변인의 일반적인 경향과 정규성을 알아보기 위하여 기술 통계 분석(descriptive statistics)을 실시하였다.

넷째, 독립변수인 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력과 종속변수인 심리적 안녕감의 각 요인들 간의 상관관계를 알아보기 위해서 피어슨 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

다섯째, 상담전문가의 직무스트레스의 요인 및 극복력의 요인이 심리적 안녕감에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 조사대상자의 일반적인 특성을 통제변수로 설정한 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다

### 3. 연구결과

#### 3.1 조사대상자의 일반적 특성 및 연구변인의 기술통계량 및 정규성

본 연구 조사대상자의 인구통계학적 특성을 <표 4>에서 살펴보면, 성별로는 여성(80.4%)이 남성(19.6%)에 비해 압도적으로 높은 비율로 나타났고, 연령으로는 최소 25세에서 최대 59세의 분포로 평균연령은 40.3세였으며, 구간별로는 30대(39.2%), 40대(26.8%), 50대 이상(18.8%), 20대(15.2%)의 순이었다. 학력으로는 석사(66.0%), 박사(21.6%), 대졸(12.4%)의 순이었고, 상담경력으로는 5~10년 미만(34.0%), 3년 미만(26.8%), 3~5년 미만(24.0%), 10년 이상(15.2%)의 순이었다. 최근 1년 내 수퍼비전을 받은 빈도에서는 1~5회(38.4%), 6~10회(28.4%), 11회 이상(16.4%)의 순이었고, 없다고 응답한 대상자도 16.8%로 조사되었다.

<표 4> 조사대상자의 일반적 특성(n=250)

Variable	Classification	Frequency	Rate(%)
성별	남성	49	19.6
	여성	201	80.4
연령(만)	20대	38	15.2
	30대	98	39.2
	40대	67	26.8
	50대 이상	47	18.8
	Min=25, Max=59, Mean=40.32, SD=8.95		
학력	대졸	31	12.4
	석사	165	66.0
	박사	54	21.6
상담경력	3년 미만	67	26.8
	3~5년 미만	60	24.0
	5~10년 미만	85	34.0
	10년 이상	38	15.2
수퍼비전	1~5회	96	38.4
빈도 (1년 내)	6~10회	71	28.4
	11회 이상	41	16.4
	없음	42	16.8

본 연구의 독립변수인 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력과 종속변수인 심리적 안녕감에 대한 일반적인 경향과 정규성을 알아보기 위하여 각 변수들의 평균과 표준편차, 그리고 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 알아본 결과는 <표 5>와 같다.

왜도의 기준은 엄밀하게는 2를 사용하며, 관용적으로는 3을 사용한다. 즉 왜도의 절댓값이 2 미만( $|G| < 2$ )인 경우 '치우쳐 있지 않다'라고 할 수 있다. 첨도는 본래 수식상의 기준은 3이며 정규분포의 높이가 같다. 하지만 SPSS 등의 통계 프로그램에서는 첨도값에서 3을 빼주어 기준이 0이 된다. 첨도 역시 왜도와 마찬가지로 절댓값이 2 미만( $|G| < 2$ )일 때 정규분포와 비교하여 표준편차가 비슷하다는 것을 의미한다. 그러므로 첨도와 왜도가  $|G| < 2$ 인 경우 왜도 기준으로는 좌우대칭이고, 첨도 기준으로는 정규분포의 표준편차가 같다는 것을 의미한다. 따라서 첨도와 왜도가  $|G| < 2$ 이면 정규분포라고 판정한다[31].

〈표 5〉 연구 변인의 기술적 통계(n=250)

Variable	Mean	S.D	skewness	kurtosis
직무스트레스	3.20	0.74	-0.149	-0.730
상담자에 대한 사회적 기대	3.23	0.96	-0.152	-0.944
어려운 내담자	3.22	0.82	-0.141	-0.344
상담역량부족	3.15	0.85	-0.209	-0.670
극복력	3.40	0.75	-0.756	-0.629
개인의 유능성	3.41	0.82	-1.016	0.093
자신과 삶의 수용	3.39	0.83	-0.366	-0.585
심리적 안녕감	3.36	0.51	0.265	-0.761
자기수용	3.13	0.78	-0.048	-0.549
환경지배	3.69	0.63	-0.223	-0.438
개인적 성장	3.46	0.86	-0.339	-0.440
자율성	3.35	0.75	-0.402	-0.219
긍정적 대인관계	3.38	0.73	-0.498	0.457
삶의 목적	3.30	0.80	0.113	-1.172

본 연구에 사용된 연구변인의 왜도와 첨도의 절대값은 왜도의 경우 0.048에서 1.016이었고, 첨도는 0.093에서 1.172으로 왜도와 첨도의 통계량 값이 절대값 2 미만을 보여 본 연구에 사용된 연구변인은 정규성이 어긋나지 않은 것으로 분석되었다.

연구변인의 일반적인 경향을 중앙값에 대비한 평균값을 기준으로 살펴보면, 독립변인인 직무스트레스는 평균 3.20점으로 중앙값 3점을 웃도는 수준의 직무스트레스를 보였으며, 하위요인별로는 상담자에 대한 사회적 기대(M=3.23), 어려운 내담자(M=3.22), 상담역량 부족(M=3.15)의 순으로 직무스트레스를 상대적으로 강하게 지각하였으며, 극복력에서는 평균 3.40점으로 중앙값 3점을 웃도는 수준의 다소 긍정적인 수준의 극복력을 보였으며, 개인의 유능성(M=3.41), 자신과 삶의 수용(M=3.39)의 순으로 강한 극복력을 보였다.

종속변인인 심리적 안녕감의 평균은 3.36점으로 중앙값 3점을 웃도는 다소 높은 수준의 심리적 안녕감을 지각하는 것으로 나타났고, 하위요인별로는 환경지배(M=3.69), 개인적 성장(M=3.46), 긍정적 대인관계(M=3.38), 자율성(M=3.35), 삶의 목적(M=3.30), 자기수용(M=3.13)의 순으로 높은 심리적 안녕감을 보였다.

### 3.2 상담전문가의 인구통계학적특성에 따라 직무스트레스, 극복력, 심리적 안녕감 간의 차이는 어떠한가?

조사대상자의 인구통계학적특성에 따라 직무스트레스와 극복력 및 심리적 안녕감에 차이가 있는가를 알아보기 위하여 독립표본 T검정(Independent t-test) 및 일원분산분석(ANOVA: ANalysis Of VAriance)을 실시한 결과는 〈표 6〉과 같다.

〈표 6〉에서 나타나는 바와 같이 조사대상자의 인구통계학적특성에 따른 직무스트레스, 극복력, 심리적 안녕감의 모든 영역에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 즉, 조사대상자의 성별, 연령, 학력, 상담경력, 수퍼비전 빈도에 따라 차이가 없다는 것을 의미한다.

〈표 6〉 연구변인의 차이검정

변인	구분	n	직무스트레스	극복력	심리적 안녕감
			Mean (S.D)	Mean (S.D)	Mean (S.D)
성별	남성	49	3.22(0.70)	3.45(0.59)	3.33(0.47)
	여성	201	3.20(0.75)	3.39(0.78)	3.37(0.53)
	t-value(p)		0.183(.855)	0.527(.599)	-0.488(.626)
연령	20대	38	3.26(0.70)	3.36(0.74)	3.29(0.50)
	30대	98	3.32(0.73)	3.37(0.76)	3.30(0.53)
	40대	67	3.12(0.75)	3.55(0.69)	3.44(0.46)
	50대 이상	47	3.04(0.75)	3.29(0.80)	3.45(0.55)
	F-value(p)		1.933(.125)	1.395(.245)	1.646(.179)
학력	대졸	31	3.03(0.77)	3.53(0.60)	3.42(0.50)
	석사	165	3.25(0.70)	3.36(0.75)	3.32(0.48)
	박사	54	3.16(0.84)	3.47(0.80)	3.46(0.60)
	F-value(p)		1.285(.279)	0.965(.383)	1.693(.186)
상담 경력 (년)	≤3	67	3.06(0.78)	3.53(0.67)	3.44(0.53)
	3~5	60	3.26(0.66)	3.28(0.81)	3.32(0.44)
	5~10	85	3.31(0.71)	3.33(0.73)	3.30(0.55)
	≥10	38	3.12(0.83)	3.56(0.77)	3.43(0.50)
F-value(p)		1.662(.176)	2.028(.110)	1.232(.299)	
수퍼비전 빈도	없음	42	3.28(0.67)	3.23(0.73)	3.28(0.46)
	1~5회	96	3.20(0.80)	3.37(0.79)	3.34(0.51)
	6~10회	71	3.19(0.71)	3.53(0.67)	3.41(0.52)
	11회 이상	41	3.13(0.74)	3.45(0.78)	3.42(0.57)
F-value(p)		0.280(.840)	1.507(.213)	0.758(.519)	

### 3.3 상담전문가의 직무스트레스, 극복력과 심리적 안녕감의 상관관계는 어떠한가?

상관관계분석(correlation analysis)은 인과관계를 검증하고자 하는 변수들 간에 관련성을 보기 위하여 실시하는 것이다[32]. 본 연구에서는 상관관계 분석을 통해 각 변수의 방향성과 상관계수를 파악하여 다중공선성(multi collinearity)이 기준 이하( $r < .80$ )임을 확인한 후 다중회귀분석을 실시하기 위하여 상담전문가의 직무스트레스 및 극복력과 심리적 안녕감 간의 상관관계 분석을 시행한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 연구 변인의 상관관계( $n=250$ )

변인	직무스트레스				극복력			- DV
	IV1	IV1F1	IV1F2	IV1F3	IV2	IV2F1	IV2F2	
IV1	1							
IV1F1	.852***	1						
IV1F2	.865***	.621***	1					
IV1F3	.816***	.495***	.594***	1				
IV2	-.523**	-.516**	-.419**	-.380**	1			
IV2F1	-.449**	-.449**	-.363**	-.317**	.946***	1		
IV2F2	-.520**	-.503**	-.412**	-.393**	.849***	.633***	1	
DV	-.686**	-.600**	-.575**	-.559**	.613***	.542***	.582***	1

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

주) IV1: 직무스트레스, IV1F1: 상담자에 대한 사회적 기대, IV2F2: 어려운 내담자, IVF3: 상담역량부족, IV2: 극복력, IV2F1: 개인의 유능성, IV2F2: 자신과 삶의 수용, DV: 심리적 안녕감

본 연구의 중심개념인 종속변인인 심리적 안녕감과 독립변인인 직무스트레스( $r = -.686, p < .001$ ) 및 하위요인인 상담자에 대한 사회적 기대( $r = -.600, p < .001$ ), 어려운 내담자( $r = -.575, p < .001$ ), 상담역량 부족( $r = -.559, p < .001$ )의 모든 변인 간에는  $p < .001$  수준에서 부(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 극복력( $r = .613, p < .001$ ) 및 하위요인인 개인의 유능성( $r = .542, p < .001$ ), 자신과 삶의 수용( $r = .582, p < .001$ )의 모든 변인 간에는  $p < .001$  수준에서 정(+) 상관관계를 가지는 것으로 나타나 상담전문가의 심리적 안녕감과 직무스트레스의 변인 간에는 반비례의 방향성이, 극복력 간에는 정비례의 방향성이 존재하는 것으로 나타났다. 한편, 독립변수인 직무스트레스의 요인 간 상관관계, 극복력의 요

인 간 상관관계에서 다중공선성(multicollinearity)의 의심이 되는 변인은 없는 것으로 분석되었다.

### 3.4 상담전문가의 직무스트레스와 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 상대적 영향력은 어떠한가?

본 연구의 독립변수인 상담전문가가 지각하는 직무스트레스의 요인 및 극복력의 요인이 심리적 안녕감에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 1단계로 직무스트레스의 요인을 2단계에서는 극복력의 요인을 투입한 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 회귀분석을 실시하기 전에 독립변인들 간의 다중공선성(multi collinearity)의 문제를 해결하기 위해 공차한계(Tolerance)와 분산팽창요인(Variance Inflation Factor)을 산출한 결과, 공차한계의 값은 .502~.608로 모두 0.1 이상이었으며, 분산팽창요인의 값은 1.644~1.992로 모두 10.0 미만으로 나타나 다중공선성의 위험은 없는 것으로 판단되어 본 회귀분석에 대한 해석은 문제가 없는 것으로 나타났다. 먼저 상담전문가의 직무스트레스 요인을 투입한 모델 I에서는 상담자에 대한 사회적 기대( $p = .000$ ), 상담역량부족( $p = .000$ )은  $p < .001$  수준에서, 어려운 내담자( $p = .002$ )는  $p < .01$  수준에서 심리적 안녕감에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 상담자에 대한 사회적 기대( $B = -.340$ )로 인한 스트레스가 낮을수록, 어려운 내담자( $B = -.205$ )로 인한 스트레스가 적을수록, 상담역량부족( $B = -.269$ )으로 인한 스트레스가 낮을수록 상담전문가의 심리적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상담자에 대한 사회적 기대( $\beta = -.340$ ), 상담역량부족( $\beta = -.269$ ), 어려운 내담자( $\beta = -.205$ )의 순으로 심리적 안녕감에 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 상담전문가의 직무스트레스가 심리적 안녕감을 설명하는 결정계수는 Adjusted  $R^2 = .465$ 으로 46.5%가 설명되고 있으며, 모형의 설명력은 통계적( $F = 73.217, p = .000$ )으로  $p < .001$  수준에서 유의하였다.

상담전문가의 극복력 요인을 투입한 모델 II에서는 개인의 유능성( $p = .001$ )과 자신과 삶의 수용( $p = .001$ )이 모두  $p < .001$  수준에서 심리적 안녕감에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 개인의 유능성( $B = .122$ )이 강할수록, 자신과 삶의 수용( $B = .127$ )이 적극적 일수록 상담전문가의 심리적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났

며, 자신과 삶의 수용( $\beta=.205$ ), 개인의 유능성( $\beta=.193$ )의 순으로 심리적 안녕감에 상대적으로 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 상담전문가의 극복력이 심리적 안녕감을 설명하는 결정계수는 모델 I에 비해 8.8%가 증가한 Adjusted  $R^2=.553$ 으로 55.3%가 설명되고 있으며, 증가한 결정계수에 대한 모형의 설명력은 통계적( $F=25.027, p=.000$ )으로  $p<.001$  수준에서 유의하였다.

**〈표 8〉 상담전문가의 직무스트레스와 극복력이 심리적 안녕감에 미치는 영향**

변인	Model I		Model II		공선성 공차 한계	VIF
	B( $\beta$ )	t(p)	B( $\beta$ )	t(p)		
<b>(Constant)</b>	4.872 (-)	45.660 (.000)	3.611 (-)	17.737 (.000)		
<b>직무스트레스</b>						
상담자에 대한 사회적 기대	-.181 (-.340)	-5.628 (.000)	-.105 (-.197)	-3.346 (.001)	.519	1.925
어려운 내담자	-.129 (-.205)	-3.141 (.002)	-.106 (-.168)	-2.804 (.005)	.502	1.992
상담역량부족	-.162 (-.269)	-4.573 (.000)	-.132 (-.220)	-4.041 (.000)	.608	1.644
<b>극복력</b>						
개인의 유능성			.122 (.193)	3.459 (.001)	.575	1.738
자신과 삶의 수용			.127 (.205)	3.516 (.001)	.526	1.900
$R^2$	.472		.562			
Adjusted $R^2$	.465		.553			
$\Delta$ Adjusted $R^2$	-		.088			
$\Delta F(p)$	73.217(.000)		25.027(.000)			

주) 종속변수 : 심리적 안녕감

#는 더미변수: 성별(1=남, 0=여)

#### 4. 결론 및 제언

본 연구는 상담전문가가 지각하는 직무스트레스와 극복력 및 심리적 안녕감의 관계에 대해 검증하고 심리적 안녕감에 미치는 영향 요인과 상대적 영향력을 탐색해 보고자 하였다. 본 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 상담전문가의 인구통계학적 변수에 따른 직무스트레스, 극복력과 심리적 안녕감에 차이가 나타나지 않았다. 이는 조사대상자의 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 학력, 상담경력, 수퍼비전 빈도는 심리적 안녕감에 긍정적, 부정적인

영향을 미치지 않고 있음을 알 수 있다.

둘째, 상담전문가의 직무스트레스가 심리적안녕감에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 하위요인별로 살펴보면, 상담자에 대한 사회적 기대, 어려운 내담자, 상담역량부족이 부정적인 상관관계를 나타냈다. 직무스트레스 요인 간에 가장 높은 상관을 보인 변인은 상담자에 대한 사회적 기대가 가장 높았다. 이러한 결과로 보면 상담자는 상담을 성공적으로 잘 마무리해야 한다는 압박감으로 상담에 대해 스트레스를 가지고 있음을 알 수 있다. 따라서 상담성과에 대한 인정과 피드백에 대한 체계적인 시스템을 통한 관리가 필요하며, 상담자의 상담역량을 높이기 위한 다각적이면서도 자율적으로 쉽게 다가갈 수 있는 사회적지지 체계(상담역량향상프로그램, 힐링프로그램 등)가 정비됨과 동시에 개인적 노력이 동반된다면 상담자의 스트레스를 완화시키고 심리적 안녕감을 높이는데 도움이 될 것이다.

셋째, 상담전문가의 극복력이 심리적 안녕감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 극복력의 하위요인인 개인의 유능성, 자신과의 삶의 수용이 정적인 상관관계를 나타냈다.

이러한 결과로 상담전문가에게 직무스트레스와 극복력은 심리적 안녕감에 유의한 영향을 준다는 것을 알 수 있으며, 극복력을 투입했을 때 심리적 안녕감에 영향을 미치는 설명력이 더 높아짐을 알 수 있었다. 이는 상담전문가에게 극복력을 높여 줄 수 있는 방안이 필요함을 시사한다. 상담전문가의 극복력을 높이는 방법으로 수퍼비전을 제시하는 연구[33]가 있으나 본 연구에서는 유의한 결과가 나타나지 않았다. 따라서 선행 연구에서 제시하는 수퍼비전의 기회도 다양하게 제공되는 것이 필요하며, 또한 상담전문가는 상담자로서의 극복력을 높이는 노력을 다양하게 시도함으로써 심리적 안녕감을 높이고 효과적으로 상담에 임해야 함을 시사하고 있다.

본 연구의 결과를 토대로 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 연구대상자들이 자기보고식 설문지를 통해 측정된 연구결과이다. 따라서 후속연구에서는 자기보고식 검사의 한계점을 보완할 수 있는 심층면담을 통해 본 연구의 결과를 검증하고 연구를 깊이 할 필요가 있다.

둘째, 상담전문가의 심리적 안녕감을 향상시키는 것은 훈련을 통해 발전시킬 수 있는 능력으로 사료된다.

따라서 상담전문가들의 심리적 안녕감을 향상시킬 수 있는 직접적인 프로그램 뿐만 아니라 극복력 향상을 위한 다양한 프로그램이 개발될 필요성이 있다.

References

- [1] 한국상담학회 <https://www.counselors.or.kr>, 한국상담심리학회 <https://krccpa.or.kr> 10월소식지.
- [2] 김명소·김혜원·차경호(2001). 심리적 안녕감의 구성 개념분석: 한국 성인 남녀를 대상으로. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 15(2), 19-39.
- [3] 김승천(2017). 청소년상담복지센터 상담자가 경험하는 직무스트레스 요인 탐색. 중앙대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- [4] 탁진국 (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. 한국심리학회지 건강, 7(1), 125-141.
- [5] Corey,M.S. & Corey,G. & Callanan,P.(1998).Issues and ethics in the helpingprofessions. Wadsworth .Brooks/ColePublishingCompany.
- [6] Maslach, C, Schaufeli, W. B, & Leiter, M. P. (2001).Job burnout. AnnualReview of Psychology, 52, 397-422.
- [7] 강유리 (2012). 심리상담 종사자의 직무스트레스와 사회적지지 및 대처행동과의 관계. 고려대학교 교육대학원석사학위논문.
- [8] 김시내(2014). 상담자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 자기자비와 사회적지지의 조절효과. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- [9] 최유미(2016). 상담자 직무스트레스와 심리적 소진 및 직무열의의 관계에서 마음챙김의 매개효과. 건국대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- [10] 김동희(2017). 특수교사의 심리적 안녕감과 직무스트레스의 관계 연구. 대구대학교대학원 석사학위 청구논문.
- [11] 김성희(2014).특수교사의 직무스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 사회적지지의 조절효과. 단국대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- [12] 강명희, 이수연(2013). 청소년의 학업 스트레스와 심리적 안녕감의 관계에서 희망 및 자아탄력성의 매개효과. 청소년학연구, 20(6), 265-293.
- [13] 정순우(2012). 중등교사 성격 5요인과 스트레스 대처방식 및 심리적 안녕감 간의 관계. 심리행동연구, 4(2), 1-24.
- [14] 박성연, 임미리(2002). 취업모의 직업관련 특성, 타자기관의 질 및 심리적 안녕감이 양육행동에 미치는 영향. 한국가정관리학회지, 20(2), 57-6.
- [15] 양병환(1991). 스트레스의 개념. 정신건강연구, 10, 1-9.
- [16] 김나미, 김신섭(2013). 대학생 생활 스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 사회적 지지와 회복탄력성의 매개효과. 상담학연구, 14(2), 1125-1144.
- [17] 간순옥(2017). 사회복지사의 심리적 안녕감에 영향을 미치는 생태체계적 요인. 대전대학교대학원 박사학위논문.
- [18] 강명희, 이수연(2013). 청소년의 학업 스트레스와 심리적 안녕감의 관계에서 희망 및 자아탄력성의 매개효과. 청소년학연구, 20(6), 265-293.
- [19] Ryff, C. D.(1989). Happiness is Everything, of Is It?. Explorations on the Meaning of Psychology. 57(6), 1069-1081.
- [20] 정경진, 윤혜미 (2016). 보육교사의 감정노동, 직무스트레스와 심리적 안녕감 및 이직의도. 한국영유아보육학, 96, 129-152.
- [21] 오중연(2017). 취업스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 희망의 조절효과와 사회적 지지의 매개효과. 영남대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- [22] 엄나연(2015). 취업준비생의 취업스트레스와 우울, 심리적 안녕감 간의 관계 :자아탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 건국대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- [23] 박예라(2015). 지적장애아동 어머니의 양육 스트레스와 심리적 안녕감 관계에서 회복탄력성과 스트레스 대처의 조절효과. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위청구논문.
- [24] 송금란(2017). 기혼 직장여성의 직무스트레스와 마음챙김이 심리적 안녕감에 미치는 영향: 자기조절의 조절된 매개효과. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위청구논문.
- [25] 김주환(2011). 회복탄력성. 서울: 위즈덤하우스.
- [26] 이나영(2014). 회복탄력성의 선행요인과 업무성과에 미치는 영향: 조직지원과 실책관리문화의 조절효과. 부산대학교 박사학위논문.
- [27] 왕철주(2017). 호텔조리종사원이 지각하는 보상이 직무태도에 미치는 영향: 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 호남대학교 석사학위논문.
- [28] Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher,P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. International Journal of Behavioral Medicine, 15, 194-200.
- [29] 최효정, 석은조(2013). 보육교사의 회복탄력성과 직

무만족에 관한 연구. 한국영유아보육학, 75, 93-115.

- [30] Polk, L. V. (1997). Toward a middle-range theory of resilience. *Adv Nurs Sci*, 19(3), 1-13.
- [31] 이일현(2014), 『EasyFlow 회귀분석』. 서울: 한나래.
- [32] 송지준(2009), 『SPSS/AMOS 통계분석방법』. 파주: 21세기사.
- [33] 주영아, 강순화, 조하나(2014). 슈퍼바이지가 지각한 작업동맹이 상담자 활동 자기효능감과 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향: 슈퍼바이지 자기개방을 매개로. *청소년상담연구*,(1),151-171.

### 김 명 속 (Kim, Myung Suk)



- 2017년 8월 : 영남대학교 생활과학대학 가족주거학과 가족복지상담학 박사수료
- 현재 : 청소년상담복지센터 상담사
- 관심분야 : 청소년상담, 부모교육
- E-Mail : ie2337@naver.com

### 홍 상 옥 (Hong, Sang Ook)



- 소속 : 2022년 10월 영남대학교 생활과학대학 가족주거학과 교수
- 학력 : 1990년 3월 일본 오오사카 시립대학 학술박사(생활복지학전공)
- 현재 : 한국복지상담학회 회장
- 관심분야 : 가족코칭상담 및 복지, 부모교육
- E-Mail: sanguk@yu.ac.kr