



대한물리치료과학회지

Journal of Korean Physical Therapy Science
2026. 03. Vol. 33, No.1 pp. 90-101

상담자의 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향 : 작업동맹과 정서인식명확성의 다중매개효과

남가인¹ · 남예소¹ · 김상우²³

¹숙명여자대학교 심리학 석사 · ²삼육대학교 S/W 융합교육원 · ³대한개인실습물리치료학회

The Effect of Counselors' Self-Efficacy on Psychological Burnout : The Multiple Mediation Effects of Working Alliance and Emotional Clarity

Ga-In Nam¹, M.Psych. · Ye-So Nam², M.Psych. · Sangwoo Kim³⁴, Ph.D., P.T.

¹Dept. of Art Therapy, Sookmyung Women's University

²Dept. of Play Therapy, Sookmyung Women's University

³S/W Convergence Education, Sahmyook University

⁴Dept. of Administration, Korean organization of Private Physical Therapy Association

Abstract

Background: This study aims to examine the effect of self-efficacy on psychological burnout among counselors, focusing on the multiple mediating effects of working alliance and clarity of emotional awareness. The findings are expected to provide practical evidence for preventing counselor burnout, and for fostering a healthy work environment. Furthermore, this research is considered to have meaningful applicability not only to counselors, but also to other occupational groups engaged in emotional labor.

Design: Cross sectional study design

Methods: This study conducted an online survey of counseling professionals from December 2023 to March 2024, utilizing self-report scales to measure the main variables. The final sample consisted of 250 participants, and multiple mediation analysis was employed to address the research questions.

Results: First, higher levels of self-efficacy are associated with lower levels of psychological burnout. Second, working alliance mediates the relationship between self-efficacy and psychological burnout. Third, clarity of emotional awareness demonstrates

an even stronger mediating effect in the relationship between self-efficacy and psychological burnout. These findings are not limited to counselors, but may also be broadly applicable to other professions that require sustained interpersonal interactions and emotional labor.

Conclusion: Self-efficacy had a significant effect in reducing psychological burnout, and this effect was enhanced through the mediating roles of working alliance and emotional clarity. In particular, emotional clarity exhibited a more influential mediating effect, highlighting that emotional insight and regulation are key factors in counselors' emotional recovery.

Key words: emotional clarity, multiple mediation effect, psychological burnout, self-efficacy, working alliance

교신저자

김상우

01412 서울시 도봉구 노해로 69길 132, 1층

T: 02-6953-4079, E: adonis2023@naver.com

1. 서론

최근 다양한 현대 사회의 변화와 대인관계 문제로 정신건강에 대한 관심이 점차 증가되고 있으며, 이러한 변화 과정 안에서 심리상담 전문가의 역할 또한 중요성이 확대되고 있다. 상담 현장에서 상담자들은 내담자들의 다양한 정서적 문제를 이해하고 해결할 수 있도록 돕는 조력자의 역할을 수행하면서 높은 수준의 정서적 감정 에너지와 헌신으로 직무를 수행한다. 이 가운데 상담경력이 적은 상담자들은 전문성 형성과 상담 정체성 확립이라는 과제를 동시에 경험하며, 과도한 업무 부담과 감정 노동으로 인해 심리적 소진을 경험할 가능성이 높다(Maslach와 Jackson, 1981).

심리적 소진의 경험으로 정서적 고갈, 냉소적 태도, 자기효능감의 저하가 직무 스트레스 반응으로 나타난다. 이는 상담의 질을 저하시킬 뿐 아니라, 상담자의 직무 지속성 및 개인의 정서적 건강에도 악영향을 미친다(Lee와 Lim, 2020). 이러한 상담자의 소진을 예방하고 관리하기 위해 상담학 및 조직심리학의 주요 과제인 개인적·관계적 요인을 탐색하는 것이 필요하다.

그중 자기효능감은 개인이 특정 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 신념으로, 내적 통제력 및 문제 해결 전략의 핵심 기제로 기능한다(Bandura, 1997). 상담 장면에서 자기효능감은 상담자의 전문적 개입, 위기 대처, 감정 조절, 그리고 상담 관계 유지에 직접적인 영향을 미치며, 이는 상담자의 주관적 역량감과 직무 만족도에 중요한 영향을 준다(Yang과 Kim, 2011). 또한, 자기효능감은 내적 통제력과 스트레스 대처 자원의 핵심으로 기능한다. 국내 연구에서도 내적 진로결정 동기가 상담자의 자기효능감을 높이는 부분에서 심리적 소진을 완화하는 부분매개로 작용하였음을 보여 준다(임하영과 김동원, 2022).

이는 상담 관계의 질을 평가하는 중요한 지표로 기능한다. 선행연구에 따르면, 상담자의 자기효능감은 작업동맹 형성에 긍정적인 영향을 미치며, 이는 다시 상담자의 직무 만족감 향상과 소진 감소로 이어질 수 있다(Horvath와 Greenberg, 1989; Kokotovic과 Tracey, 1989). 이는 작업동맹이 상담자의 소진 예방에 중요한 관계적 자산이 될 수 있음을 시사한다(서명옥, 최보영, 2024).

또한, 정서지능 이론에 기반 하여 정서인식명확성이 상담자의 정서적 안정과 직무 스트레스 조절에 핵심적인 역할을 한다는 연구들이 있다(Salovey et al., 1995). 정서인식명확성이 높은 상담자는 자신의 부정적 정서를 효과적으로 조절할 수 있어, 감정 노동에 따른 소진을 최소화할 수 있다(이수정과 이훈구, 1997). 정서인식명확성은 상담자가 자신의 감정을 명확히 인지하고 조절하는 능력으로, 성인애착과 작업동맹의 관계에서 순차적 매개 경로로 작용함이 확인된다(염해진, 이영애, 2024).

이와 관련하여, 자기효능감(self-efficacy)은 개인이 특정 상황에서 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로(Bandura, 1997), 이는 개인의 인지적·정서적 조절 능력, 동기 수준, 스트레스 대처 방식 등에 영향을 미치는 심리자원이다. 상담 장면에서 상담자의 자기효능감은 내담자와의 상호작용에서 긍정적인 태도를 유지하고, 복잡한 상담 상황에 효과적으로 개입할 수 있도록 하는 역량이다(Yang과 Kim, 2011). 이러한 자기효능감은 상담자의 심리적 소진(burnout)을 설명하는 중요한 예측 요인으로 심리적 소진은 주로 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 저하로 구성되며(Maslach와 Jackson, 1981), 이는 감정노동이 지속되는 직무에서 흔히 나타나는 부정적 결과이다. 상담자는 타인의 정서적 고통을 지속적으로 다루는 직무 특성상 높은 수준의 소진을 경험할 수 있으며, 이는 직무 만족도 저하, 이직 의도 증가, 상담 효율성 저하 등 부정적 결과로 이어질 수 있다(Lee와 Lim, 2020).

선행연구에 따르면 자기효능감이 높은 상담자는 직무 수행 중 발생하는 도전과 위기를 능동적으로 대처하고, 자신이 처한 상황을 통제할 수 있다는 신념을 바탕으로 스트레스를 덜 경험하게 되므로, 결과적으로 소진 수준이 낮은 경향을 보인다(McCarthy et al., 2007). 자기효능감이 높을 시 스트레스 상황에 대한 감소 효과(buffering effect)를 가지고

있다. 이 외 연구에서도 상담자의 자기효능감이 높을수록 심리적 소진 수준이 유의미하게 낮은 경향을 보이는 결과가 보고되고 있다. Kim(2012)은 상담경력이 적은 초기 상담자를 대상으로 한 연구에서 자기효능감이 높을수록 정서적 소진은 낮아지는 경향이 있다고 보고되었다. 이 부분 에서 초기 상담자의 상담 교육 및 슈퍼비전 과정이 자기효능감을 향상시키는 훈련으로 상담자의 소진을 예방하는 데 효과적임을 나타낸다.

상담자와 내담자 간의 작업동맹(working alliance)은 단순한 관계적 친밀감을 넘어, 상담이 실제로 효과적으로 수행되기 위한 구조적 기반이 된다(Horvath와 Greenberg, 1989). 이와 관련하여 자기효능감은 상담자가 자신의 상담 능력과 개입 효과에 대해 얼마나 자신감을 가지고 있는지를 나타내는 심리적 요인으로, 작업동맹의 형성과 유지에 중요한 역할을 한다(Sutton과 Fall, 1995). 자기효능감이 높은 상담자는 내담자와의 상호작용에서 보다 적극적이고 개방적인 태도를 보이며, 상담 목표와 과제를 명확하게 제시하고 조율할 수 있는 역량을 발휘한다(Cashwell과 Dooley, 2001).

이외에도 자기효능감은 상담 과정에서 상담자가 내담자에게 안정감을 제공하는 관계 형성에 도움을 주며, 작업동맹을 강화시키는 중요한 요인으로 볼 수 있다. Larson과 Daniels(1998)의 메타분석을 통해 상담자의 자기효능감 수준이 높을수록 작업동맹의 질이 향상된다고 보고하였으며 상담 경력이 적은 초심 상담자 집단에서 더 뚜렷하게 결과가 보고되었다. 상담 훈련생을 대상으로 한 Lent et al. (2006)의 연구를 보면 자기효능감이 높을수록 내담자와의 신뢰 형성과 상담 목표 설정 능력이 향상된다고 보고되었다. 특히 자기효능감은 내담자의 저항, 부정적 감정, 침묵 등 상담관계 내의 어려운 상황에서도 상담자가 위축되지 않고 관계를 지속적으로 유지하고자 하는 태도에 영향을 주며, 이는 상담 초기 작업동맹 형성에 중요한 요소로 기능한다(Friedlander et al., 2006).

정서인식명확성(emotional clarity)은 개인이 자신의 감정을 얼마나 정확하고 명확하게 인식하고 이해할 수 있는지를 의미하며(Salovey et al., 1995), 이는 정서적 반응을 조절하고 대인관계에서 적절하게 표현하기 위한 선행 조건으로 간주된다. 정서인식명확성이 높은 사람은 자신의 감정 상태를 보다 명확하게 인식 할 수 있다. 이는 상담자가 상담 장면에서 자신의 정서 반응을 조절하고 내담자의 정서 상태에 세심하게 반응하는 데 중요한 역할을 한다. 특히 상담자는 내담자의 정서를 공감하면서도 자기 자신의 정서에 압도되지 않아야 하므로, 높은 수준의 정서인식명확성이 요구된다. 또한 개인이 정서를 인식하고 해석하느냐에 따라 자기효능감 수준이 달라질 수 있다고 (Gardner, 2005). Bandura(1997) 보았다. 즉, 자신의 정서를 명확히 인식할 수 있는 개인일수록, 정서적 반응을 보다 효과적으로 조절할 수 있고, 이러한 정서적 자기조절 경험은 자기효능감을 강화하는 방향으로 작용된다(Kirk et al., 2008). 이처럼 개인이 가진 정서적 감정을 명확하게 인식하고 이해하는 능력은 정서적 적응과 자기 효능감 형성에 중요한 역할을 한다.

Salovey et al. (1995)은 정서인식명확성이 정서의 핵심 구성요소로 볼 수 있다고 설명하였다. 특히 정서인식명확성은 개인이 자신의 감정을 명확하게 이해하도록 돕고, 정서적 문제 상황에 대한 대처 효능감을 높이는데 중요한 역할을 한다. 실제로 정서인식명확성이 높은 사람은 스트레스 상황에서도 보다 일관되고 합리적인 대처 전략을 사용할 가능성이 높으며(Saklofske et al., 2007), 이는 자기효능감의 핵심 기반인 자기조절 역량을 뒷받침한다. 다른 연구에서도 정서인식명확성과 자기효능감 간의 유의미한 정적 상관관계가 연구되어 보고된 바 있다. 이수정과 이훈구(1997)가 TMMS(Trait Meta-Mood Scale)를 활용한 연구를 보면, 정서인식명확성이 높은 상담자가 상담 과정에서 자신의 감정을 보다 명확하게 인식하고 조절할 수 있음을 보고하였다. 나아가 정서인식명확성이 낮은 상담자는 정서적 혼란과 피로를 경험할 가능성이 높다. 이 부분은 상담자의 무기력감과 자기효능감 저하로 연결될 수 있다(Birks et al., 2020).

작업동맹(working alliance)은 상담자와 내담자 간의 상호 협력적 관계를 의미하며, 상담의 성공 여부를 결정짓는 핵심 요소로 간주된다(Bordin, 1979). 작업동맹은 상담 목표에 대한 합의, 상담에서 수행할 과제에 대한 동의, 그리고 상담자와 내담자 간의 정서적 유대라는 세 가지 구성 요소로 정의되며, 이들 요소는 상담자의 정서적 몰입과 직무 만족도에 깊은 영향을 미친다(Horvath와 Greenberg, 1989). 상담자가 내담자와 강한 작업동맹을 형성할 수 있을 때, 상

담 과정은 보다 역동적이고 유의미하게 전개될 수 있으며, 이는 상담자의 직무적 성취감과 전문적 정체성 강화로 이어질 수 있다(Mallinckrodt와 Nelson, 1991). 상담자는 반복적인 감정 노동과 대인 관계 갈등에 노출될 가능성이 높기 때문에, 타 직군에 비해 높은 수준의 소진을 경험할 수 있다(Acker, 2012). 작업동맹과 소진 간의 관계를 탐색한 연구에 따르면, 작업동맹이 강할수록 상담자의 정서적 고갈 수준은 낮아지고, 직무 성취감은 높아지며, 결과적으로 소진 수준은 낮아지는 경향을 보인다(Skorupa와 Agresti, 1993). 특히 정서적 유대감이 높게 형성된 경우, 상담자는 내담자와의 상호작용에서 정서적 보람과 의미를 경험하게 되며, 이는 정서적 회복력을 높이는 데 기여한다(Friedlander et al., 2006). 또한, 상담 경력 초기의 상담자의 경우 작업동맹 형성에 어려움을 겪을 가능성이 높고, 이는 곧 상담 효과성에 대한 회의감과 자기효능감 저하로 이어져 심리적 소진의 악순환을 야기할 수 있다(Linley와 Joseph, 2007). 이러한 능력은 정서인식명확성(clarity of emotional perception)이라는 개념으로 설명되며, 이는 개인이 자신의 감정 상태를 얼마나 분명하게 인식하고 이해할 수 있는지를 나타낸다(Salovey et al., 1995).

정서인식명확성이 부족한 경우, 상담자는 자신의 정서를 명확히 인식하지 못하고 부정적인 정서에 휩싸이기 쉬우며, 이는 정서적 고갈, 업무에 대한 회의감, 자기 효능감 저하로 이어질 수 있다(Birks et al., 2020). 이처럼 정서인식명확성은 상담자의 심리적 소진을 완화하는 중요한 보호 요인으로 볼 수 있다. Gohm과 Clore(2002)의 연구를 보면, 정서인식명확성은 정서적 고갈 및 탈 인격화와 부적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 나아가 정서인식명확성이 직무 스트레스 상황에서 부정적 영향을 완화 할 수 있도록 도와주는 역할을 한다고 보고 하였다. 상담 장면에서 정서인식명확성은 특히 정서적 고갈을 감소시키는 데 유효하며, 정서 조절 능력을 바탕으로 상담자의 회복탄력성을 높이고 정서적 탈진을 예방할 수 있다(Saklofske et al., 2007).

이와 같이 심리적 소진과 관련이 있는 요인 중 자기효능감, 작업동맹, 정서인식명확성이 상담자의 소진을 이해하는데 도움을 줄 수 있다고 본다. 그러나 심리적 소진에 대한 자기효능감, 작업동맹, 정서인식명확성에 대한 변인 간의 관계를 분석한 연구가 상대적으로 제한적인 부분이 있다. 이에 본 연구에서 20~30대 상담자를 대상으로 심리적 소진이 자기효능감에 미치는 영향을 분석한 후 작업동맹, 정서인식명확성의 다중매개 효과를 검증하여 어떤 영향을 미치는지 확인하고자 한다. 나아가 본 연구 결과를 토대로 감정 노동이 많이 요구되는 직무 상담자, 의료 및 보건 직무, 고객 서비스 직무 등 다양한 직종에도 심리적 소진 감소와 정서적 건강을 위한 프로그램 개발 등 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 2023년 12월부터 2024년 3월까지 전국의 심리상담자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 연구 참여 전, 연구 목적과 연구 중단에 대한 권리 등을 안내하고 이에 동의한 자를 대상으로 하였다. 수집된 자료 가운데 연구 목적에 적합한 250명의 응답을 최종 분석 대상으로 포함하였다. 연구 참여자의 인구통계학적 특성은<Table 1>에 제시하였다.

본 연구의 대상자는 총 250명으로, 이들의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성이 48명(19.2%), 여성이 202명(80.8%)으로 여성 참여자가 다수를 차지하였다. 연령은 20대가 71명(28.4%), 30대가 179명(71.6%)으로, 나타났다. 근무기관의 분포는 공공기관이 93명(37.2%)으로 가장 많았으며, 사설 상담센터 50명(20.0%), 사회복지기관 39명(15.6%), 대학 상담센터 32명(12.8%), 교육부 소속 19명(7.6%), 병원 14명(5.6%), 기타 3명(1.2%) 순으로 나타났다.

상담 경력은 '1~3년 미만' 110명(44.0%)으로 가장 많았으며, '3~5년 미만' 90명(36.0%), '5~10년 미만' 35명(14.0%), '1년 미만' 10명(4.0%), '10년 이상' 5명(2.0%) 순으로 나타났으나, 연구 대상자의 상담수가 경력 초기 상담자

Table 1. General Characteristics of subject (N=250)

	Items	N(%)
Gender	Male	48(19.2)
	Female	202(80.8)
Age	20s	71(28.4)
	30s	179(71.6)
Type of Workplace	Public Institution	93(37.2)
	Ministry of Education-affiliated Institution	19(7.6)
	University Counseling Center	32(12.8)
	Hospital	14(5.6)
	Private Counseling Center	50(20.0)
	Social Welfare Organization	39(15.6)
	Other	3(1.2)
Years of Experience	Less than 1 year	10(4.0)
	1 to less than 3 years	110(44.0)
	3 to less than 5 years	90(36.0)
	5 to less than 10 years	35(14.0)
	10 years or more	35(14.0)
Working Days per Week	1-2 days	20(8.0)
	3-4 days	69(27.6)
	5 days or more	161(64.4)

임을 보여주고 있다. 주당 근무일수는 ‘주 5일 이상’ 근무하는 상담자가 161명(64.4%)으로 가장 많았으며, ‘주 3~4일’은 69명(27.6%), ‘주 1~2일’은 20명(8.0%)으로 나타났다.

2. 주요변인 측정 도구

1) 자기효능감

자기효능감 수준 측정을 위해 양명희와 김성희(2011)가 개발한 상담자 자기효능감 척도(Counselor's Self-Efficacy Scales: CSES)를 사용하였다. 이 척도는 총 44문항으로 이루어졌으며, 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 5점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 양명희와 김성희(2011)의 연구에서 내적합치도(Cronbach's α)는 .96이며, 본 연구에서도 .96으로 나타났다.

2) 심리적 소진

심리적 소진을 측정을 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발하고 최혜윤(2002)이 활용한 심리적 소진 척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 사용하였다. 이 척도는 총 22문항으로 이루어졌으며, 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 없다(0점)’에서 ‘매일 그렇다(6점)’ 7점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 심리적 소진의 정도가 높다는 것을 의미한다. 최혜윤(2002)의 연구에서 내적합치도는 .84였고, 본 연구에서는 .92로 나타났다.

3) 작업동맹

작업동맹을 측정을 위해 Horvath와 Greenberg(1989)가 개발한 척도를 Tracey와 Kokotovic(1989)가 단축화 하고, 강은희(2016)이가 활용한 단축형 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 12문항으로 이루어졌으며, 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(6점)’ 7점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 작업동맹을 높게 인식한다는 것을 의미한다. 강은희(2016)의 연구에서 산출된 척도의 전체 문항에 대한 내적합치도는 .88로 보고되었으며, 본 연구에서도 .88로 나타났다.

4) 정서인식명확성

정서인식명확성 측정을 위해 Salovey 등(1995)이 개발하고 이수정과 이훈구(1997)가 번안하여 타당화한 특질 상위-기본 척도(Trait Meta-Mood Scale: TMMS)를 적용하였다. 이 척도는 총 21문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 정서인식명확성을 측정하는 11문항을 선별하여 사용하였다. 각 문항에 대한 응답 방식은 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’ 5점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 정서인식명확성이 높은 것을 의미한다. 이수정과 이훈구(1997)의 연구에서 산출된 내적합치도는 .84였고, 본 연구에서는 .84로 나타났다.

3. 자료분석

본 연구의 통계처리를 위해 SPSS 23.0과 SPSS PROCESS macro 2.15(Hayes, 2013)를 사용해 다음과 같이 분석을 실시하였다.

먼저, 인구통계학적 특성 확인을 위해 빈도 분석을 실시하고, 다음으로 주요 변인들의 정규분포가정을 보기 위해 기술통계분석을 실시하였으며, 또한, 자기효능감, 심리적 소진, 작업동맹, 정서인식명확성 간의 관계를 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였다. 마지막으로 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 작업동맹과 정서인식명확성의 다중 매개효과를 확인하기 위하여 SPSS PROCESS macro 2.15에서 제시한 모형(Model 4)을 활용하였다.

III. 연구결과

1. 기술통계와 상관관계

상관분석에 앞서 주요변인들의 평균과 표준편차와 정규성 검증을 위해 왜도와 첨도를 확인한 결과 Kline(2015)이 제시한 기준(왜도±3, 첨도 ±10이하)을 벗어나는 값이 존재하지 않으므로 정규분포 가정을 충족하고 있음을 알 수 있다(김상우와 김지현, 2022 재인용). 본 연구의 주요변인들의 기술통계 및 상관관계를 분석한 내용은<Table 2>에 제시하였다.

Table 2. Descriptive statistics and Correlation coefficient

Variables	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	M±SD	Skewness	Kurtosis
Self-efficacy (<i>a</i>)	-				3.95±0.49	-0.36	-0.83
Psychological burnout (<i>b</i>)	-.550**	-			1.98±0.83	0.03	-0.91
Working alliance (<i>c</i>)	.637**	-.644**	-		5.54±0.70	-0.11	-0.62
Emotional clarity (<i>d</i>)	.591**	-.744**	.746**	-	3.86±0.55	-0.34	-0.53

** $p < .01$.

본 연구의 각 변인들의 평균과 표준편차를 살펴보면, 자기효능감 $M=3.95(SD=0.49)$, 심리적 소진 $M=1.98,(SD=0.83)$, 작업동맹 $M=5.54(SD=0.70)$, 정서인식명확성 $M=3.86(SD=0.55)$ 로 나타났다. 변인 간 관계를 살펴보면 자기효능감은 심리적 소진과 부적상관($r= -.550, p < 0.01$)을 보였고, 작업동맹과는 정적상관($r= .637, p < 0.01$)을 보였으며, 정서인식명확성과는 정적상관($r= .591, p < 0.01$)을 보였다. 그리고 작업동맹은 소진과 부적상관($r= -.644, p < 0.01$)을 보였고, 정서인식명확성과 심리적 소진도 부적상관($r= -.744, p < 0.01$)을 보였다. 이러한 결과는 자기효능감이 높을수록 심리적 소진은 낮아지고, 작업동맹과 정서인식명확성은 높아진다는 것을 예측할 수 있으며, 작업동맹과 정서인식명확성이 높을수록 심리적 소진 수준은 낮아질 것으로 예측할 수 있다.

2. 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 작업동맹과 정서인식명확성의 다중 매개효과 분석

다중 매개효과를 검증하기 위해 Hayes(2013)가 제안한 SPSS PROCESS macro의 Model 4를 활용해 부트스트래핑(bootstrapping)을 하였으며 그 결과는 [Figure 1]과 같다(김태은과 안윤영, 2021).

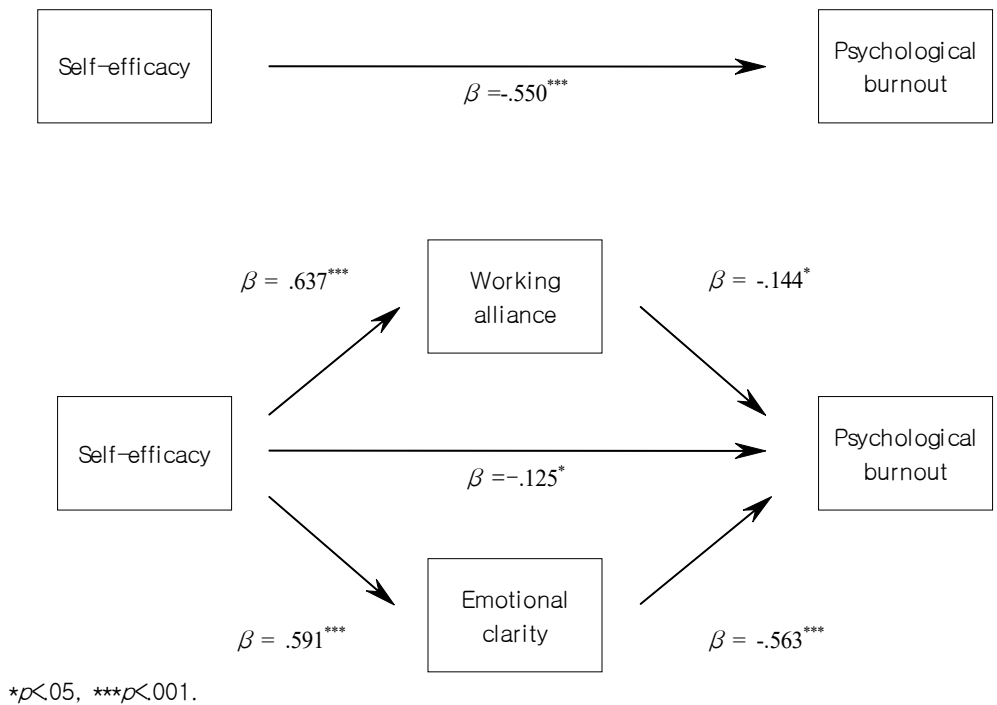


Figure 1. Pathway from Self-Efficacy to Burnout

자기효능감이 상대방의 심리적 소진에 미치는 영향 ($\beta = -.550, p < .001$)은 통계적으로 유의하였으며 작업동맹과 정서인식명확성이 추가되었을 때 영향($\beta = -.125, p < .05$)은 조금 줄어들었으나 여전히 통계적으로 유의한 수준을 보였다. 자기효능감은 작업동맹($\beta = .637, p < .001$)과 정서인식명확성($\beta = .591, p < .001$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 작업동맹($\beta = -.144, p < .05$)과 정서인식명확성($\beta = -.563, p < .01$)은 심리적 소진에 유의한 영향을 보였다. 연구 결과 자기효능감과 심리적 소진 간의 관계에서 작업동맹과 정서인식명확성이 매개 역할을 하는 것으로 확인되었다. 각 변인의 매개효과의 유의성 검증 결과는 <Table 3>에 제시하였다.

Table 3. Verification of the Significance of Mediating Effects($N=250$)

	Non-standardized coefficient		β	t	95% CI	
	B	se			LL	UL
Total effect	-.916	.088	-.550	-10.368***	-1.090	-.742
Direct effect	.209	.092	-.125	-2.282*	-.389	-.029
Indirect effect(Total)	-.707	.070	-.424	-	-.850	-.575
Self-efficacy→ Working alliance→ Psychological burnout	-.152	.072	-.092	-	-.299	-.014
Self-efficacy→ Emotional clarity→ Psychological burnout	-.554	.077	-.333	-	-.715	-.412

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

매개효과의 유의성 검증 결과, 총 간접효과의 표준화계수(β)는 -.424로 나타났으며 95% 신뢰구간(-.850~-.575)에 0이 포함되지 않아 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 변인별 매개효과 검증 결과를 살펴보면, 작업동맹의 표준화계수(β)가 .092로 나타났으며 95% 신뢰구간(-.299~-.014)에 0이 포함되지 않아 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 정서인식명확성의 표준화계수(β)는 -.333으로 나타났고, 95% 신뢰구간(-.715~-.412)역시 0이 포함하지 않아 통계적으로 유의한 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 각 변인이 매개모형을 지지함을 의미한다. 마지막으로 Sobel Z검증을 통해 각 변인의 간접효과에 대한 유의성을 추가로 검증하였으며, 그 결과는 <Table 4>에 제시하였다.

Table 4. Sobel Z test

Indirect effect	Effect(β)	se	Z
Working alliance	-.092	.043	-2.122*
Emotional clarity	-.333	.048	-7.004***

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

Sobel Z검증 결과를 통해 각 변인별 간접효과 유의성을 확인할 수 있다. 작업동맹($Z = -2.122, p < .05$)과 정서인식명확성($Z = -7.004, p < .001$)은 모두 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 이처럼 상담자의 자기효능감은 심리적 소진에 영향을 미칠 뿐만 아니라 작업동맹과 정서인식명확성에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 작업동맹과 정서인식명확성 각각 심리적 소진 부분에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다.

IV. 고 찰

본 연구는 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향을 분석 하였으며 작업동맹과 정서인식명확성의 다중매개효과를 검증하였다. 분석 결과, 자기효능감은 심리적 소진을 유의하게 낮추는 요인으로 작용하였다. 또한 작업동맹과 정서인식명확성 모두 유의하게 매개하는 것으로 확인되었다. 본 연구의 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 자기효

능감은 어떤 상황에서도 적절하게 행동 할 수 있다는 기대와 내적 신념으로 스트레스 상황과 같은 소진 상황에서 심리적 회복을 증진시키고 정서적 소진을 감소시키는데 도움을 주는 효과가 있다. 국내연구에서도 상담자의 자기효능감이 상승하면 상담자의 소진을 완화하는 부분매개에 대한 연구들이 있다. 자기자비를 높인 상담자는 자기효능감과 공감능력이 함께 상승하며 상담자 소진이 감소하는 경향이 있다고 나타났다.(정주리 등, 2017) 자기효능감이 높을수록 심리적 소진 수준이 낮다는 본 연구의 결과는 선행연구와 그 맥락이 유사하며(Maslach와 Jackson, 1981; Kim, 2012), 상담자가 스스로의 역량을 긍정적으로 인식할수록 직무로 인한 정서적 탈진을 줄일 수 있음을 시사한다.

둘째, 작업동맹은 상담자와 내담자 간의 정서적 유대감과 상호작용으로 협력적 관계 형성을 통해 직무 만족과 정서적 회복력을 높이는 중요한 요소로 볼 수 있다. 수퍼비전을 통한 상담자 정체성과 자기효능감의 관계에서도 작업 동맹이 조절된 매개로 작용한다(서명옥과 최보영, 2024). 이처럼 작업동맹이 자기효능감과 심리적 소진 사이를 매개하면서 상담자가 내담자와의 상호작용의 협력적 관계가 상담자의 정서적 소진을 완화하는 중요한 요인으로 나타나고 있다는 것을 볼 수 있다. 이는 상담의 효과성뿐 아니라 상담자의 직무 만족도와 정서적 안녕을 높이는 데에도 핵심적인 역할을 한다는 선행 연구 결과와 맥락을 같이한다(Larson과 Daniels, 1998; Friedlander et al., 2006).

셋째, 정서인식명확성은 자신의 감정을 명확히 인식하고 조절하는 능력으로, 감정 노동 과정에서의 회복성과 안정성을 높이는 보편적 심리자원으로 국내는 성인애착과 작업동맹의 관계에서 정서인식명확성이 순차적 매개로 작용한다는 연구결과가 있다.(김정민과 강다연, 2011; 영해진과 이영해, 2024). 이와 같이 상담자가 자신의 감정을 명확히 인식하고 이해할수록, 감정노동에 대한 내적 스트레스 상황에서 정서적 균형을 유지하며 정서적 소진을 완화하는데 효과적인 관리가 가능하게끔 한다. 또한 정서인식명확성이 자기효능감과 심리적 소진 간의 관계에서 중요한 매개 효과를 하는 것은 주목할 필요가 있다. 정서인식명확성은 자기 정서에 대한 민감성과 통찰력을 바탕으로 정서 조절 역량을 강화하고, 결과적으로 정서적 고갈을 예방하는 데 기여한다(Salovey et al., 1995; Birks et al., 2020). 이 부분에서 정서인식명확성 또한 정서적 감정노동이 높은 직무 종사자에게 심리적 소진을 줄일 수 있는 보호 요인으로 작용됨을 유추할 수 있다.

이러한 결과는 단지 상담자에 국한되지 않고, 물리치료사, 작업치료사 등 환자와의 지속적인 대인관계 및 감정노동이 요구되는 직업군 전반에 확대 적용해 볼 수 있다. 보건의료 종사자 역시 감정노동자로서 환자의 회복을 지원하는 과정에서 감정적 소진을 경험할 수 있으며, 자기효능감, 치료적 관계(작업동맹에 상응하는 개념), 정서인식 능력은 이들의 정서적 회복과 직무 지속 가능성에 중요한 요소로 기능할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 학문적 의의를 가진다. 첫째, 기존 연구에서 단편적으로 다루어졌던 자기효능감, 작업동맹, 정서인식명확성 간의 관계를 통합적으로 분석함으로써 상담자의 심리적 소진을 설명하는 구조적 메커니즘을 제시하였다. 둘째, 본 연구는 상담 초기 단계에 있는 20~30대 상담자를 대상으로 실증 분석을 실시하여, 상담자들의 소진을 예방하기 위한 핵심 요인을 실질적으로 제시하였다. 이는 향후 상담자 교육, 수퍼비전, 직무 역량 강화 프로그램 구성에 기초자료로 활용될 수 있다. 마지막으로 본 연구는 감정노동이 중심이 되는 보건의료 직업군에도 연구 결과를 이론적으로 확장할 수 있는 가능성을 제시한다. 보건의료 직군은 치료적 관계 형성, 정서 조절, 자기효능감이 직무 만족과 소진에 직접적인 영향을 미치는 특성을 가지고 있으며(최만규, 2015), 감정노동이 보건의료 종사자의 심리적 건강과 직무성과에 실질적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(최현경 등, 2016; 송윤정, 2024). 따라서 본 연구의 결과는 상담자를 넘어 감정노동 직업군인 보건의료 종사자에도 적용 가능한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

이러한 연구결과에도 다음과 같은 제한점을 가지고 있으므로 일반화에 주의할 필요가 있다. 첫째, 본 연구에서는 횡단적 설계(cross-sectional design)로 적용하였기에 변수들 간의 인과관계를 명확히 단정하기에는 한계가 있다. 그렇기 때문에 향후 종단적 연구(longitudinal design)를 통해 검증이 필요하다. 둘째, 연구 대상자가 20~30대 상담자

로 한정되어 있으므로 연구 대상자를 중·장년층 상담자와 타 직종 종사자로 확장할 필요성이 있다. 나아가 여러 직무 환경과 조직 문화에 따른 보건의료 종사자에게 동일한 내용을 적용하는 부분은 후속 연구를 통해 비교 분석이 필요하다. 셋째, 연구의 주요변인은 응답자가 작성하는 자기보고식 설문지를 통해 측정되었다. 이러한 부분은 응답자의 주관적인 판단, 사회적인 부분 등이 연구 결과에 영향을 미칠 가능성을 고려할 필요가 있다. 넷째, 매개 모형으로 정서인식명확성과 작업동맹을 중심으로 구성되었으나, 실제 현장에서의 다양한 환경적 변수와 조직적 변수가 심리적 소진에 영향을 미칠 수 있다. 이를 바탕으로 후속 연구에서는 변인 간의 관계와 영향을 확인하기 위해 여러 변인을 함께 분석하는 다변량적 접근으로 상담자 소진에 대해 종합적인 설명 모델이 제시될 필요가 있다고 본다. 이러한 제한점을 보완하여 후속연구가 진행된다면 상담자뿐만 아니라 감정 노동이 많이 요구되는 직무인 물리치료사, 간호사, 보건 직무, 사회복지사, 고객 서비스 직무 등 종사자들의 심리적 소진을 낮추어 정서적 건강을 높이는 데 기여할 수 있다.

V. 결론

본 연구는 20~30대 상담자를 대상으로 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향과 작업동맹 및 정서인식명확성의 매개효과를 검증하였다. 분석 결과, 상담자의 자기효능감은 심리적 소진을 낮추는 유의미한 요인으로 나타났으며, 작업동맹과 정서인식명확성은 자기효능감과 심리적 소진 간의 관계에서 매개 역할로 자기효능감의 영향력을 강화에 중요한 역할을 하는 것으로 확인되었다. 그중 정서인식명확성은 더욱 영향력 있는 매개효과를 나타내었으며 정서적 통찰력, 조절 능력이 상담자의 정서적 회복에 중요한 요인임을 확인할 수 있었다. 이러한 결과를 통하여 심리상담자뿐 아니라 감정노동이 많이 요구되는 직무 중 환자와의 지속적인 상호작용을 수행하는 물리치료사를 포함한 보건의료 종사자들에게도 중요한 적용점이 될 수 있다고 본다. 물리치료사는 임상 현장에서 환자와의 치료적 관계 형성과 정서적 상호작용이 중요하다. 이러한 직무 특성을 고려하면, 자기효능감과 작업동맹, 정서인식명확성은 감정노동 종사자들의 심리적 소진을 예방하고 직무의 질을 향상시키는 데 중요한 심리적 자원으로 유사하게 적용 될 수 있을 것이다. 이러한 연구 결과를 토대로 통합적 개입의 이론적·실천적 근거를 제공하는 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 따라서 직무 소진 예방을 위해 자기효능감 향상, 작업동맹과 정서인식명확성을 통하여 종합적인 개입이 필요하다. 감정노동 종사자들을 위한 자기효능감 향상, 정서 인식 능력 강화를 도와줄 수 있는 교육 및 프로그램을 개발하고 적용한다면 직무 현장에서 종사자의 심리적 소진을 낮추어 안정감을 줄 수 있으며 서비스 대상자와의 관계 형성에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다.

참고문헌

- 강은희. 상담자의 진정성이 작업동맹에 미치는 영향: 역전이 관리능력과 타당화의 매개효과[석사학위논문]. 광운대학교; 2016.
- 김상우, 김지현. 중학생의 학교폭력 피해경험과 가해경험 간 관계: 학교풍토에 대한 인식의 종단적 매개효과. 학습자중심교육교과학회. 2022;22(21):485-500.
- 김정민, 강다연. 정서경험특성, 상담자활동자기효능감 및 직무스트레스가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 가정과 삶의질학회, 2011;29(5):19-32.
- 김태은, 안윤영. 대학생의 정서적 학대 경험과 분노와의 관계에서 자기체계 손상의 다중병렬매개효과. 한국가족복지학.

- 2021;26(1):131-46.
- 양명희, 김성희. 상담자 자기효능감 척도 개발. 상담학연구. 2011;12(5):1629-44.
- 염혜진, 이영애. 심리상담자의 성인애착과 작업동맹의 관계에서 정서인식명확성과 심리적 소진의 순차적 매개효과. 한국놀이치료학회지, 2024;27(2):217-239.
- 이수정, 이훈구. 정서지능의 구조와 기능에 관한 연구: TMMS의 타당화. 한국심리학회지: 임상. 1997;16(1):119-30.
- 임하영, 김동원. 초심상담자의 내적 진로결정동기가 심리적 소진에 미치는 영향 - 상담자 자기효능감의 매개효과. 동서정신과학, 2022;25(1):19-38.
- 서명옥, 최보영. 상담자의 전문직 정체성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향: 수퍼비전 작업동맹의 조절된 매개효과. 학습자중심교과교육연구 2024;24(21):811-827.
- 정주리, 임채원, 최승애, 등. 상담자의 자기자비가 공감능력, 자기효능감, 소진에 미치는 영향: 연령과 상담자경력을 조절변인으로. 상담학연구 2017;18(2):61-80.
- 송윤정. 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향.[석사학위논문]. 가톨릭대학교; 2024.
- 최현경, 하영미, 양승경. 보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동, 자기효능감 및 소진의 관계. 한국직업건강간호학회지, 2016;25(1):75-82.
- 최만규. 간호사의 감정노동과 감정소진, 고객지향성의 구조적 영향관계. 보건사회연구, 2015;35(4):217-244.
- 최혜윤. 한국판 상담자 스트레스 척도의 타당화. 상담학연구. 2002;14(5):3217-36.
- Acker GM. Burnout among mental health care providers. J Soc Work. 2012;12(5):475-90.
- Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control. New York: W.H. Freeman; 1997.
- Birks Y, McHugh M, Slack R, et al, Parsons S. Emotional clarity and resilience among mental health professionals: A systematic review. J Ment Health. 2020;29(4):424-35.
- Bordin ES. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. Psychother Theory Res Pract. 1979;16(3):252-60.
- Cashwell CS, Dooley K. The impact of counselor self-efficacy on the working alliance. Couns Educ Superv. 2001;41(2):89-98.
- Friedlander ML, Escudero V, Heatherington L. Therapeutic alliances in couple and family therapy: An empirically informed guide to practice. Washington DC: American Psychological Association; 2006.
- Gardner H. The development and education of the mind: The selected works of Howard Gardner. New York: Routledge; 2005.
- Gohm CL, Clore GL. Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping, and attributional style. Cogn Emot. 2002;16(4):495-518.
- Horvath AO, Greenberg LS. Development and validation of the Working Alliance Inventory. J Couns Psychol. 1989;36(2):223-33.
- Kim YH. A study on the relationship between self-efficacy and burnout in beginning counselors. Korean J Couns Psychother. 2012;24(2):345-67.
- Kirk BA, Schutte NS, Hine DW. Development and preliminary validation of an emotional self-efficacy scale. Pers Individ Dif. 2008;45(5):432-6.
- Kokotovic AM, Tracey TJ. Factor structure of the Working Alliance Inventory. Psychol Assess.
-

- 1989;1(3):207-10.
- Larson LM, Daniels JA. Review of the counseling self-efficacy literature. *Couns Psychol.* 1998;26(2):179-218.
- Lee YJ, Lim JH. A study on career stress and job burnout of early career counselors. *Korean J Couns.* 2020;21(1):85-106.
- Lent RW, Hill CE, Hoffman MA. Development and validation of the Counselor Activity Self-Efficacy Scales. *J Couns Psychol.* 2006;53(3):450-61.
- Linley PA, Joseph S. Therapy work and therapists' positive and negative well-being. *J Soc Clin Psychol.* 2007;26(3):385-403.
- Mallinckrodt B, Nelson ML. Counselor training level and the development of therapeutic alliance. *J Couns Psychol.* 1991;38(2):133-8.
- Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 1981;2(2):99-113.
- McCarthy CJ, Lambert RG, O'Donnell M, et al. The relation of elementary teachers' experience, stress, and coping resources to burnout symptoms. *Elem Sch J.* 2007;109(3):282-300.
- Saklofske DH, Austin EJ, Minski PS. Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Pers Individ Dif.* 2007;43(4):1091-103.
- Salovey P, Mayer JD, Goldman SL, Tet al. Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In: Pennebaker JW, editor. *Emotion, disclosure, & health.* Washington DC: American Psychological Association; 1995. p. 125-54.
- Skorupa J, Agresti AA. Job burnout in mental health professionals: Contributions of the work environment and a client population. *J Clin Psychol.* 1993;49(3):328-35.
- Sutton JM, Fall M. The relationship of school climate, teacher self-efficacy, and student achievement. *J Sch Couns.* 1995;23(2):47-51.
- Tracey TJ, Kokotovic AM. Factor structure of the Working Alliance Inventory. *Psychol Assess.* 1989;1(3):207.
- Yang MH, Kim SH. Development of counselor's self-efficacy scale. *Korean J Couns Psychother.* 2011;23(3):681-701.
-