

## 대학내 성희롱 고충상담원의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

김 정 숙  
(런던대학교)

강 희 순\*  
(순천대학교)

본 연구는 대학내 성희롱 고충상담원을 대상으로 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 규명하고, 더 나아가 성희롱 고충상담원의 소진을 예방하며 성희롱 상담의 성과 및 효율성을 높일 수 있는 기초 자료를 마련하고자 하였다. 전국 4년제 165개 대학교의 성희롱 고충상담원으로부터 수집된 233부의 설문지를 대상으로 통계분석을 실시하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 소진 경험정도는 30대가 가장 높았고 학력이 낮아질수록 소진 정도가 심했다. 또한 계약직, 수퍼비전 경험이 없는 사람의 소진 정도가 높게 나타났다. 둘째, 성희롱 고충상담원의 자기효능감, 직무환경에 대한 만족도 및 사회적 지지가 낮을수록 소진 정도가 높았고, 직무환경에 대한 만족도가 높을수록 자기효능감과 사회적지지가 더 높은 것으로 나타났다. 셋째, 다중회귀분석한 결과 자기효능감, 직무환경, 고용형태 및 전공이 성희롱 고충상담원의 소진을 54.6% 설명하였다. 자기효능감과 직무환경은 모두 부적 관계가 있는 것으로 나타났는데, 자기효능감의 영향이 직무환경보다 큰 것으로 나타났다. 본 연구 결과는 대학내 성희롱 고충상담원 관련 문제에 대한 관심 및 연구자들의 후속 연구를 촉진하는 기초 연구로서 의의를 가진다.

주요용어: 성희롱 고충상담원, 소진, 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지

\*교신저자: 강희순, 순천대학교(ganghs7205@hanmail.net)

■ 투고일: 2013.7.31    ■ 수정일: 2013.9.14    ■ 게재확정일: 2013.9.27

## I. 서론

성희롱은 1990년대 중반에 대학내 성희롱·성폭력 사건이 이슈화 되면서 증대한 사회적 문제로 인식되기 시작하였고, 성희롱을 예방하기 위한 정부차원의 노력이 꾸준하게 강화되어 왔다. 현재 대학은 교육부 방침에 따라 성희롱·성폭력 관련 학칙을 마련하고 고충처리전담창구를 설치하고 있다. 그러나 대학의 성희롱·성폭력 문제는 법제도의 정비와 여러 정책에도 불구하고 여전히 심각하며 현재까지도 크게 실효를 거두지 못하고 있는 실정이다(하혜숙, 2010). 국가인권위원회(2012)의 ‘대학내 성희롱·성폭력 실태조사’에 따르면, 2011년 한 해 동안 접수된 성희롱 사건 중 피해자는 학부생이 126건으로 가장 많았고, 발생 장소로는 학외 유흥공간(43건)과 학내 공공장소(22건)에서 많이 발생하는 것으로 조사되었고, 피신고인의 경우 학부생이 102건, 교수 36건, 직원 18건으로 조사되었으며, 강간 혹은 준강간의 경우 각각 12건과 9건을 차지하고 있어 대학 내에서 발생하는 사건의 심각성을 알 수 있다. 한편 성희롱 고충상담원은 대학내 지속적인 성희롱·성폭력의 증가와 더불어 그 필요성이 증가하고 있다. 그러나 대학내에 독립된 성희롱·성폭력 상담소를 설치한 대학은 전체의 26%에 불과한 것으로 나타났다. 상담기구의 연간 예산도 1천만원 미만인 경우가 60% 이상에 달하는 등 관련기구의 운영에 있어 인적·물적 여건이 매우 열악한 것으로 드러났으며, 상담기구에 별도의 인원이 배정되어 있는 경우는 전체의 약 7%로 대부분의 대학에서는 일반행정과 상담업무를 병행하고 있어 성희롱·성폭력 상담의 전담인력이 부족한 것으로 나타났다(한국대학성평등상담소협의회, 2013). 이러한 열악한 상담 환경과 전담인력의 부족은 성희롱·성폭력 사건처리의 어려움과 상담업무의 실효성을 위협하고 있으며, 성희롱 고충상담원의 소진을 야기할 수 있다.

성희롱 고충상담원은 성희롱·성폭력 등 성과 관련된 특수 위기 상황을 경험하는 내담자를 돕는 상담자로서 정서적인 측면에 많은 상처를 줄 수 있는 문제나 사건을 다루게 되고 피해자와 행위자를 동시에 상담해야 하는 어려움을 경험하게 된다(한국대학교육협의회, 2010). 또한 성희롱 고충상담원은 성희롱 피해자와 가해자의 상호적 관계의 맥락 속에서 일방적으로 배려하고 이해해야 하는 상담 관계의 특수한 근무 상황에서 스트레스에 잘 대처하지 못하거나 만성적이 되면 소진을 경험할 가능성이 있다. 성희롱 고충상담원이 심리적으로 소진되면 상담 자체의 질뿐만 아니라 상담자 개인에게도 무력

감이나 정서적으로 부정적인 영향을 주게 되므로 상담의 질을 높이기 위해서는 상담자의 소진을 미리 예방하는 것이 중요하다. 상담자의 소진에 관한 연구는 일반 상담자, 직업 상담자 및 아동상담자를 대상으로 이루어졌으며, 최근에는 특수한 대상을 상담하는 가정폭력상담자, 아동보호전문기관 상담원, 가출 청소년 쉼터 종사자 등을 대상으로 이루어졌다(이영순 외, 2009). 하지만 성희롱 고충상담원을 대상으로 한 소진 관련 연구는 한편도 없는 실정으로 최근 증가하고 있는 성희롱 사건의 원활한 처리와 효율성 제고를 위해서는 피해자와 가해자를 동시에 조사·상담해야 하는 특수 상황에서 발생할 수 있는 성희롱 고충상담원의 소진과 관련 영향요인을 확인해 볼 필요가 있다.

상담자의 소진에 영향을 미치는 변인들로는 사회인구학적요인, 개인의 자질 및 능력, 자기효능감, 직무환경, 업무스트레스, 사회적지지 등이 상담자의 소진과 상관이 높은 것으로 나타났다(도은숙·정현숙, 2009; 유성경·박성호, 2002; 윤아랑·정남운, 2011). 상담자 소진과 관련된 영향요인을 통합적으로 살펴보면, 개인적 요인으로 자기효능감(김현미 외, 2010), 상담환경의 위험요소로 직무환경(유성경·박성호, 2002), 보호요인으로 사회적지지(이영순 외, 2009)가 상담자 소진과 상관이 높은 것으로 보고되었다. 따라서 대학내 성희롱 고충상담원의 소진과 소진관련 영향요인으로 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지를 주요변수로 하여 살펴보고자 한다.

상담자 소진과 관련된 개인적인 요인으로 자기효능감에 관한 연구를 보면(조현주·박경애, 2007; 이영순 외, 2009; 박희현·오숙경, 2013, ) 상담자의 자기효능감은 스트레스로 인한 부정적인 영향과 소진으로부터 상담자를 보호할 수 있는 중요한 내적 변인으로서 상담과정에서 발생하는 스트레스에 대한 적응에 도움을 주고 내담자를 효율적으로 도울 수 있게 하며 자기효능감이 높을수록 소진을 덜 느낀다고 하였다. 상담환경의 위험요소로서 직무환경에 관한 연구에서는(이영순 외, 2009; 김현미 외, 2010) 상담자가 자신의 직무를 수행해 나가는데 과도한 요구나 부적절한 환경이 제공되면 상담자는 스트레스를 받게 되고 이러한 스트레스가 소진의 원인이 되는 것으로 나타났다. 소진과 관련된 선행연구(유성경·박성호, 2002; 윤혜미, 2004)에서 사회적 지지는 상담자의 소진을 낮추는 완충 역할을 하는 중요한 요소로서 소진상황에 대처하거나 해결할 수 있는 힘을 증가시키는 것으로 나타났다. 즉 가족, 동료 및 슈퍼바이저들을 통해 기술적인 원조나 정서적 긴장과 갈등의 완화 등의 사회적 지지를 받음으로써 상담자들이 경험하는 스트레스는 완충되고 심리적 소진에 대한 경험이 감소한다고 기대할 수 있다(이영

순 외, 2009). 특히 성희롱 고충상담원은 대학내 구성원간의 성희롱·성폭력 사건에 대한 조사 및 처리를 하고 있고, 사건처리 부서 간의 협조와 조정이 필요하기 때문에 사회적 지지는 중요하다고 볼 수 있다.

그동안 성희롱·성폭력 관련 연구는 개인 또는 대단위 기관을 대상으로 성희롱·성폭력의 실태를 파악하고 예방을 위한 제도 개선 및 교육 활성화를 위한 논의로 꾸준히 전개되어 왔다. 그러나 성희롱·성폭력에 대한 고충 처리의 일선에서 피해 구제 및 징계 절차에 관여하고 역할을 하는 성희롱 고충상담원에 대한 연구는 성희롱·성폭력 고충 관련 현황에 대하여 단편적으로 보고되고 있는 실정이다. 본 연구는 각 대학에서 성희롱·성폭력 피해자와 가해자를 직접 상담할 뿐만 아니라 각 대학의 성희롱·성폭력 관련 행정 및 정책에 이르기까지 일선에서 실무를 담당하고 있는 성희롱 상담자 및 고충처리 업무 담당자를 대상으로 하였다는 점에서 의의가 있다.

따라서 본 연구에서는 대학내 성희롱 고충상담원의 소진 영향요인으로 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지 등의 변수들을 중심으로 성희롱 고충상담원의 소진의 정도와 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하여 성희롱 고충상담원의 소진을 예방하고 성희롱 상담의 성과 및 효율성을 높일 수 있는 기초 자료를 마련하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 소진

소진에 대한 개념은 Freudenberger(1974)가 지역사회 정신건강센터에서 일하는 치료자들의 정서적·신체적 탈진현상을 표현하기 위해 처음 사용한 용어로, 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상없이 인간적 회의감과 좌절감을 겪는 상태로 정의하였다. 이후 많은 연구자들에 의해 소진은 다차원의 개념으로 인식되었으며, 소진에 대한 하위척도를 정리한 Maslach & Jackson(1981)은 소진을 직무 스트레스와 관련된 신체적, 정서적 상호작용의 증상으로서 정서적 고갈과 내담자에 대한 비인간화 및 개인적 성취감 결여 등의 세 하위영역으로 소진을 개념화하였고, 소진을 측정하는 척도인 소진척도(Maslach Burnour Inverntory: MBI)를 개발하였다. Pines &

Maslach(1978)은 소진을 부정적인 자아개념, 직업에 대한 부정적인 근무태도, 내담자에 대한 무관심을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군으로 정의하였다.

소진은 누구에게나 나타날 수 있는 현상이지만 주로 직업과 관련하여 발생하는 것으로 특히 상담분야에서 소진은 단순히 개인의 문제에 머무르는 것이 아니라 내담자에 대한 조력과 상담자의 소속기관까지 영향을 미치기 때문에 인간 봉사직 종사자들에게서 많이 발생하는 것으로 보고되고 있다(윤혜미, 2004). 즉, 상담자의 소진은 개인뿐만 아니라, 직무 몰입도를 떨어뜨려 이직을 고려하게 함으로써 조직의 손실을 불러일으키게 되고, 상담자가 속한 기관이 기여하고 있는 사회에 대해서도 부정적인 영향을 줄 수 있다(윤아람·정남운, 2011). 또한 상담자는 상담현장에서 만나는 타인에게 초점을 맞추는 활동이기 때문에 상담자의 능력뿐만 아니라 인성과 자질 및 역할이 매우 중요하며, 상담자의 자질은 상담효과와 성패를 결정짓는 중요한 요인이 되므로 상담의 질을 높이기 위해서는 상담자의 소진을 미리 예방하는 것이 중요하다(도은숙·정현숙, 2009). 특히, 성희롱 고충상담원은 상담 업무이외에 성폭력 피해자의 위기개입, 의료적, 법률적 지원과 가해자에 대한 상담 등의 업무 부담과 문제가 다양하기 때문에 심리적 유발 요인에서 직무와 조직 환경이 더욱 더 중요하다. 따라서 상담자의 소진에 영향을 미치는 인구학적 변인과 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지를 포함한 요인을 확인하여 성희롱 고충상담원의 소진을 조기에 발견하고 예방하기 위한 다양한 연구가 필요하다.

## 2. 자기효능감

상담자가 내담자의 문제해결과 성장을 조력하기 위한 전문적 자질과 관련된 대표적 변인으로 자기효능감을 들 수 있는데, 자기효능감은 상담과정에서 발생하는 스트레스에 대한 적응에 도움을 주며, 스트레스로 인한 부정적인 영향과 소진으로부터 보호할 수 있는 중요한 내적 변인이 될 수 있다(박희현·오숙경, 2013). Bandura(1982)는 자기효능감을 공포와 불안 등에 처한 상황에서 이를 대처할 수 있는 능력이 자신에게 있다는 믿음이라 해석하였는데 이러한 믿음은 자신에게 주어진 스트레스 상황에 잘 대처할 수 있도록 도와 주며, 자기효능감의 강도가 증가함에 따라 불안이 감소한다고 하였으며, 소진은 환경과 함께 스트레스 환경에 대한 개인의 해석과 믿음이 영향을 주는 것이라 하였다.

소진은 외부의 요구에 자신이 부합되지 못하는 것과 직무에 대한 자신의 기대를 스스로 충족시키지 못하고 있는 것에서 비롯되는 것이므로 자신의 능력에 대한 믿음을 나타내는 자기효능감이 소진의 감소에 도움이 된다고 하였으며(권이경·김광웅, 2005), 주로 정서적 고갈이 우세하고, 부정적 태도와 행동 때문에 자기효능감이 감소하며 직무수행이 빈약해지는 것을 볼 수 있다(Schufeli et al., 2003). 장기보(2003)의 소진에 대한 사회적 지지와 자기효능감의 영향력을 살펴본 연구에서 자기효능감이 소진에 대해 사회적 지지보다 더 좋은 설명력을 가지고 있었다. 자기효능감이 낮은 사람들은 어려운 과제를 회피하며 쉽게 스트레스를 받아 우울이나 소진을 경험하는 것으로 나타났으며(최성진, 2006), 상담원, 사회복지사, 간호사 등의 인간을 대상으로 서비스를 제공하는 종사자들에 대한 연구에서는 자기효능감이 높을수록 소진을 덜 느끼도록 도와준다는 결과를 보여주었다(권이경·김광웅, 2005; 조현주·박경애, 2007). 또한 자기효능감은 소진에 부적 영향을 주었는데 자기효능감이 증가할수록 소진은 감소하였으며, 소진의 하위요인인 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 감소에 부적 영향을 주었다(임수진·김해숙, 2011). 이는 자기효능감을 지니고 있는 상담자일수록 소진을 덜 경험 한다고 볼 수 있다.

성희롱·성폭력 문제는 사회적, 문화적 변화에 민감하게 반응하는 영역으로 관련 연구자는 물론 실무자들이 일상적인 훈련과 평가를 통해 문제에 접근하는 능력을 지속적으로 개선해 나가야 하는 분야이다(박성혁 외, 2007). 따라서 성희롱 고충 상담원은 성희롱·성폭력 사건 등 성과 관련된 특수 위기 상황을 경험하는 내담자의 성공적인 상담결과를 기대하기 위하여 상담자의 자기효능감을 높일 필요가 있으며, 성희롱 고충 상담원의 소진 예방을 위한 노력으로 자기효능감을 높이고 내재적 동기를 증가시킬 수 있는 방안 모색이 필요하리라 생각된다.

### 3. 직무환경

상담자가 몸담고 있는 조직 또는 환경적인 요인은 상담자의 소진과 밀접한 관련을 갖게 되며, 상담자의 소진 유발 요인에서 직무와 조직 환경은 매우 중요한 요인이다(김현미 외, 2010). 직무환경은 소진에 영향을 미치는 변인 중 가장 주목받는 영역으로 물리적 환경뿐만 아니라 직업과 관련되었다고 인정되는 사람들과 조직 및 기관과의 상호작용을 모두 포함하는 포괄적인 개념이다(윤혜미, 1993). Maslach & Schaufeli(1993)

는 소진과 관련된 직업요인으로 역할과중, 역할갈등, 직업에 대한 기대, 동료 및 슈퍼바이저와의 관계를 설명하였으며, 직무환경 변인 중에서 업무량, 도전감이 없을 때 소진이 되기 쉬우며, 특히 역할모호성과 역할갈등이 소진을 유발하는 주된 요인으로 나타났다(유성경·박성호, 2002). 상담자가 자신의 직무를 수행해 나가는데 과도한 요구나 부적절한 환경이 제공되면 상담자는 스트레스를 받게 되고 이러한 스트레스가 소진의 원인이 되어 업무를 수행하는데 부정적인 영향을 미치게 된다. 즉, 스트레스를 많이 받거나 스트레스 수준이 높은 환경에서 일을 하게 될 경우 상담자의 소진에 영향을 미치게 된다(김현미 외, 2010). 공계순(2005), 이해련과 김봉환(2004)은 직무환경 중 승진기회가 제한되고 상사와의 관계가 좋지 않을 때 소진을 경험한다고 하였으며, Rosenberg & Pace(2006)는 주당 근무시간이 많을수록 정서적 고갈과 비인간화를 더 경험하는 것으로 보고하였다.

소진은 상담자 개인에게 미치는 업무환경 뿐만 아니라 이러한 환경에 대한 개인의 내적 요인들이 복합적으로 작용하여 다차원적인 문제라고 볼 수 있다(김현미 외, 2010). 따라서 상담자의 직무환경은 상담 대상자나 상담근무 조건 및 기관시설의 질에 따라 매우 다양하기 때문에 직무환경을 통합하여 포괄적으로 정의하는 것이 바람직하다고 본다. 이에 본 연구에서는 상담자들이 근무하고 있는 상담실의 직무환경 특성을 측정한 Jayaratne & Chess(1983)의 직무환경 척도를 종합하여 편안함, 도전, 금전적 보상, 승진, 역할 갈등 등의 하위요인으로 직무환경을 개념화하였다. 대학내 성희롱 고충상담원들은 상담업무 뿐만 아니라 상담행정, 사건접수 및 피해·가해자 처리 등 다양한 성격의 많은 업무를 수행해야 하고, 적은 인력으로 다양한 학내 구성원의 성희롱 고충을 감당해야 하는 현실에서(이미정 외, 2012) 심리적인 부담감으로 인한 소진이 더 크다고 볼 수 있다. 또한 성희롱 고충처리 과정에서 성희롱 사건이 발생한 대학의 환경을 변화시키기 위한 재발 방지를 위한 노력을 기울이기 위해 상담자의 상담 업무환경 뿐만 아니라 환경에 대한 개인의 내적 요인이 중요하다고 본다.

#### 4. 사회적 지지

사회적 지지는 상담자의 소진에 완충적 역할을 하는 중요한 요소로, 개인이 다양한 대인관계로부터 받을 수 있는 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 도움을 의미하며(최혜윤·정남운, 2003), 가족, 친구, 이웃, 다른 사람 등에 의해 제공되며 소진의 보호요인이며, 소진을 낮추는 완충역할을 한다(윤혜미, 2004). 따라서 사회적 지지와 상담자의 소진에서 상담자가 직무환경의 위험요소에 처했다하더라도 슈퍼바이저의 지지나 가족, 동료들을 통해 기술적인 원조나 정서적 긴장과 갈등 완화 등의 사회적 지지를 받으면 이들이 경험하는 스트레스는 완충된다고 볼 수 있다(유성경·박성호, 2002). 사회적 지지는 안정된 상호작용을 통해 제공되는 것으로 사회적 지지의 원천으로는 직장동료, 가족, 친지, 슈퍼바이저가 있고 어떤 원천에서 제공되는 사회적 지지인가에 지지의 정도와 기능이 다르다고 한다(House, 1980). 상담자의 소진과 사회적 지지에 대한 연구에서 슈퍼바이저의 지지가 많을수록 정서적 소모, 비인간화, 성취감 감소를 덜 경험하며, 사회적 지지가 많을수록 소진을 덜 경험한 것으로 나타났으며, 상담자가 지각한 동료와 가족의 지지가 소진을 감소시키는 것으로 밝혀졌다(유성경·박성호, 2002; Pazin, 2001).

사회적 지지의 효과에 대한 많은 연구들(권이경·김광웅, 2005; 최혜윤·정남운, 2003)은 일반적으로 사회적 지지가 소진과 부적상관이 있음을 지적하고 특히 동료의 지지와 가족의 지지가 중요한 영향변인이라고 하였다. 상담자의 사회적 지지의 유형별로 소진에 영향을 미치는 영향력을 살펴본 결과(유성경·박성호, 2002)에서도 상담자에게는 문제에 대처하는데 필요한 정보를 얻는 것보다는 주변인과의 정서적인 친밀감이나 중요한 타인의 인정과 존중이 소진을 예방하는데 더 중요하다고 하였다. 성희롱·성폭력은 단순히 피해자와 그 가족에게만 피해를 주는 개인적 차원의 문제가 아니라 피해자와 가해자가 속해 있는 공동체에도 피해를 주며(박성혁 외, 2007), 성희롱·성폭력에 대한 사회적 인식 부족 등으로 피해자, 가해자 상담 및 사건처리에서 성희롱 고충상담원의 소진에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 따라서 본 연구에서 성희롱 고충 상담자 주변의 사회적 지지를 통해 소진을 극복할 수 있는 다양한 방법의 상황적인 요인을 살펴보고자 한다.



### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구 문제

본 연구는 대학내 성희롱 고충상담원의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구로서 다음과 같은 연구문제를 갖는다.

첫째, 성희롱 고충상담원의 일반적 및 상담관련 특성에 따른 소진의 수준은 어떠한가?

둘째, 성희롱 고충상담원의 소진, 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지의 수준은 어떠한가?

셋째, 성희롱 고충상담원의 소진, 자기효능감, 직무환경 및 사회적지지 간에는 어떠한 상관 관계가 있는가?

넷째, 성희롱 고충상담원의 소진에 영향을 미치는 요인에는 어떠한 것들이 있는가?

#### 2. 연구대상 및 표집방법

본 연구는 전국 4년제 대학교의 성희롱 고충상담원을 대상으로 전국에 걸쳐 전수를 조사하고자 하였다. 연구 대상자는 전국 165개 대학 성희롱 고충상담원으로서 연구목적, 익명성의 보장, 연구참여자로써의 권리 등의 설명을 들은 후 연구 참여에 동의한 250명이었다. 자료 수집 기간은 2011년 4월 2일부터 7월 23일까지였다.

자료 수집을 위해 전국 대학 성희롱 상담 실무자 협회와의 협조를 얻어 한국대학교육협의회와 전국대학 성희롱 상담 실무자 협회가 공동주최하는 2011년도 대학 성희롱 고충상담원 춘계 및 하계 워크숍에서 연구자가 연구의 목적과 자발적인 의사에 의한 연구참여, 비밀보장 등을 설명하고 설문지를 배포하고 직접 수거하는 방식으로 회수하였다. 전국 165개 대학에서 참석한 총 223명 중 연구참여에 동의한 대상자에게 설문을 받았고, 연수에 불참성한 상담원에 대해서는 우편으로 설문을 받았다. 전체 270부의 설문지를 배부하여 총 250부(92.6%)가 회수되었으며 설문내용이 부실하거나 결측치가 있는 17부를 제외한 233명의 자료가 최종 분석에 사용되었다. 연구표본의 크기는 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 90%, 효과크기 .15, 독립변수 수 15로 하였을 때 G-power 3.0 프로그램에 의해 171명으로 제시되어 본 연구의 대상자 수는 분석을 위해 충분하였다.

### 3. 측정도구

#### 가. 소진

소진은 유성경과 박성호(2002)가 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 소진척도(MBI: Maslach Burnout Inventory)를 번안하여 사용한 22개 문항 중에서 정서적 고갈에 해당되는 9문항으로 측정되었다. MBI는 상담자들이 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈, 내담자에 대한 비인간화, 개인적 성취감 저하의 하부요인으로 구성되어 있고, 그중 정서적 고갈은 소진의 대표 개념으로서 최저 1점에서 최고 5점의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 소진이 더 많이 되어 있음을 의미한다. 기존연구에서 신뢰도는 .88이었고, 본 연구에서 신뢰도는 .84이었다.

#### 나. 자기효능감

자기효능감은 홍수현(2001)이 Larson et al.(1992)이 개발한 COSE(Counseling Self-Estimate Inventory)를 번안하여 사용한 37개 문항으로 측정되었다. 이 도구는 상담장면에서 상담자의 자신감을 반영하는 세부 상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동다루기, 문화적 차이를 다루는 능력, 가치에 대한 자각의 하부요인으로 구성되어 있고, 최저 1점에서 최고 5점의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 상담자로서의 자기효능감 수준이 높은 것을 의미한다. Larson 등의 연구에서 신뢰도는 .93이었고, 본 연구에서 신뢰도는 .95이었다.

#### 다. 직무환경

직무환경은 조정인(2009)이 Jayaratne & Chess(1983)가 상담자들이 근무하고 있는 상담실의 직무환경 특성을 측정하기 위해 개발한 질문지를 번안·재구성한 23개 문항으로 측정되었다. 이 도구는 편안함(물리적 환경의 쾌적성), 도전(직장 내에서의 발전가능성), 금전적 보상(봉급수준), 승진(승진의 기회), 역할갈등의 하부요인으로 구성되어 있고, 최저 1점에서 최고 5점의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무환경에 대한

만족도가 높음을 의미한다. Jayaratne & Chess의 연구에서 신뢰도는 .69-90이었고, 본 연구에서 신뢰도는 .85이었다.

## 라. 사회적 지지

사회적 지지는 유성경과 박성호(2002)가 Caplan et al.(1980)이 개발한 질문지를 변안하여 상담자를 대상으로 재구성한 16개 문항으로 측정되었다. 이 도구는 성희롱 고충 상담자가 지각하는 사회적 지지 정도를 측정하는 것으로써 멘토 및 수퍼바이저, 동료, 가족 지지의 하부요인으로 구성되어 있고, 최저 1점에서 최고 5점의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 사회적 지지를 받고 있는 정도가 높음을 의미한다. 기존 연구에서 신뢰도는 .86이었고, 본 연구에서 신뢰도는 .86였다.

## 4. 분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN 18.0 프로그램을 이용하여 통계처리 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 소진, 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지 수준은 빈도와 평균 등 기술통계로 분석하였고, 일반적 특성에 따른 소진의 비교는 t-test, One-way ANOVA로 분석하였으며, ANOVA분석 후 평균비교는 사후검정 Scheffe test로 분석하였다. 소진 정도와 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation을 구하였고, 소진에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 Stepwise multiple regression(단계적 다중회귀분석)을 하였다.

소진 영향요인에 대한 회귀분석의 가정을 검정하기 위하여 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. 독립변수들 간의 다중공선성의 문제를 확인한 결과 상관관계는 -.24~.68로 .80 이상인 설명변수는 없어 예측변수들이 독립적임이 확인되었으며, Durbin - Watson 통계량은 초기모형 1.99, 최종모형 1.96로, 모두 2.0에 가까워 자기상관의 문제는 없었다. 또한 다중공선성의 문제는 공차 한계(tolerance)는 초기모형 .23~.89, 최종모형 .79~.91으로 모두 1.0 이하로 나타났으며, 분산 팽창인자(variance inflation factor, VIF)도 초기모형 1.55~6.12, 최종모형 1.57~1.78로 기준인 10 이상을 넘지 않아 문제는 없었다. 또한 잔차의 가정을 충족하기 위한 검정 결과 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정도 만족하였다. 특이값을 검토하기 위한 Cook's Distance 값은 두 모형 모두

1.0을 초과하는 값은 없었다. 이처럼 회귀식의 가정이 모두 충족되어 회귀분석결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단된다.

## IV. 연구결과

### 1. 일반적, 상담관련 특성에 따른 소진

연구대상자의 성별은 여성이 172명(73.8%)였고, 평균연령은 34.3(S.D. 8.36)세로 20~29세 99명(42.5%), 30~39세 76명(32.6%), 40세 이상 58명(24.9%)으로 나타났다. 종교를 가진 대상자가 187명(80.3%), 결혼상태는 미혼자가 131명(56.0%)으로 조금 더 많았다. 학력은 석사가 94명(40.3%)로 가장 많고, 학사 79명(33.9%), 박사 60명(25.8%) 순이었다. 전공은 심리학 96명(41.2%)이 가장 많았고, 교육학 52명(22.3%), 간호학 50명(21.5%) 등이었다. 고용형태는 정규직이 118명(50.6%)로 절반 정도였으며, 상담관련 자격증을 가지고 있는 경우는 106명(48.0%)로 절반이 조금 안되었다. 상담경력은 평균 4.65(S.D. 4.43)년이었다. 1~3년이 59명(25.8%)로 가장 많고, 7년 이상이 51명(22.3%), 3~5년이 19.2%, 5~7년 17.9% 순이었다. 수퍼비전 경험이 있는 경우는 89명(39.9%)로 절반이 안 되는 것으로 나타났다(표 1).

일반적, 상담관련 특성에 따른 소진 정도는 연령( $F=4.59, p=.011$ ), 학력( $F=9.10, p<.001$ ), 전공( $F=25.08, p<.001$ ), 고용형태( $t=3.27, p<.001$ ), 상담경력( $F=11.18, p<.001$ ), 수퍼비전 경험( $t=3.89, p<.001$ )에서 유의한 차이가 있었다. 연령에 따른 소진 정도는 30대가 가장 높고 40 이상이 가장 낮았는데, 이 차이는 통계적으로 유의하였다. 학력이 낮아질수록 소진 정도가 심했는데 학사학위 소지자의 소진 정도는 석사나 박사에게 비해 유의하게 높은 것으로 나타났다. 전공에서는 심리학, 교육학, 간호학, 기타의 순이었었는데, 심리학 전공이 다른 전공에 비해 유의하게 높았고, 기타 전공자가 심리학, 간호학, 교육학 전공자에 비해서 소진 정도가 유의하게 낮았다. 또한 정규직에 비해 계약직이, 수퍼비전 경험이 있는 사람에 비해 없는 사람이 소진 정도가 높게 나타났다(표 1).

표 1. 일반적 특성에 따른 소진

(N=233)

변인	구분	빈도(%)	소진	t or F	p	Sheffe
			평균(표준편차)			
성별	남자	61(26.2)	2.68(0.58)	0.92	.360	
	여자	172(73.8)	2.59(0.65)			
연령 평균(표준편차) = 34.3(8.36)	<30a	99(42.5)	2.57(0.65)	4.59	.011	c<b
	30-39b	76(32.6)	2.78(0.70)			
	≥ 40c	58(24.9)	2.47(0.45)			
종교	있음	187(80.3)	2.60(0.61)	0.87	.385	
	없음	46(19.7)	2.69(0.72)			
결혼상태	미혼	131(56.2)	2.61(0.58)	-0.09	.929	
	기혼	102(43.8)	2.62(0.70)			
학력	학사 a	79(33.9)	2.69(0.61)	9.10	.001	c,b<a
	석사 b	94(40.3)	2.54(0.70)			
	박사 c	60(25.8)	2.48(0.52)			
전공	심리학 a	96(41.2)	2.98(0.68)	25.08	.001	d<c,b<a
	간호학 b	50(21.5)	2.55(0.51)			
	교육학 c	52(22.3)	2.59(0.54)			
	기타 d	35(15.0)	2.14(0.45)			
고용형태	정규직	118(50.6)	2.48(0.64)	3.27	.001	
	계약직	115(49.4)	2.75(0.60)			
상담자격증	있음	106(48.0)	2.55(0.73)	1.504	.134	
	없음	115(52.0)	2.68(0.54)			
상담경력 평균(표준편차) = 4.65(4.43)	<1a	34(14.8)	2.61(0.41)	11.18	.001	c<a c,e,b<d
	1 -<3b	59(25.8)	2.54(0.63)			
	3 -<5c	44(19.2)	2.28(0.61)			
	5 -<7d	41(17.9)	2.93(0.68)			
	7e-	51(22.3)	2.45(0.47)			
수퍼비전 경험	있음	89(39.9)	2.41(0.62)	3.89	.001	
	없음	134(60.1)	2.69(0.64)			

## 2. 성희롱 고충상담원의 소진, 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지

성희롱 고충상담원의 소진 정도는 5점 만점을 기준으로 평균평점 2.62점으로 나타났으며, 소진 관련 요인들의 평균평점 정도는 5점 만점을 기준으로 자기효능감 3.20점, 직무환경 3.07점, 사회적 지지 3.72점으로서 성희롱 고충상담원의 소진 관련 요인들 중에서는 사회적지지가 가장 높았다(표 2).

표 2. 주요 변수의 기술통계량

(N=233)

변인	평균 (표준편차)	최소값-최대값
소진	2.62(0.63)	1.11-4.22
자기효능감	3.30 (0.46)	1.68-4.43
직무환경	3.07 (0.45)	1.83-4.22
사회적 지지	3.72 (0.53)	2.56-4.88

### 3. 성희롱 고충상담원의 소진, 자기효능감, 직무환경 및 사회적지지의 상관관계

성희롱 고충상담원의 소진과 자기효능감( $r=-.35, p<.001$ ), 직무환경( $r=-.47, p<.001$ ), 사회적지지( $r=-.18, p<.001$ )간에는 유의한 역 상관성이 있었다. 즉 자기효능감, 직무환경에 대한 만족도, 사회적 지지가 높을수록 소진 정도가 낮았다. 한편 자기효능감( $r=.16, p=.014$ )과 사회적지지( $r=.32, p<.01$ )는 직무환경과 유의한 정 상관성이 있었다. 즉, 직무환경에 대한 만족도가 높을수록 자기효능감과 사회적지지가 더 높은 것으로 나타났다 (표 3).

표 3. 주요 변수들 간의 상관관계

(N=233)

	소진	자기효능감	직무환경
자기효능감	-.35(<.001)		
직무환경	-.47(<.001)	.16(<.05)	
사회적 지지	-.18(<.001)	.098(.135)	.32(<.001)

### 4. 성희롱 고충상담원의 소진 영향요인

성희롱 고충상담원 소진에 미치는 영향요인을 파악하기 위하여 소진을 종속변인으로 한 다중회귀분석을 시행하였다. 대상자의 일반적 특성 및 상담관련 특성 중에서 유의한 차이를 보인 연령, 학력, 전공, 고용형태, 상담경력, 수퍼비전 경험과 소진과 유의한 상관관계가 나타난 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지를 영향요인으로 하였다. 연령, 학

력, 상담경력, 수퍼비전 경험은 관련이 없는 것으로 나타나 최종모형에서 제외하고 분석하였다. 단계적 회귀분석 방법으로 선택된 최종모형에는 일반적 및 상담관련 특성 중에는 고용형태, 전공이, 관련 변수 중에는 자기효능감과 직무환경이 의미 있는 것으로 나타났다. 자기효능감( $t=-7.56, p<.001$ )과 직무환경( $t=-6.34, p<.001$ )은 모두 부적 관계가 있는 것으로 나타났는데, 자기효능감의 영향( $\beta=-.385$ )이 직무환경( $\beta=-.311$ )보다 큰 것으로 나타났다. 이 영향요인들은 소진 정도를 54.6% 설명하였다(표 4).

표 4. 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

(N=233)

변인		B	SE	$\beta$	t	p
Constant		5.357	0.220		24.34	.001
자기효능감		-0.437	0.058	-.385	-7.56	.001
직무환경		-0.351	0.055	-.311	-6.34	.001
고용형태		-.177	0.053	-.172	-3.38	.001
전공	간호학	-0.219	0.067	-.167	-3.30	.001
	교육학	0.166	0.064	-.134	-2.61	.010
	기타	-0.528	0.075	-.365	-7.08	.001

R<sup>2</sup>=.555, Adjusted R<sup>2</sup>=.546, F=11.373, p=.001, Durbin-Watson=1.96, 공차한계=.806~.893

## V. 결론 및 제언

### 1. 요약 및 해석

본 연구의 목적은 대학 내 성희롱 고충상담에 대한 중요성과 필요성이 점점 증가하고 있는 현 시점에서 성희롱 고충상담원을 대상으로 소진, 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지와의 관련성 및 소진에 미치는 영향을 규명하고, 더 나아가 성희롱 고충상담원의 소진을 예방하고 성희롱 상담의 성과 및 효율성을 높일 수 있는 기초 자료를 마련하고자 하는데 있다. 전국 4년제 165개 대학교의 성희롱 고충상담원 233명의 자료를 분석한 결과를 토대로 함의를 논하면 다음과 같다.

첫째, 소진 경험정도는 30대가 가장 높았으며, 학력이 낮아질수록 소진 정도가 높았다. 또한 계약직, 수퍼비전 경험이 없는 사람의 소진 정도가 높게 나타났으며 심리학 전공이 교육학, 간호학, 기타 전공에 비해 소진 정도가 높았다. 이러한 결과는 상담자의 학력이 소진과 관계가 있다고 보고한 연구(Freudenberger, 1974)와 부분적으로 같은 결과를 보였다. 한편 지역청소년상담지원센터에 근무하는 상담자를 대상으로 수퍼비전 유무와 소진이 통계적으로 유의하지 않았다는 연구결과(김현미 외, 2010)와 전국상담기관에 근무하는 상담자를 대상으로 결혼여부만 유의하였다는 선행연구(유성경·박성호, 2002)와 다른 결과를 보여주고 있다.

상담자의 학력이 낮을수록 소진 정도가 높은 것은 담당자가 해당업무와 관련된 석사, 박사 학위를 가진 경우 업무에 대한 전문성과 자신감이 더 있기 때문인 것으로 사료된다. 대학 내 성희롱 고충상담 기구는 대부분 전담인력이 배정되지 않고 일반 행정과 상담업무를 병행하게 되어 있으며 예산 부족으로 상담기구의 활동이 제약을 받고 있으며(국가인권위원회, 2012), 성희롱·성폭력 상담은 업무의 성격상 전문성이 요구되지만 담당자에 대한 자격기준이 없어(이미정 외, 2012) 이차적인 업무로서 다양한 분야의 전공자들이 근무를 하게 된다. 이는 불안정한 근무환경 및 고용조건은 계약직이거나 상담관련 자격증이 없는 사람, 수퍼비전 경험이 없는 사람이 근무하게 되는 현상을 초래하게 되고 담당자의 전문성 확보를 어렵게 하며 상담업무에 대한 동기를 약화시켜 소진을 더 경험하게 한다고 볼 수 있다. 따라서 성희롱·성폭력 예방 및 원활한 고충처리 업무를 수행하기 위하여 성희롱 고충상담원에 대한 자격기준을 마련하여 전문성을 확보



하고 전담인력을 배치하는 것이 필요하다고 사료된다.

둘째, 성희롱 고충상담원의 소진 정도는 낮지 않은 것으로 나타났으며, 자기효능감, 직무환경에 대한 만족도 및 사회적 지지가 낮을수록 높았다. 이러한 연구 결과는 상담자를 대상으로 한 연구들에서 같은 맥락의 보고들을 찾을 수 있다. 구체적으로 보면 자기효능감이 높을수록 소진이 낮다고 보고한 선행 연구(김현미 외, 2010; 박희현·오숙경, 2013), 직무환경의 위험요소가 소진을 유의미하게 증가시킨다는 연구(유성경·박성호, 2002; 이영순 외, 2009), 사회적 지지가 많을수록 소진을 덜 경험한다는 연구(권이경·김광웅, 2005; 이영순 외, 2009; 조문주, 2007; 최혜윤·정남운, 2003)의 결과와 일치한다.

대학내 성희롱·성폭력 사건처리에서 우선적으로 고려되어야 할 것은 가해자에 대한 징계와 처벌이 아니라 피해자에 대한 보호조치라고 할 수 있지만, 피해자의 입장에서는 처벌의 요구 수위가 올라가고 가해자는 사건 자체를 완강하게 부인하거나 역고소로 대응하는 등 사건의 해결이 난맥상을 이루게 되는 경향이 있다(전국 대학내성폭력 상담실 무자 협의회, 2004). 이러한 사건의 조사처리와 문제의 해결 과정에서 성희롱 고충상담원은 상담을 통한 피해자 지원과 가해자 조사업무를 동시에 처리해야 하는 중립적인 위치에 있게 되어(여성가족부, 2001), 다른 직무에 비해 소진될 가능성이 높는데, 자기효능감은 상담과정에서 상담자를 소진으로부터 보호할 수 있는 중요한 변인으로(박희현·오숙경, 2013) 자기효능감을 지니고 있는 성희롱 고충상담원일수록 소진을 덜 경험한다고 볼 수 있다. 또한, 직무환경에 대한 만족도가 낮을수록 상담자들의 소진이 높게 나타나 직무환경이 소진에 영향을 주고 있음을 알 수 있었다. 이는 성희롱 고충상담원은 상담업무 뿐만 아니라 상담행정, 사건접수, 고충 처리 등 과도한 업무를 수행해야 하는 부담감과 예산부족으로 인한 상담기구의 역할 및 활동에 제한을 받기 때문에 다양한 상황에서 소진을 경험하기 때문으로 생각된다.

한편, 성희롱 고충상담원의 소진은 사회적 지지가 낮을수록 높게 나타났다. 사회적 지지는 문화적 규준 및 가치를 조정함으로써 다양한 생활사건 스트레스를 긍정적으로 지각하도록 할 뿐만 아니라 대인관계 개선과 자기중심적 사고의 탈피를 촉진시켜 준다는 보고(Weigel et al., 1998)와 일치하는 결과로, 성희롱 고충상담원의 소진으로 이어지는 과정에서 사회적 지지가 완충역할을 하는 요인임을 알 수 있었다. 이러한 결과는 유성경과 박성호(2002)의 연구결과에서도 알 수 있듯이 가족, 동료들의 사회적 지지를

받으면 이들이 경험하는 스트레스가 완충되기 때문으로 해석된다. 따라서 성희롱 고충 상담원에 대한 대학 구성원들의 성희롱·성폭력 고충 처리와 관련된 협조와 이해 등의 사회적 지지는 성희롱 고충상담원이 소진되는 것을 보호해 준다고 볼 수 있다.

셋째, 성희롱 고충상담원의 소진 영향요인을 다중 회귀분석한 결과 고용형태, 전공, 자기효능감 및 직무환경이 성희롱 고충상담원의 소진을 54.6% 설명하였다. 자기효능감과 직무환경은 모두 부적 관계가 있는 것으로 나타났는데, 자기효능감의 영향이 직무환경 보다 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 청소년동반자를 대상으로 자기효능감, 직무환경 및 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향을 분석한 이영순 외(2009)의 연구와 부분적으로 맥락을 같이 하고 있다. 즉 사회적 지지를 제외한 직무환경과 자기효능감이 심리적 소진에 통계적으로 유의미한 예측변인이었다는 분석결과는 본 연구와 일치하였다. 그러나 직무환경이 자기효능감보다 상담자의 심리적 소진에 더 영향력이 크다는 결과는 성희롱 고충상담원의 자기효능감이 직무환경 보다 영향력이 크다는 본 연구결과와는 다르게 나타났다. 한편 유성경과 박성호(2002)의 연구에서는 사회적 지지가 직무환경 보다 상담자 심리적 소진에 더 영향을 미친다고 나타났고, 장기보(2003)의 연구에서는 자기효능감이 심리적 소진에 대해 사회적 지지보다 더 좋은 설명력을 가지고 있었다. 이는 성희롱 고충상담원들이 성과 관련된 특수 위기 상황을 경험하는 내담자를 상담하기 때문에 성희롱·성폭력 피해자와 가해자를 동시에 배려하는 상담관계 속에서 지속적으로 반복적인 정서적 압박으로 인한 소진도 작용한다고 본다.

## 2. 연구의 제한점 및 제언

위의 연구결과를 토대로 본 연구의 제한점 및 후속연구에 대한 제언을 하면 다음과 같다.

본 연구는 성희롱 고충상담원을 대상으로 한 학술연구가 없는 현 시점에서 성희롱 고충상담원의 소진에 관심을 가지고 기초연구로서 진행되었기 때문에 추후 연구에서는 성희롱 고충상담원을 대상으로 연구주제, 주요 변수 및 연구방법에 타 연구와의 차별성을 중심으로 반복연구가 필요하다. 또한 전국 4년제 대학의 성희롱 고충상담원을 주 대상으로 하여 이루어진 연구이기 때문에 다른 상담자들에게 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 추후 연구에서는 초·중·고 및 전문대학까지 대상자를 확대하여 비

교·분석한다면 보다 다각적인 측면에서 이들의 소진에 대한 결과를 도출해 낼 수 있을 것이다. 본 연구에 사용된 성희롱 고충상담원의 소진에 영향을 미치는 개인적 요인으로 자기효능감, 상담환경의 위험요소로 직무환경, 보호요인으로 사회적지지 만을 고려하였으나 그 외에 상담자의 소진에 영향을 미치는 다양한 보호요인과 위험요인을 추가하여 분석한다면 성희롱 고충상담원의 소진을 보다 구체적으로 설명할 수 있을 것이다.

한내 성희롱·성폭력 상담 업무는 피해자 심리상담 및 사건처리 절차에 있어서 전문성이 요구되므로 성희롱·성폭력 예방 및 원활한 고충처리 업무를 수행하기 위하여 성희롱 고충상담원에 대한 구체적인 자격기준을 마련하여 전문성을 확보하고 전담인력을 배치하는 것이 필요하다. 특히, 상담자의 직무 스트레스와 소진을 경감시키고 예방하기 위한 직무환경 개선 및 자기효능감을 증진시키는 프로그램을 개발하여 성희롱·성폭력 상담 및 예방교육의 효율성 확보 등의 방안모색이 필요하다. 또한 대학차원에서 정책결정자의 대학 내 성희롱·성폭력을 근절하려는 의지가 있어야 피해자보호 및 합리적인 절차에 따라 사건처리가 가능해질 것으로 본다.

따라서 정책결정자들의 성희롱·성폭력을 바라보는 성인지적 관점 변화를 유도할 수 있는 성인지력 향상을 위한 교육 및 훈련 등 다양한 기회 마련이 필요하며, 전문적이고 독립적인 상담기구의 법적 지위를 보장할 수 있는 구체적인 정책지원이 절실히 요구된다.

본 연구는 성희롱 고충상담원들이 현장에서 경험하고 있는 소진을 분석한 최초의 국내 연구로서 대학내 성희롱 고충상담원 관련 문제에 대한 관심 및 연구자들의 후속 연구를 촉진하는 기초 연구로서 의의를 가진다.

김정숙은 경희대학교 간호학과를 졸업하고 간호학 석·박사학위를 경희대학교에서 받았으며, 현재 런던대학교 킹스칼리지 정신의학연구소에서 이민자 연구를 하고 있다. 주요 관심분야는 다문화, 지역사회 정신보건 분야이다.  
(E-mail: jkim328@hotmail.com)

강희순은 경희대학교 간호학과를 졸업하고, 전남대학교에서 간호학 박사학위를 받았으며, 현재 순천대학교 성희롱성폭력상담실 팀장과 청암대학교에서 외래교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회 정신보건 분야이다.  
(E-mail: ganghs7205@hanmail.net)

## 참고문헌

- 공계순(2005). 아동학대예방센터 상담원의 소진에 관한 연구. *한국가족복지학*, 10(3), pp.83-103.
- 국가인권위원회(2012). 대학교성희롱·성폭력실태조사. [http://www.humanrights.go.kr/04\\_sub/body02.jsp](http://www.humanrights.go.kr/04_sub/body02.jsp). 2012.12.12.
- 권이경, 김광웅(2005). 상담종결경험, 사회적지지, 자기효능감이 놀이치료자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국놀이치료학회지*, 8(1), pp.1-15.
- 김현미, 최인화, 권현용(2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. *인문학논총*, 15(2), pp.173-194.
- 도은숙, 정현숙(2009). 상담자 소진 관련 변인 연구. *한국가족치료학회지*, 17(1), pp.125-143.
- 박희현, 오숙경(2013). 청소년상담자의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향. *한국놀이치료학회지*, 16(2). pp.153-169.
- 박성혁, 하혜숙, 김보명(2007). 대학내 성희롱·성폭력 실태 및 예방교육 활성화 방안 연구, 서울: 교육인적자원부.
- 여성가족부(2001). 성희롱예방지침, 여성정책전략센터 연구자료.
- 여성가족부(2013). 2013 공공기관 성희롱 방지조치·성매매 예방교육 안내, 여성가족부 권익지원과.
- 유성경, 박성호(2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 23(2), pp.389-400.
- 윤아랑, 정남운(2011). 상담자 소진. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 23(2), pp.231-256.
- 윤혜미(1993). 소진: 다면적 이해와 대응방안. *한국사회복지학*, 22, pp.118-141.
- 윤혜미(2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. *한국사회복지학*, 56(3). pp.279-301.
- 이미정, 장미혜, 김보화(2012). 대학내 성폭력·성희롱 예방을 위한 제도 개선방안 연구. 서울: 한국여성정책연구원.
- 이영순, 김은정, 천성문(2009). 청소년 동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. *한국교육논총*, 8(2). pp.179-195.

- 이혜련, 김봉환(2004). 직업상담원의 소진현상과 직업환경과의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(4), pp.597-611.
- 임수진, 김해숙(2011). 자기효능감, 지각된지지, 내재적 동기가 성폭력 상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향. *한국심리학회지: 여성*, 16(4), pp.461-475.
- 장기보(2003). 간호장교의 심리적 소진과 사회적지지 지각, 자기효능감 간의 관계. 석사학위 논문. 가톨릭대학교, 서울.
- 전국대학내성폭력상담실무자협의회(2004). 2004년 전국대학내성폭력 상담실무자 동계연수 자료집. 전국대학내성폭력 상담실무자 협의회.
- 조문주(2007). 불안과 자기효능감, 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 가톨릭대학교, 석사학위논문, 서울.
- 조정인(2009). 지역아동센터 종사자의 업무환경과 소진에 관한 연구: 경기지역을 중심으로., 숙명여자대학교 정책·산업대학원, 서울.
- 조현주, 박경애(2007). 교사의 정서지능과 자기효능감에 따른 심리적 소진의 차이. *한국교육연구*, 24(1), pp.251-270.
- 최성진(2006). 사회복지사의 Burnout에 영향을 미치는 요인 연구, 서강대학교, 석사학위논문, 서울.
- 최혜운, 정남운(2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. *한국심리학회지: 건강*, 8(2), pp.279-300.
- 하혜숙(2010). 대학내 성희롱 예방교육에 부정적 정서가 미치는 영향분석-교수 예방교육을 중심으로-. *아시아교육연구*, 11(1), pp.25-43.
- 한국대학교육협의회(2009). 전국 대학 성희롱 상담실무자 하계연수 워크숍 자료집. 한국대학교육협의회 부설 고등교육연수원.
- 한국대학교육협의회(2010). 대학 성희롱 고충상담원 워크숍 자료집. 한국대학교육협의회 부설 고등교육연수원.
- 한국대학성평등상담소협의회(2013). 2013년 성희롱 고충상담원 동계워크숍 자료집. 한국대학성평등상담소.
- 홍수현(2001). 상담 초기단계에서 상담자의 자기효능감 및 상태불안이 상담 협력관계에 미치는 영향. 석사학위논문. 서강대학교, 서울.
- Bandura, A. (1982). Self efficacy in Human agency. *American Psychologist*, 37, pp.122-147.

- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, pp.12-24.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, J. R. P., Van Harrison, R., Pinneau, S. P. (1980). *Job demands and worker health*. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, pp.159-165.
- Jayarathne, S., Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work: A national survey. In Faber, B. A., *Stress and burnout in the human services profession*. NY: Pergamon Press.
- House, J. S. (1980). Occupation stresses and the mental and physical worker. Ann Arbor: University of Michigan Institute for Social Research.
- Larson, L. M., Suzuki, L. A., Gillespie, K. N., Potenza, M. T., Bechtel, M. A., Toulouse, A. L. (1992). Development and validation of the counseling self-estimate inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 39, pp.105-120.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto California: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. Schaufeli et al. (eds.). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. pp.1-18, Washington, D. C.: Taylor & Francis.
- Pazin, J. S. (2001). The effects of burnout on doctoral counseling students in CACREP-accredited universities. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities & Social Sciences*, 61(9-A), 3476.
- Pines, A. M., Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital and Community Psychiatry*, 29(4), pp.233-237.
- Rosenberg, T., Pace, M. (2006). Burnout among mental health professional: Special considerations for the marriage and family therapist. *American Association for Marriage and Family Therapy*, 32(1), pp.87-99.
- Schufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., Kladler, A. (2003). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16(5), pp.565-582.

Weigel, D. J., Devereux, P., Leigh, G. K., Ballard, R. D. (1998). A Longitudinal Study of Adolescents' Perceptions of Support and Stress: Stability and Change. *Journal of Adolescent Research*, 13(2), pp.158-177.

# The Impact of Self-efficacy, Work Environment and Social Support on Burnout among Sexual Harassment Counselors

**Kim, Jeong Suk**

(King's College London)

**Kang, Hee Sun**

(Suncheon National University)

---

The purpose of this study was to investigate the effect of self-efficacy, work environment and social support on burnout among sexual harassment counselors, and to provide basic data in terms of reducing the level of Sexual harassment counselors' burnout. The sampling was taken of Sexual harassment counselors in 165 universities and a total of 233 questionnaires were used in the statistical analysis. The results showed burnout was negatively correlated with self-efficacy, work environment and social support, and work environment was positively correlated with self-efficacy and social support. Factors influencing burnout in sexual harassment counselors were identified as self-efficacy, work environment employment status and major of education, and these factors explained 54.6% of burnout in reported by sexual harassment counselors. Self-efficacy and work environment was negatively correlated burnout, and the impact of self-efficacy was greater than work environment. These findings indicate which factors are major factors influencing burnout among sexual harassment counselors, therefore may serve as predictors, and contribute to provide basic data for further research.

---

**Keywords:** Sexual Harassment Counselors, Burnout, Self-efficacy, Work Environment, Social Support