



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교 육 학 석 사 학 위 논 문

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력
부족과 인지적 유연성이 심리적 소진에
미치는 영향: 자기효능감의 조절된
매개효과



2022년 02월

부 경 대 학 교 대 학 원

교육컨설팅학과

이 기 뵙

교 육 학 석 사 학 위 논 문

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력
부족과 인지적 유연성이 심리적 소진에
미치는 영향: 자기효능감의 조절된
매개효과

지도교수 천성문

이 논문을 교육학석사 학위논문으로 제출함

2022년 02월

부 경 대 학 교 대 학 원

교육컨설팅학과

이 기 뵈

이기쁨의 교육학석사 학위논문을 인준함.

2022년 2월 25일



위원장 교육학박사 강 승 희



위 원 교육학박사 박 태 정



위 원 교육학박사 천 성 문



목 차

표 목차	iii
그림 목차	iv
Abstract	v
I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	7
3. 용어의 정의	8
II. 이론적 배경	10
1. 초심상담자	10
2. 불확실성에 대한 인내력 부족	14
3. 인지적 유연성	18
4. 자기효능감	22
5. 심리적 소진	25
6. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진 간의 관계	28
III. 방 법	34
1. 연구대상 및 자료수집	34
2. 측정도구	35
3. 자료분석	39

IV. 결 과	40
1. 연구 변인 간의 기술통계 및 상관분석	40
2. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 사이에서 인지적 유연 성의 매개효과	42
3. 인지적 유연성과 심리적 소진 사이에서 자기효능감의 조절효과	45
4. 자기효능감의 조절된 매개효과	50
V. 논 의	56
참고문헌	63
국문초록	83
부록	
1. 불확실성에 대한 인내력 척도	85
2. 인지적 유연성 척도	86
3. 자기효능감 척도	88
4. 심리적 소진 척도	91

표 목차

표 1. 연구대상자 인구통계학적 특성	33
표 2. 불확실성에 대한 인내력 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도 ..	35
표 3. 인지적 유연성 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도	36
표 4. 자기효능감 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도	37
표 5. 심리적 소진 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도	38
표 6. 불확실성에 대한 인내력 부족, 자기효능감, 인지적 유연성, 심리적 소진의 기술통계 및 상관분석	40
표 7. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 인지적 유연성의 매개효과	43
표 8. Bootstrapping을 활용한 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 인지적 유연성의 매개효과 검증	44
표 9. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 ..	46
표 10. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조건부 값에 따른 간접효과	47
표 11. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감에 따른 조절효과 영역	48
표 12. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 및 조절된 매개효과	51
표 13. 자기효능감의 조건부 값에 따른 인지적 유연성의 조건부 효과	53
표 14. 자기효능감에 따른 인지적 유연성의 조건부 효과 유의성 영역	54
표 15. 자기효능감의 값에 따른 조건부 효과	55

그림 목차

그림 1. 연구 모형	7
그림 2. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 인지적 유연성의 매개효과 통계 모형	43
그림 3. 인지적 유연성과 심리적 소진 관계에서 자기효능감의 조절효과 통계 모형	45
그림 4. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절 효과	49
그림 5. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절된 매개효과 통계모형	51

The Influence of Novice Counselor's Intolerance of Uncertainty and
Cognitive Flexibility on Burnout : The Moderated Mediation Effect of
Self-Efficacy

Gi Bbeum Lee

Department of Educational Consulting
The Graduate School
Pukyong National University
Advisor : Seong Moon Cheon

Abstract

The purpose of this study was to examine the moderated mediating effect of self-efficacy in the effect of novice counselor's intolerance of uncertainty and cognitive flexibility on burnout. An online survey was conducted by 222 novice counselors. Collected data was analyzed using SPSS 22.0 program and PROCESS Macro.

The results were as followed. First, as a result of correlation analysis, Burnout had a positive correlation with intolerance of uncertainty, and a negative correlation with cognitive flexibility and self-efficacy. Second, as a result of analysis to confirm the mediating effect of cognitive flexibility in the effect of intolerance of uncertainty on burnout, it was found that cognitive flexibility had a mediating effect. Third, in order to confirm the moderating effect of self-efficacy on the effect of cognitive flexibility on burnout, it was found that self-efficacy had a moderating effect. Finally, when intolerance of uncertainty of the novice counselor affected burnout through cognitive flexibility, it was found that self-efficacy had a controlled mediating effect.

This study confirmed the importance of intolerance of uncertainty, cognitive flexibility, and self-efficacy for affecting burnout of novice counselors, and expanded the study of burnout of novice counselors by confirming the relationship between variables. This study provided basic data for the development of a program that could prevent burnout of novice counselors. Finally the significance, suggestions and limitations were discussed.

Key words: Novice counselor, Intolerance of uncertainty, Cognitive flexibility, Burnout, Self-efficacy



I. 서론

본 연구에서는 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 거쳐 심리적 소진에 영향을 미치는 과정에서 자기효능감의 조절된 매개효과를 검증하고자 한다. 그에 앞서 본 장에서 연구의 필요성 및 목적을 제시하고 연구문제와 주요 용어를 정의하였다.

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 심리상담에 대한 관심이 증가함에 따라 상담전문가가 되고자 하는 이들도 점차 늘어나고 있는 추세이다. 그 예로 상담 관련 석사 학위 취득을 위한 대학원 진학률이 높아져 한 대학에서만 수백 명, 수천 명의 상담 전공 학사 또는 석사생을 배출하고 있다(이상민, 김은하, 김지연, 전해연, 2018). 상담전문가가 되기 위한 또 다른 방법인 상담 관련 자격증 취득률도 증가하고 있다. ‘한국상담학회’에서 발급하는 ‘전문상담사’의 경우 2021년 1월 1일을 기준으로 1급 전문상담사가 1,705명, 2급 전문상담사가 6,699명으로 2017년에 비해 각각 약 1.3배, 약 1.2배 증가했다(한국상담학회, 2021. 9. 24.). 국가자격 청소년상담사 양성과정을 수료한 인원 중 초심상담자에 가까운 2급과 3급의 경우 2020년만 해도 각각 1,824명과 1,460명이 수료했다(한국청소년상담복지개발원, 2020). 이 같은 결과는 앞으로 많은 수의 초심상담자 유입을 예측하게 하는 수치로 미래 상담산업이 ‘초심상담자의 증가’라는 특징을 가질 것으로 예상할 수 있다.

하지만 25,000여명이 넘는 학회원 수에 비해 자격을 취득한 전문상담사의 수가 8,404명이라는 것은 상담사가 되는 것이 쉽지 않은 현실임을 알려

준다. 또한 ‘상담사’에 대해 사람들이 가지는 기대와 타인을 돕고 싶은 마음은 전문가와 개인의 경계를 모호하게 하고 상담사의 소진을 쉽게 유발한다. 초심상담자가 가지는 높은 의욕과 달리 만족스럽지 않은 상담 성과는 스스로 상담자로서의 자질을 의심하게 만들어 자기효능감이 낮아지고 상담 수행에 대한 불안과 좌절을 유발한다(김주빈, 김현주, 2020). 이런 불안은 때로 상담사가 되기 위한 계획을 구체화하는데 자극제가 되기도 하지만(김태은, 2017), 상담 수련 과정을 중단케 한다. 따라서 ‘초심상담자’의 소진을 예방하고 상담전문가로서 성장을 유지하게 하는 것은 미래 상담산업이 가지는 과제라 할 수 있다.

상담은 여러 명의 내담자를 만나고 매회마다 다른 이야기를 나누기 때문에 무슨 일이 일어날지 예상하기 어려운 상황의 연속이다. 내담자의 변화는 이 불확실한 상황을 풀어나가는 과정에서 생기므로 상담자는 그 상황을 잘 다룰 수 있는 능력이 필요하다. 하지만 초심상담자들은 저항과 같은 갑작스런 내담자의 행동을 마주한다거나 내담자의 문제를 파악하고 적절히 개입하는 것을 어려워한다(김미지, 2009). 예를 들자면 내담자가 비협조적인 반응과 태도를 보이거나 상담을 거부한다면 초심상담자는 이를 저항이나 조기종결의 이유로 받아들인다(배라영, 최지영, 2012). 또는 오히려 내담자의 저항과 부정적인 반응을 상담자가 회피하여 초심상담자 자신의 역전이를 잘 활용하지 못해 심층적으로 내담자를 이해할 수 없다(조유경, 2011). 이처럼 불확실한 상황과 사건을 부정적이고 위협적인 것으로 지각하는 경향성을 불확실성에 대한 인내력 부족이라 일컫는다(김경옥, 2009; Budner, 1961).

초심상담자는 타인을 돕고자 하는 의욕이 크지만(Skovholt & Rønnestad, 2003), 익숙하지 않은 상담기법의 사용으로 내담자 반응에 집중하기보다 상담자 자신에게 더 많은 주의를 기울여 긴장과 당황스러움을 경험한다(최

윤선, 이규미, 2017; Stoltenberg, Mcneil, & Delworth, 1998). 따라서 불확실성에 대한 인내력이 부족한 초심상담자는 내담자의 반응을 충분히 기다리지 못하고, 적절한 개입보다는 선부른 위로, 부정확한 조언을 제공해 성공적인 상담을 기대하기 어렵다. 이같은 경험들은 다음 상담에 대한 부담감을 가중시키고 상담자로서의 자신의 자질에 대해 의심하게 만들며, 그로 인해 다른 발달 단계에 있는 상담자들보다 초심상담자들의 심리적 소진이 더 쉽게 유발된다(김길문, 정남운, 2004; 김지연, 한나리, 이동귀, 2009).

심리적 소진이란 사람들과의 교류에서 발생하는 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 저하의 심리적 증상을 의미한다(Maslach & Jackson, 1981). 상담자가 소진되면 신체·정서적인 부분에서 만성피로나 불면과 같은 신체증상이 나타나고, 결국 자존감 저하, 우울, 상담자로서의 정체감 혼란 등을 겪게 된다(Chernis, 1980; Edelwich & Brodsky, 1980). 뿐만 아니라 내담자에 대한 관심이 저하되고(김주빈, 김현주, 2020; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002), 상담의 큰 도구인 상담자 스스로를 잘 활용하지 못하게 된다. 이는 상담관계 형성과 상담성과 뿐만 아니라 상담자로서의 성장을 방해하므로 불확실성에 대한 인내력 부족으로 인한 초심상담자의 심리적 소진을 예방할 수 있는 개입이 필요하다.

하지만 상담장면에서의 불확실한 상황은 내담자 또는 환경에 의해 발생하고 언제, 어떻게 발생할지 예측이 불가능하다. 따라서 불확실한 상황을 막으려 하기보다 그 상황을 받아들이는 상담자의 인지적 측면을 고려하는 것이 효율적이다. 불확실한 상황은 그것이 부정적인 결과를 가져올지, 긍정적인 결과를 가져올지 정해져 있지 않다. 그렇기 때문에 이를 해결하기 위해서 부정적인 측면에만 초점을 맞추기보다 여러 측면으로 문제를 살피고 받아들여 적응적인 방법을 찾는 인지적 유연성을 갖추어야 한다.

인지적 유연성이란 어떤 주어진 상황에서 이용할 수 있는 대안이 있다는

것에 대한 인식, 상황에 적응하려고 하는 자발성, 유연함에 있어서의 자기 효능감을 의미한다(Martin & Rubin, 1994). 상담자에게 인지적 유연성이란 서로 다른 내담자들의 호소문제를 이해하고 그들의 특성을 고려하여 저항과 갈등에 개입하는 것과 관련이 있다. 하지만 초심상담자의 경우 숙련상담자에 비해 내담자의 강점을 단순하게 이해하여 적극적으로 활용하지 못하고(권혜경, 이희경, 2013), 내담자의 저항을 마주했을 때도 내담자가 스스로 정리해갈 수 있도록 활용하기보다 피상적인 공감으로 그치는 것(이현아, 이수원, 1997)으로 보아 다른 발달 단계의 상담자보다 인지적 유연성이 부족함을 알 수 있다.

인지적 유연성이 높을 경우 창의적이고 새로운 아이디어를 생각해낼 수 있는 능력과 다양한 관점에서 문제를 바라보고 해결할 수 있는 능력과 복잡하고 새로운 상황과 문제에 흥미를 느끼고 회피하지 않는 태도를 가진다(홍숙지, 2005). 또한 인지적 유연성은 부정적 정서를 완화시키고(정은선, 하정희, 2019), 심리적으로 건강하고 긍정적인 정서를 더 빈번하게 경험하는 것과 삶에 대한 만족의 증가와 관련 있다(이여빈, 2013). 본 선행연구 결과를 통해 인지적 유연성을 갖춘 초심상담자의 경우 그렇지 않은 초심상담자에 비해 내담자의 경험을 풍부하고 다각도로 이해할 수 있으며, 불확실한 상황을 회피하지 않고 긍정적인 정서를 경험하는 경향이 높을 것이라 예측할 수 있다.

더불어 초심집단상담자들은 집단의 갈등, 집단원의 저항, 침묵 등과 같은 어려움을 대처하는 기술에 대한 교육을 가장 높은 빈도로 요구하고 있다(권경인, 김지영, 엄현정, 2020). 또 초심상담자의 상담에서의 어려움을 극복할 수 있었던 요인은 상담 회기 진행에 대한 구체적인 지식을 타인으로부터 얻었던 때문 것으로 나타났다(김지연, 한나리, 이동귀, 2009). 이와 같은 연구 결과들은 초심상담자들이 인지적으로 유연성을 갖추는 것의 중요함을 느끼고 있으며 초심상담자의 요구에 맞춰 인지적 유연성에 대해 주목할 필요가 있음을 알려준다.

한편 자기효능감은 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치며 보호요인으로 도 명백하게 잘 알려져 있다(강선아, 김안나, 최보영, 2020; 권도연, 진미경, 2021; 권이경, 김광웅, 2005; 윤아랑, 정남운, 2011). 자기효능감이란 특정 상황에서 성취에 필요한 하위기술들을 조직, 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념을 의미한다(Bandura, 1977, 1986, 1993). 이것을 상담자에게 적용해보면 효과적인 치료를 할 수 있을지에 대한 스스로의 판단이자 치료에 대한 자신감의 개념으로 이해할 수 있다(Larson & Daniels, 1998).

자기효능감이 높은 상담자의 경우 상담에서 느끼는 불안을 낮춰 내담자와 보다 긍정적인 상담관계를 협력한다(홍수현, 최혜림, 2001). 또한 상담행이 여유롭고 부드러우며 상담의 성과가 있었던 반면 자기효능감이 낮은 상담자는 상담 진행에 대한 불안과 부담으로 인하여 상담에 집중하지 못해 순조롭게 진행할 수 없었다(강진구, 연문희, 2005). 상담자와 비슷한 맥락에 있는 놀이치료자 역시도 자기효능감이 높을 경우 내담 아동에게 적절하게 반응함으로써 긍정적인 치료관계와 치료성과를 거둘 수 있다(김진서, 한유진, 2019). 즉, 자기효능감이 높은 상담자는 상담에서 가장 중요하다고 할 수 있는 내담자와 안전하고 효과적인 상담관계를 형성하고 호소문제에 유연하게 개입하는 인지적 유연성을 갖출 수 있음을 알 수 있다.

인지적 유연성을 자기효능감을 포함하는 개념으로 볼만큼 서로 관련이 있다(김상근, 이정윤, 2019). 상담자의 자기효능감이 상담자의 인지적 유연성을 예측하거나, 두 변인이 서로 정적인 영향을 미친다는 결과가 있다(Malkoç & Aydın Sünbül, 2020; Genç & YÜKSEL-SAHİN, 2020). 따라서 초심상담자의 심리적 소진을 예방하기 위한 프로그램을 설계할 때, 초심상담자의 인지적 유연성과 자기효능감에 대한 개입이 함께 이뤄질 경우, 더 높은 효과를 가져올 것이라 예상된다. 하지만 초보아동상담자의 상담자 자기효능감은 오히려 소진의 신체화 증상과 정적 상관을 보인다는 상반된 연

구도 존재한다(이세나, 2020). 이는 초심상담자의 자기효능감이 모든 상황에서의 심리적 소진을 완화시킨다고 하기엔 어렵다는 것을 의미하는 것으로, 자기효능감의 조절변인으로서의 기능과 심리적 소진과의 관계에 대한 연구가 추가적으로 필요함을 시사한다.

이상의 선행연구를 바탕으로 종합해보면, 불확실성에 대한 인내력이 부족한 상담자일수록 그 상황을 위협적으로 인지하여 심리적 소진이 클 것으로 보인다. 상담자가 낮은 불확실성에 대한 인내력을 가진다면 상담 과정에서의 어려움에 잘 개입하기보다 회피하는 등의 인지적 유연성이 저하되고 심리적 소진을 일으킬 수 있다. 하지만 자기효능감의 정도에 따라 심리적 소진이 다르게 나타날 수 있다. 즉, 인지적 유연성이 낮더라도 자기효능감이 높은 상담자라면 상담에 대한 부담감을 적게 느끼고 그로 인한 소진이 덜 할 것이다. 한편 상담자가 의욕만 지나치게 높다면 결국 성과가 나오지 않으므로 스스로의 상담 능력을 의심하게 될 것이다. 이는 장기적으로 봤을 때 상담자에게 소진을, 내담자에게 문제 미해결이라는 부정적인 결과를 초래할 수 있다. 특히나 초심상담자는 숙련상담자에 비해 상담에 대한 의욕이 높기 때문에 적절한 자기효능감을 가지는 것이 중요하다.

따라서 본 연구의 목적은 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 사이에서 인지적 유연성의 매개효과를 살펴보고, 인지적 유연성과 심리적 소진 간의 자기효능감의 조절된 매개효과를 파악하는 것이다. 이를 통해 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 변인들 간의 관계를 이해하고, 그들의 심리적 소진 예방과 더불어 숙련상담자로서의 성장을 도모할 수 있는 교육 프로그램 개발에 기반이 되는 자료를 제시하고자 한다.

2. 연구문제

본 연구는 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감을 통한 인지적 유연성의 조절된 매개효과를 살펴보고자 한다. 이를 기반으로 본 연구에서 설정한 연구문제와 연구모형은 다음과 같다.

연구문제 1. 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진의 관계는 어떠한가?

연구문제 2. 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에서 인지적 유연성이 매개하는가?

연구문제 3. 초심상담자의 자기효능감은 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계를 조절하는가?

연구문제 4. 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 통해 심리적 소진으로 가는 경로가 자기효능감의 정도에 따라 차이가 나는가?

이와 같은 연구 문제를 모형으로 정리하면 그림 1과 같다.

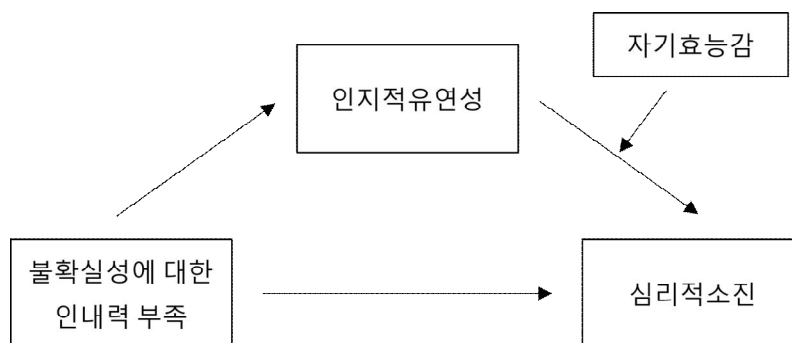


그림 2. 연구모형

3. 용어의 정의

가. 초심상담자

초심상담자를 정의하는 데 있어 연구마다 조금씩 차이를 보인다. 3년 이하의 경력을 가진 상담자(김미지, 2009), 슈퍼비전 경험이 1회 이상인 3년 이하의 상담자(김양선, 신효정, 2017), 상담전공 학사취득 혹은 석사 재학 이상인 사람들 중 상담 경력 3년 이내의 상담자(유소영, 연규진, 2017), 석사 재학 이상의 3년 이하의 경력을 가진 인턴 또는 수료를 한 상담자(송수경, 구자경, 2017) 등이 있다.

본 연구에서는 초심상담자를 ‘석사 재학 이상의 3년 이하의 경력을 가진 상담자’로 정의한다.

나. 불확실성에 대한 인내력 부족

불확실성에 대한 인내력 부족(intolerance of uncertainty)이란 사건의 실제 발생 가능성과는 무관하게 인지, 정서, 행동적 수준에서 부정적으로 반응하는 기질적 성향을 말한다(Dugas, Gosselin, & Ladouceur, 2001).

본 연구에서는 불확실성에 대한 인내력 부족을 ‘불확실성으로 인한 정신적 고통 및 일과 생활에서의 불만족감’과 ‘불확실성으로 인한 자신감 상실 및 일 진행에 대한 어려움’으로 정의한다.

다. 인지적 유연성

인지적 유연성(cognitive flexibility)이란 어떤 주어진 상황에서 이용할 수 있는 대안이 있다는 것에 대한 인식, 상황에 적응하려고 하는 자발성,

유연함에 있어서의 자기효능감을 의미한다(Martin & Rubin, 1994).

본 연구에서는 어려운 상황에 처했을 때 자신이 그 상황을 통제 가능하다고 인지하고, 대체 가능한 여러 해결책을 고안해 낼 수 있다는 능력, 그리고 삶에서 만날 수 있는 사건과 사람의 행동에 대해 대안적인 설명을 할 수 있는 능력이라 정의한다.

라. 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)이란 다양한 성취 상황에서 성공적으로 수행할 수 있다는 전반적인 능력에 대한 신념이며(Bandura & Wood, 1989), 상담장면에 적용하여 상담자 스스로 상담능력에 대한 확신으로 상담자가 내담자를 효과적으로 상담할 수 있다는 믿음을 의미한다(Larson & Daniels, 1998).

본 연구에서는 상담자, 내담자 또는 상담 환경으로 인한 어려운 상황에서 효과적으로 대처할 수 있고 적절한 상담기술을 사용할 수 있으며, 내담자에게 효과적인 도움을 주기 위한 태도를 취할 수 있는 상담자의 신념이라고 정의하였다.

마. 심리적 소진

심리적 소진(psychological burnout)이란 남을 돕고자 하는 동기를 가지고 상담 및 상담 관련 업무를 수행하던 중에 직무로 인한 스트레스를 오랜 기간 동안 적절히 관리하지 않아 정서적 고갈과 무기력을 경험하는 것을 의미한다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

본 연구에서는 상담자가 경험하는 신체적 피로감, 비협조적 업무환경, 내담자 가치저하, 무능감과 사생활 악화를 포함하는 정서적 고갈과 무기력한 상태로 정의한다.

II. 이론적 배경

본 장에서는 초심상담자, 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진의 개념과 선행연구를 살펴보고 변인들 간의 관계를 기술하였다.

1. 초심상담자

가. 초심상담자의 개념과 특징

초심상담자는 상담경력이 얼마 되지 않은 상담자를 말한다. 초심상담자와 숙련상담자를 구분하는 것은 경력의 차이이므로 기준이 되는 경력을 명확히 할 필요가 있다. 초심상담자를 대상으로 한 연구는 많지만 연구마다 초심상담자를 규정하는 기준이 조금씩 다르다. 3년 이하의 경력을 가진 상담자를 대상으로 초보상담자로 명명하거나(김미지, 2009), 학력에 대한 조건을 걸어 상담전공 학사취득 혹은 석사재학 이상인 사람들 중 상담 경력 3년 이내의 상담자로 정의하고 있다(유소영, 연규진, 2021). 또는 실제 상담 경험이 있고 그에 대한 도움을 받은 경험을 요구하며 수퍼비전 경험이 1회 이상인 3년 이하의 상담자를 초보상담자로 정의하기도 한다(김양선, 신효정, 2017; 지인구, 주영아, 2019). 초심상담자에 관한 연구 동향을 살펴본 송수경과 구자경(2017)은 초심상담자를 구분하는 정확한 기준은 없지만 상담 경력을 기준으로 3년 이하, 학위 수준을 기준으로 석사 재학 이상, 수련 정도를 기준으로 인턴 중이거나 인턴 수료자를 초심상담자로 규정한다고 하였다. 따라서 위의 연구를 참고하여 초심상담자를 석사재학 이상인 사람들 중 3년 이하의 경력을 가진 상담자로 정의하였다.

초심상담자의 가장 큰 특징은 숙련상담자에 비해 실무 경험이 적다는 것이다. 그렇기에 여러 유형의 내담자들의 각기 다른 반응을 적절히 대처하지 못하며, 상담시 집중도를 조절하는 데 어려움을 가진다. 또한 초심상담자들은 자신감이 부족하고, 상담에 대한 내담자의 비협조적 태도 및 불만 표현으로 많은 어려움과 좌절을 경험한다(김길문, 정남운, 2004). 적은 실무 경험은 이와 같은 상황을 잘 대처하게 하기보다 상담 과정 중에 내담자에게 주의를 기울이지 못하게 만들며 자신의 수행에 대한 불안과 당황스러움을 경험하게 한다(이규미, 2017; Stoltenberg, Mcneill, & Delworth, 1998).

초심상담자는 숙련상담자와는 다르게 통찰에 관련된 사건보다는 내담자의 감정을 탐색했던 사건이나 상담자의 자기-비판이나 자기반성(reflection)을 촉진했던 사건을 중요하게 회고한다(Cummings, Slemon, & Hallberg; 1993). 또한 숙련상담자일수록 상담자 자신에 대한 부정적 정서를 담은 말이 적고, 초심상담자일수록 자신의 수행에 대한 부정적 혼잣말 빈도가 높다(류진혜, 김재환, 1999). 이는 숙련상담자들이 상담에 효과를 가져왔던 핵심적 연결을 할 수 있었던 사건과 같이 인지적이며 구체적인 상담 방법에 초점을 두는 것과 달리 초심상담자들은 자신이 내담자와 함께 작업을 어떻게 해나가고 있는지에 대해 매우 걱정하며 스스로의 상담과정에 대해 비판적이고 부정적인 생각을 많이 하는 등 자각이 많음을 알 수 있다.

하지만 자기 자신에 대한 자각을 시작으로 타인과의 상호작용을 통해 자기에 대한 지식을 습득하게 되므로(Stoltenberg & Delworth, 1987), 상담과정에서 비판적이며 부정적인 생각을 많이하는 초심상담자의 특성은 한 번쯤 꼭 거치게 되는 자연스러운 과정이다. 이 과정을 통해 점차 초심상담자가 내담자를 정확하게 이해할 수 있으며, 내담자가 자신에게 미치는 영향을 알 수 있게 된다. 즉, 상담자의 인지수준이 복잡하고 유연해지며 통합된 상태에 이르게 된다고 할 수 있다.

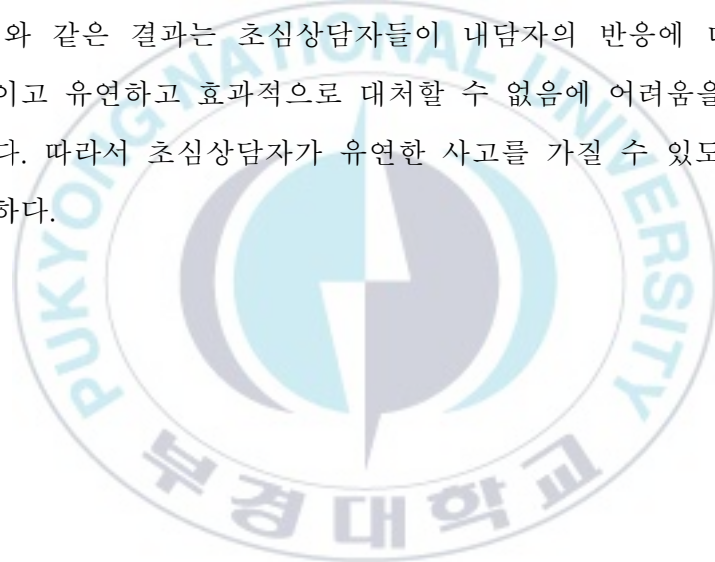
나. 초심상담자의 어려움

초심상담자가 겪는 어려움은 7가지로 나눌 수 있는데, 높은 수행 불안, 지도감독자의 평가에 대한 걱정, 내담자와의 적절한 정서적 교류 유지 어려움, 불충분한 사례개념화, 높은 기대수준, 긍정적지지를 얻을 수 있는 멘토의 부재 등이 있다(Skovholt & Rønnestad, 2003). 국내 연구로는 초심상담자들이 회기 내에서 경험하는 어려움과 대처과정에 대한 질적 분석 연구에서 초심상담자들이 내담자들의 비협조적인 반응 및 태도, 상담에 대한 불만 표현, 종결 의사 표현 등을 힘들게 생각하였으며 이런 어려움이 발생하는 이유를 내담자의 특성, 상담자 자신의 개인적인 특성, 상담자의 핵심 문제와 관련된 역전이, 상담자로서의 전문성 및 임상 경험 부족, 상황 및 환경의 영향 등으로 생각하였다(김길문, 정남문, 2004). 초심상담자는 이러한 어려움을 겪을 때 상담능력에 대해 회의감을 시작으로 분노, 당황 및 부담감 등의 여러 가지 부정적 정서를 경험한다.

초심상담자들의 경우 상담에 대한 자신감 부족을 가장 큰 어려움으로 보고하였으며, 자신이 상담자라는 직업에 맞는 사람인지, 자신의 상담 실력이 괜찮은지에 대한 확신이 없기 때문에 내담자의 반응이나 태도에 민감한 특성을 보인다고 하였다(김지연, 한나리, 이동귀, 2009). 즉 초심상담자들은 내담자의 변화가 확인되지 않고 상담이 발전되지 않는다고 느낄 때 어려움을 느끼고, 스스로가 가지고 있는 상담 지식과 경험에 확신을 가지지 못한다. 그러나 이와 같은 요소는 숙련상담자들에게서 크게 드러나지 않는다. 또 상담개입 방법에 대한 고민이 많은 것으로 보아 자신감과 관련된 문제는 시간이 흐름에 따라 경험이 쌓이면 해결이 될 것이라 볼 수 있다. 숙련상담자가 초심상담자와 다른 고민을 가진다는 결과는 자신감 부족이 초심상담자들의 어려움 중 하나를 얘기하며, 초심상담자들의 숙련상담자로의

성장을 돕기 위해 개입이 필요한 부분임을 알 수 있다.

또한 내담자의 표면적인 증상보다 개인의 성격, 환경, 주관적인 경험 등을 파악하는 것에 어려움을 느낀다는 숙련상담자와 다르게 초심상담자들은 내담자의 세부적인 언어반응이나 행동반응, 상담에 대한 부정적인 태도 등으로 인해 당황하며, 어떻게 대처해야 할지에 대해 막막해 한다(김지연 등, 2009). 초보상담자가 상담에서 경험하는 어려움에 대해 연구한 김미지(2009)는 내담자가 상담과 상담자에 대한 부정적 표현과 내담자의 저항과 의도하지 않은 행동 특성을 보일 때 초보상담자들이 부정적인 감정을 느낀다고 하였다. 이와 같은 결과는 초심상담자들이 내담자의 반응에 대해 경직된 태도를 보이고 유연하고 효과적으로 대처할 수 없음에 어려움을 가지는 것을 의미한다. 따라서 초심상담자가 유연한 사고를 가질 수 있도록 하는 방안이 필요하다.



2. 불확실성에 대한 인내력 부족

가. 불확실성에 대한 인내력 부족의 개념

불확실성이란 위험인지 기회인지 평가되기 전까지 부정적인 것도 긍정적인 것도 아닌 중립적인 것으로, 이것이 평가되기 위해선 시간이 흘러야 한다. 하지만 이 시간이 얼마나 걸리지는 아무도 모른다. 이러한 불확실한 상황과 사건에 대해 가지는 인지, 정서, 행동의 부정적 반응 경향성을 불확실성에 대한 인내력 부족이라고 한다. 다시 말해 불확실한 상황과 사건을 위협적인 상황으로 인지하여 해결할 수 있는 방법이 없다고 여기는 것을 말한다(김경옥, 2009; Dugas, Buhr, & Ladouceur, 2004).

이 용어는 Budner(1961)가 처음으로 제안한 성격 특성적인 개념으로, 모호함에 대한 인내력의 부족을 애매모호한 상황을 위협적인 것으로 지각하는 경향성으로 정의하였다. Freeston, Rhéaume, Letarte, Dugas와 Ladouceur(1994)가 불확실성에 대한 인내력이라는 개념을 구체화시켜, 걱정의 발생 및 유지에 있어 중요한 기본적 역기능적 도식이며 인지적 편향이라 보았다. 불확실성에 대한 인내력 부족의 배경이 됐던 기존의 모호함이란 개념이 현재와 관련된 속성이라면, 불확실성은 보다 미래 중심적이며 예측 불가능하다는 속성을 가지는 개념이라고 보며 시간적 속성을 더했다(Grenier, Barrette, & Ladouceur, 2005). 이후 많은 연구자들이 불확실성에 대한 인내력 부족(intolerance of uncertainty)을 측정하기 위한 도구와 다양한 변인과의 관계 연구를 통해 개념을 발전시켜왔다.

불확실성에 대한 인내력이 부족한 사람들은 3가지 특징을 가진다(Ander son, 2013). 첫째, 불확실한 상황을 회피하고자 하는 과도한 성향을 지니며, 둘째, 기대하지 않은 사건은 부정적인 것이므로 피해야 한다는 신념을 가

지고 있다. 셋째, 자신들에게 주어진 불확실한 것들은 부당한 것이라 생각한다. 이에 따라 불확실성에 대한 인내력은 범불안장애(Dugas & Ladouceur, 2000; Holaway, Heimberg, & Coles, 2006), 걱정(Dugas, Gosselin, & Ladouceur, 2001), 인지적 통제와 편향적 회상(Dugas, Hedayati, Karavidas, Buhr, Francis, & Phillips, 2005) 등의 연구가 진행되어왔다.

국내 연구에서는 비슷하게 불확실성에 대한 인내력이 부족한 사람은 분명하지 않은 자극에도 걱정을 많이 하고(김지혜, 현명호, 2011), 우울과 불안에 빠지는 특징을 가진다는 결과를 보였다(김지은, 2014). 또 불확실한 상황을 기다리고 긍정적인 결과를 기대하기보다 위험한 상황이기 때문에 부정적인 사건이 발생할 것이라는 과묵적 사고를 반복하고(유성진, 권석만, 2000; 황진아, 2015), 불확실한 상황에 대해 도전하기보다 회피를 많이 하는 것으로 나타났다(신은경, 2012). 이를 통해 불확실성에 대한 인내력 부족은 걱정, 불안과 같은 부정적 정서뿐만 아니라 편향적 사고와 같이 인지적 경직성 그리고 역기능적인 행동과도 연관이 있음을 알 수 있다.

나. 상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족

상담 기술 중 ‘침묵’이라는 기술이 있을 만큼 상담자에겐 기다림이 중요하다. 이 기다림도 어떤 내담자와 무슨 이야기를 하나에 따라 그 길이와 타이밍이 달라지며 이후 상담 진행에 큰 영향을 준다. 이와 같은 상담 장면의 특성으로 상담자에게 불확실성에 대한 인내의 필요성이 제기되었다. 이장호(1995)는 유능한 상담자의 특징으로 불명료한 내담자의 사고, 내담자의 모호한 의지 상태, 감정의 혼란에 대한 인내와 수용을 꼽으며 불확실성에 대한 인내력의 중요성을 주장했다. 상담자의 불확실성에 대한 인내력이 중요한 또 다른 이유는 상담자가 이것과 더불어 내담자와의 의사소통 및 감정소통 능력을 갖추게 될 때, 내담자는 자신의 문제에 대한 통찰과 객관

적 이해, 현실적인 문제해결 방법 등을 습득할 수 있기 때문이라 하였다.

초심상담자일수록 그들의 내담자가 즉각적인 변화를 보이지 않으면 불안해하는 경우가 많은데, Corey(2009)는 초심상담자가 숙련상담자로 성장하기 위해 특히 치료 초기에 보여지는 불명확한 내담자의 변화 여부를 수용하고 인내하는 법을 배워야 한다고 하였다. 즉, 상담 초기 내담자가 상담을 거부하거나 지각을 하는 것과 같은 반응들이 부정적으로 느껴지지만, 이를 내담자의 특성과 연관지어 이해할 수 있고 내담자의 잠재력을 믿어 종결 후 긍정적인 변화가 나타날 것이라 인내해야 함을 말한다. 이처럼 상담의 성과는 과정 중 모호함을 견뎌내야 얻을 수 있다. 따라서 불확실성에 대한 인내력은 상담자의 정체감, 효율성에 영향을 미치므로 상담자 발달에서 중요한 자질로 일컬어 진다(Kottler & Brown, 1996).

상담자가 불확실한 상담 장면을 견디는 것은 다양한 이름으로 연구에서 관찰되며 그 중요성이 드러난다. 김창대, 권경인, 한영주, 손난희(2008)는 상담의 효과를 증진시키기 위해 상담자에게 필요한 요인 중 하나로 ‘버터주기(holding)를 잘하는 것’이라 하였다. 이는 상담자들이 효과적으로 상담을 하기 위해서는 내담자의 다양한 감정에 휘둘리지 않고 버터주고 지지 및 존중해주는 힘을 가지고 있어야 하며, 내담자의 불안정하고 불확실한 상황을 받아들이고 견뎌야 한다는 것이다. 하지만 초심상담자는 숙련상담자와 다르게 내담자의 저항이 일으키는 감정에 동요되고 내담자가 스스로를 이해하게끔 심도있는 몰입으로 이끌지 못한다(장정현, 2014).

Jennings와 Skovholt(1999)도 마찬가지로 상담자는 내담자의 복잡하고 알 수 없는 것들을 찾아내고 다루는 것을 피하지 않고 추구한다고 보았다. 하지만 초심상담자는 만연한 불안으로 인해 내담자의 호소문제를 이해하는데 부족하고 자신이 없는 것으로 나타났다(구미정, 2021). 유능한 상담자에게 있어 내담자 따라서 불확실성에 대한 인내력을 견디는 것이 상담에서

중요한 요인임에도 불구하고 초심상담자는 숙련상담자에 비해 어려움을 많이 느낀다는 것을 알 수 있다.

여러 학자들은 상담자 발달에서 불확실성에 대한 인내력의 중요성을 강조하였지만 연구에서 알 수 있는 것과 같이 상담경험이 부족한 초심상담자는 상담과정에서 불안과 좌절을 경험하므로 인내력을 가지기 쉽지 않다(Corey, 2009). 하지만 주목해야 할 것은 많은 초심상담자들은 이러한 자신의 불안과 좌절을 ‘더 노력하기’로 극복하려고 한다(Levitt & Jacques, 2011)는 것이다. 초심상담자가 보다 효율적으로 불확실성을 견디는 능력을 향상시키고 숙련상담자로서 성장을 돕기 위해 개입할 수 있는 변인들을 찾아야 할 필요가 있다.



3. 인지적 유연성

가. 인지적 유연성의 개념

인지적 유연성(cognitive flexibility)이란 어떤 주어진 상황에서 이용할 수 있는 대안이 있다는 것에 대한 인식, 상황에 적응하려고 하는 자발성, 유연함에 있어서의 자기효능감을 의미한다(Martin & Rubin, 1994). 또한 어려운 상황에 처했을 때 자신이 그 상황을 통제 가능하다고 인지하고, 대체 가능한 여러 해결책을 고안해 낼 수 있다는 능력, 그리고 삶에서 만날 수 있는 사건과 사람의 행동에 대해 대안적인 설명을 할 수 있는 능력이다(Dennis & Vander Wal, 2010). 국내 연구에서는 인지적 유연성을 창의적이고 새로운 아이디어를 생각해낼 수 있는 인지적 능력과 복잡하고 새로운 상황과 문제에 흥미를 느끼고 회피하지 않는 태도로 정의했다(홍숙지, 2005). Spiro, Feltovich, Jacobson과 Coulson(1991)은 학습을 통해 지식을 습득하는 능력으로 정의하였고, 문제를 해결하기 위해 학습된 지식을 다양한 관점에서 재검토하고 여러 대안적 방법들을 생각해내어 융통성 있게 적응하려는 능력으로 설명하였다.

Ionescu(2012)는 인지적 유연성을 두 가지의 측면으로 정리하였다. 첫째는 개인적인 특성의 측면으로, 외부환경의 변화를 알아차리고 관리하는 통제 기능이다. 이는 변화된 환경에 즉각적으로 대응할 수 있는 개인의 능력을 의미한다. 둘째는 환경을 지각하는 인지적 방식의 측면으로, 주어진 상황에서 변화된 환경을 인식하고 스스로 개념화한 심리적인 틀에 변화를 줌으로써 문제를 해결하면서 상황에 대처하고 적응하는 과정을 의미한다. 이러한 인지적 유연성의 두 개념이 독립된 것이 아닌 상호보완적인 관계라고 보았고, 환경의 변화에 대해 감지해내는 실행기능의 능력과 환경변화의 맥

락을 파악하여 적절하게 해결방안을 찾아 상황을 조절해가는 능력은 새로운 과제 수행과 함께 변화하는 환경에 대해 이해하게 되고 성장해 나가는 것이라고 하였다(정승희, 2018).

인지적 유연성은 또 다른 두 가지 구성요소로 구분된다(홍숙지, 2005). 첫째는 새롭고 복잡한 상황이나 문제에 흥미를 느끼고 이를 회피하지 않으며, 새롭고 창의적인 아이디어를 떠올릴 수 있는 능력이며, 둘째는 다양한 관점에서 문제를 바라보고 해결해 나갈 수 있는 다양한 사고 능력이다. 최근에는 Dennis와 Vander Wal(2010)에 의해 인지적 유연성이 대안요인(alternative subscale)과 통제요인(control subscale)으로 구성된다. 대안은 사건에 대한 다양하고 대안적인 해석을 할 수 있고, 여러 가지의 해결책을 생각할 수 있는 능력이다. 통제는 개인에게 주어진 어렵고 힘든 상황을 통제 가능한 것으로 지각하는 것을 의미한다. 종합해보면 인지적 유연성은 변화하는 환경에 융통성 있게 대응하고 적응하며 대안을 찾아내거나 상황에 대한 통제감을 인식할 수 있는 능력이라고 할 수 있다.

인지적 유연성이 높을 경우 창의적이고 새로운 생각을 할 수 있고 다양한 관점에서 문제를 바라보고 해결할 수 있으며, 복잡하고 새로운 상황과 문제에 흥미를 느끼고 이를 회피하지 않는다(홍숙지, 2005). 또한 상황을 경직되게 지각하여 소극적이고 역기능적인 대처를 하기보다 상황에 따른 다양한 통제감을 지각하여 적극적이고 적응적인 대처를 할 수 있다(허심양, 2011; Cheng, 2001). 인지적 유연성을 가지고 있는 사람들은 자기 자신이 특정한 상황에서 효율적으로 행동하고 대처할 수 있을 것이라는 자기확신을 갖기도 한다(Bandura, 1977). 이는 곧 인지적 유연성이 어떤 상황을 해결하기 위한 방법인 인지적인 측면뿐만 아니라, 해결할 수 있는 방법을 알고 있다고 스스로를 믿음으로써 긍정적인 정서까지 유발하는 심리적인 측면과도 관련되어 있다 할 수 있다.

나. 상담자의 인지적 유연성

상담자에게 있어 인지적 유연성이란 비슷한 주제의 문제더라도 내담자의 특성에 따라 다르게 이해하고 그에 맞는 적절한 개입방법을 생각할 수 있다는 것과 연관된다. 그리고 내담자의 부정적인 반응 또는 저항과 같은 불확실한 상황을 적절히 대처하는 것 또한 상담자가 갖춰야 하는 인지적 유연성의 한 부분이라 할 수 있다. 그렇지만 선행연구에서 상담자의 인지적 유연성을 명확하게 정의하고 직접적으로 연구한 결과는 찾아보기 어렵다. 전문상담교사의 인지적 유연성에 관한 연구(이명랑, 2017; 정다솜, 2020)가 있지만, 이는 일과 가정 사이의 갈등 상황과 행정 업무와 상담 업무 간에 대처하는 인지적 유연성을 설명하므로 상담장면에서의 인지적 유연성과 차이가 있다. 따라서 상담자에게 인지적인 과정에 해당되는 사례개념화, 저항과 같은 갈등 상황을 대처하는 방법 등을 통해 상담자의 인지적 유연성을 이해하고자 한다.

먼저 내담자를 이해하는 데 가장 기본이 되는 사례개념화는 내담자가 호소하는 문제와 관련된 다양한 사건, 요인들을 바탕으로 치료의 방향, 전략, 기법을 계획하는 것이다. 상담자는 이론의 이해와 전문적인 기술을 습득하여 내담자 사례에 적절한 것을 선택적으로 사용해야 한다(이윤주, 2001). 사례개념화는 상담의 만족도와 상담 성과에 영향을 준다. 사례개념화와 개입은 초보상담자가 가장 어려워하는 영역으로 내담자가 느끼는 상담만족도와는 상관이 없지만 상담자 스스로의 상담만족도와 부적상관을 가진다(이영순, 2010).

상담장면에서 다루기 어려운 장면인 저항은 상담자를 당황하게 하는 요인 중 하나다. 저항을 잘 해결한다면 내담자를 이해하는 수준이 한층 더 깊어지고 상담효과에 영향을 주지만, 그렇지 못한 경우 갈등이 일어날 수도 있다(이현아, 이수원, 1997). 비난, 방어, 화제 전환, 상담에 대한 불만,

조기 종결 등 여러 가지 형태로 저항이 나타나기 때문에(Hill, Helms, Spiegel, & Tichenor, 1988) 상담자는 내담자의 특성, 문제를 충분히 이해하여 적절히 개입할 필요가 있다. 숙련상담자는 초심상담자와 달리 저항을 통해 내담자가 생각을 정리해볼 수 있도록 하지만, 초심상담자는 구체적인 탐색을 하지 못하고 단순한 공감, 반영으로 치료가 표면에 그칠 수 있다(이현아, 이수원, 1997).

이처럼 상담자의 발달 수준과 경력에 따라 사례개념화, 역전이 조절 능력, 저항 다루기 수준 등이 차이가 난다(이수림, 조성호, 2010; 이윤주, 김계현, 2002; 이현아, 이수원, 1997). 이는 낮은 수준의 인지적 대처 능력이 초심상담자에게 자연스러운 것으로 그들의 특성이라 할 수 있다. 하지만 내담자들은 ‘상담자는 내가 들여다보려고 하지 않았던 내 모습을 보게 해주었다’, ‘상담자는 내가 보지 못하고 있는 부분에 대해 스스로 정리할 수 있도록 해주었다’와 같이 ‘변화를 실천하게 하는 개입’을 ‘상담자의 경청하는 자세’, ‘내담자를 존중하는 태도’, ‘상담자의 풍부한 경험’, ‘직접적인 조언’보다 높은 치료적 요인으로 인식하는 것으로 나타났다(김영근, 2013). 이는 결국 내담자들이 상담자가 어느 발달 단계에 있느냐와 상관없이 상담에서 심층적이고 전문적인 도움을 원한다는 것을 알 수 있다. 그러므로 이러한 내담자의 상담에 대한 기대를 충족시켜 내담자와의 관계에서 신뢰를 쌓고 상담의 치료적 효과를 높이기 위해 상담자가 인지적 유연성을 갖춰야 한다.

4. 자기효능감

가. 자기효능감의 개념

자기효능감(self-efficacy)은 특정 상황에서 성취에 필요한 하위기술들을 조직, 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념이다(Bandura, 1977, 1986, 1993). 자기효능감은 어떤 과제를 수행하기 위해 필요한 동기, 인지적 자원, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이며(Martocchio, 1994), 성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음이다(차정은, 1996; Eden & Aviram, 1993).

자기효능감은 자신감, 자기조절 효능감, 과제 난이도 선호 등의 세 가지 하위요인들로 구성되었다(김아영, 1997). Bandura(1986)는 자기효능감을 상황-특수적인 개념에서 어떤 결과를 얻기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단으로 정의했다. 자기효능감을 일반적 개념으로 확대한다면 자신감의 정의 중에서 자신의 가치에 대한 개인의 확신을 제외한 자신의 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념으로 정의될 수 있다(김선헌, 1999). 이러한 자신감은 자신의 능력에 대한 인지적인 판단 과정을 통해 조성되고, 정서 반응으로 표출된다(Bandura, 1993).

선행연구에서 상담자의 자기효능감이 높을수록 상담 진행이 수월하고, 상담성도가 높은 것으로 나타났다. 반면 낮은 수준의 자기효능감을 가진 상담자는 상담자로서 자신의 능력에 대한 확신이 부족하고 상담 진행에 불안과 부담감이 집중을 방해해 순조롭게 상담을 진행하기 어려워한다(강진구, 연문희, 2005; 김미지, 2006; 박정아, 2014; 양명희, 김성희, 2011; 홍수현, 최해림, 2001). 자기효능감이 높은 사람들은 어려움을 맞닥뜨려도 이를 극복하기 위해 더 많이 노력하고 성공적인 결과를 이룬다. 이를 바탕으로

상담자 자기효능감이 높을 때 상담에 필요한 다양한 상담기술을 익히고 이를 사용하기 위해 노력하고, 상담 과정에서 겪게 되는 스트레스와 소진을 예방하는 것으로 이해할 수 있다.

반면 자기효능감이 낮은 사람은 어려움을 과도하게 두려워하여 스트레스를 높게 경험하며, 자기능력을 최대한으로 발휘하지 못하게 된다(장은주, 1997). 즉 낮은 자기효능감이 스트레스 등의 부정적 효과를 일으켜 심리적 건강을 방해하여(Gattuso, Litt & Fitzerland, 1992), 이를 통해 삶에 대한 만족도를 감소시킨다 할 수 있다(Manning & Wright, 1983). 이는 자기효능감이 자신의 후속 행동이나 대처에 대한 영향을 주기 때문에 긍정적 영향을 증대시키고, 반대로 부정적 영향은 완화 시켜주는 내재적 요인이라고 할 수 있다.

나. 상담자 자기효능감

상담자 자기효능감은 Johnson, Baker, Kopala, Kiselica 그리고 Thompson(1989)이 Bandura(1977)의 이론을 토대로 제시한 용어로, 상담자 자신이 보유한 상담기술을 활용하여 내담자에게 도움을 줄 수 있다는 자신감을 뜻한다. 또는 상담자가 상담을 할 때 사용하는 인지·행동·사회적 기술들을 통합하는 심리적 원리로, 높은 수준의 자기효능감을 지닌 상담자는 상담 과정에서 자신이 보유한 기술들을 적절하게 활용하여 효과적인 상담을 할 수 있다고 보았다(Larson, Suzuki, Gillespie, Potenza, Bechtel, & Toulouse, 1992). 이를 토대로 상담자 자기효능감을 정리한다면 상담자 스스로가 자신의 상담능력에 대해 가지는 신뢰, 확신이라고 할 수 있다.

Larson 등(1992)은 일반적 자기효능감을 바탕으로 상담자 자기효능감을 5개의 하위요인으로 구성됐다고 보고 상담자 자기평가 척도(Counseling Se

If-Estimate Inventory: COSE)를 개발하였다. 하지만 COSE는 초보상담자의 수준을 적절히 반영하지 못했으며 자기효능감에서 벗어나는 내용을 측정하며 상담자 발달과 관련된 이론에 바탕을 두지 않았다는 문제점이 있었다. 이를 보완하기 위해 Lent, Hill과 Hoffman(2003)는 기본적인 상담기술을 수행하는 능력에 대한 믿음을 말하는 조력기술 자기효능감(helping skill self-efficacy), 기본적인 조력기술들을 통합하여 내담자에 대한 사례개념화 등 다양한 상담회기 과제들을 처리하는 상담자의 지각된 능력을 말하는 회기관리 자기효능감(session management self-efficacy), 상담자들이 자주 도전받는 상담상황에 대한 지각된 대처 능력을 측정하는 것으로 창의성이 요구되는 힘든 내담자나 위기상황을 관리하는 능력을 말하는 상담난제 자기효능감(counseling challenges self-efficacy) 등으로 상담자 활동 자기효능감이 구성된다고 보았다.

이에 반해 양명희와 김성희(2011)는 상담자에게 요구되는 실제 기술을 사용하는 것에 대한 신념보다 상담 장면에서 내담자를 효과적으로 조력하기 위해 기술을 활용하고 필요한 태도, 즉 내담자와 맺는 관계에도 초점을 두었다. 이러한 특징을 반영해 상담자의 역할과 상담자가 마주하는 상황의 특징을 반영한 상담자 활동 자기효능감 척도(Counselor Activity Self-Efficacy Scale: CASES)을 개발했다. 양명희와 김성희(2011)는 상담기술 자기효능감, 상담태도 자기효능감, 상담위기대처 자기효능감 세 가지를 상담자 자기효능감 구성요소로 보았으며, 상담자의 전문적 자질과 인간적 자질 및 최근의 상담 동향까지 반영함으로써 상담자의 전문성, 특히 기술에 편중된 기존의 척도를 보완하였다. 더불어 우리나라 상담자들의 인지와 정서, 행동을 반영하여 구성하였으므로 한국적 상황에 맞는 척도라 할 수 있다.

5. 심리적 소진

가. 심리적 소진의 개념

소진은 Freudenberger(1974)가 처음 사용한 용어로 서비스업 계열에 종사하는 사람들이 과도한 업무요구로 신체적, 정신적, 정서적 고갈상태가 되는 것을 의미하며, 직업적인 스트레스와 관련되어 있다고 하였다. 심리적 소진의 구성요인은 정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 저하로 제시되고 있으며(Maslach & Jackson, 1981), 업무수행 시 낮은 성과 또는 보상으로 인간적 회의감이나 좌절을 경험하고 에너지 고갈로 인하여 신체적, 정신적 어려움을 겪는 상태라 할 수 있다(Corey & Corey, 1998). 다시 말해 심리적 소진은 사람과 관련된 업종에서 근무하는 사람이 대인관계에서 경험할 수 있는 스트레스 요인, 만성적·정서적 긴장 등에 대한 반응으로 나타나는 증후군이다(Maslach & Jackson, 1981).

상담 영역에 소진을 적용해보면 의미 소진과 돌봄 소진으로 나눌 수 있다(Skovholt, Grier, & Hanson, 2001). 의미 소진이란 정서적 발달, 지적성장, 신체적 안녕 같은 영역에서 다른 사람들을 돌보고 그들에게 무엇인가를 해주는 것이 더이상 삶의 목적이나 의미를 주지 않을 때 생긴다고 하였다. 상담자처럼 타인을 돕는 직업의 사람들은 그 과정에서 얻는 심리적 이득이 중요하다. 그러나 소진이 발생하면 일이 무의미해지는데, 상담자가 하는 일이 더이상 내담자에게 도움이 되지 않는다고 느낄 때 의미 소진을 경험하게 된다. 반면에 돌봄 소진이란 상담자가 다른 사람으로부터나 스스로가 자신을 돌보지 못하고 내담자에게 일방적으로 돌봄을 계속 제공하여 심리적 소진이 발생하고 상담관계를 방해하는 것을 말한다(최혜윤, 2002).

상담의 가장 강력한 도구는 상담자 자신으로 스스로가 가진 자질과 특성

을 많이 활용한다(Corey & Corey, 2003). 상담자는 내담자의 어려움에 공감하며, 도움을 제공하고, 상담 과정에서 상담자 자신과 내담자에 대해 민감한 감수성을 지니는 고도의 집중력이 필요하므로 심리적 소진을 쉽게 경험한다(송소원, 장석진, 이정화, 조민아, 2010). 상담자의 심리적 소진은 상담자 자신의 정신건강 및 심리적 안녕뿐 아니라 내담자와의 상호작용에 부정적인 영향을 초래할 수 있으므로 상담 성과를 좌우하는 주요 요인으로 꼽힌다(Delia & Patrick, 1996; Lee et al., 2010; Raquepaw & Miler, 1989). 또한 직무 만족을 감소시켜 이직을 고려하게끔 할 수도 있다(권순옥, 한영주, 2016). 따라서 상담자가 안정적이고 건강하게 상담자로서 기능하기 위해서 내담자의 어려움을 듣는 과정에서도 스스로를 지켜낼 수 있어야 한다.

나. 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인

상담자의 심리적 소진에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무환경과 직무 스트레스와 같은 상황적 요인(도은숙, 정현숙, 2009; 한아름, 오인수, 2014)과 자기효능감, 자아탄력성과 같은 상담자의 성격 특성과 더불어 사회적 지지와의 관계를 살펴본 것들이 있다(김현미, 최인화, 권현용, 2010; 이영순, 김은정, 천성문, 2009; 최혜윤, 2002). 이외에도 상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인은 개인적 요인과 환경적 요인으로 나뉜다. 개인적 요인은 교육수준, 직무태도, 역기능적 완벽주의, 회피적 대처양식이 있으며, 환경적 요인은 내담자 관련 변인, 상태불안(김양선, 신호정, 2017) 상태-특성 불안(이형주, 최해림, 2010) 등이 있다. 이에 반해 불확실성에 대한 인내력 부족, 심리적 소진, 자기효능감, 인지적 유연성의 관계를 고찰한 연구의 수는 미비하다.

초심상담자와 다르게 숙련상담자는 상담장면 외에서 얻는 에너지 충전을 도움 요인으로 얘기하며 매너리즘을 주의하고 소진이 되지 않도록 자기를 잘 관리해야 한다는 필요성을 느낀다(김지연, 한나리, 이동귀, 2009). 이는 숙련된 상담가로 발전하기 위해 심리적 소진을 예방하는 것에 대한 중요성과 초심상담자는 이 부분을 간과할 수 있다는 위험에 대한 시사점을 제공한다. 유소영, 연규진(2017)은 불확실성에 대한 인내력 부족은 상담자의 어려움에 정적상관이 있음을 보고하였다. 즉 심리적 소진의 예측변인으로 불확실성에 대한 인내력 부족을 고려할 수 있다.



6. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진 간의 관계

가. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 간의 관계

불확실성에 대한 인내력이 부족한 상담자는 예측하기 어려운 모호한 직무환경이나 상담현장을 견디지 못하고 부정적으로 인식하기 때문에 심리적 소진으로 이어질 가능성이 크다. 신은미와 손영철(2019)은 상담자가 불안정한 고용, 자격조건, 강박적 직무태도, 내담자의 경계선 모호 등과 같은 불안정한 직업을 경험하고 있으면 그로 인한 어려움이 심리적 소진을 야기할 수 있으므로, 소진을 낮추려면 불확실성에 대한 인내력 부족도 낮추어야 한다고 했다. 이러한 상담자의 불확실한 직무환경에 대한 심리적 소진은 상담자가 속한 기관에서의 몰입도를 떨어뜨리고 이직을 고려하게 만드는 등 부정적인 영향을 줄 수 있다(윤아랑, 정남운, 2011).

초심상담자가 불확실성에 대한 인내력이 부족하게 되면 내담자의 반응을 흥미롭게 바라보며 상담을 이어나가지 못하고 금방 회피하게 된다. 따라서 내담자와의 관계, 상담과정에서 느껴지는 답답함을 겪게 되고 스스로의 무능감을 경험하여 숙련상담자로서의 성장에 어려움을 겪는다(유소영, 연규진, 2021). 내담자에게 집중하기보다 스스로에게 집중하는 초심상담자의 특징에서 알 수 있듯이 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력이 부족할 경우 오히려 역전이를 일으키고 내담자의 다양한 측면을 깊이 있게 이해하기 어려워진다. 따라서 내담자 중심의 해석, 공감, 직면 등이 어려워지고 상담 능력에 부정적인 영향을 준다(조유경, 2012). 반복되는 스스로의 무능감, 숙련상담자로서의 능력에 대한 부정적 인식은 직무 스트레스를 높여 심리적

소진을 일으키고 또다시 상담사로서의 자신감을 떨어뜨리는 일이 반복된다. 그러므로 상담 과정에서 불확실한 상황을 경험하게 되는 초심상담자들의 전문성의 발달을 위해 이를 견뎌내는 능력을 기르는 것이 필요하다.

불확실성에 대한 인내력이 부족하면 여러 가지 인지적·정서적 부적응을 초래하여 심리적 소진을 높일 뿐만 아니라 삶에 부정적인 영향도 미칠 가능성이 크다. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 적응 간의 선행연구는 주로 대학생을 대상으로 연구되었는데, 20대는 다른 연령대보다 진로 고민으로 불안이 증가하기 때문이다(김은애, 진성미, 2015). 김가희와 송원영(2016)의 연구에서는 기질적 성향인 불확실성에 대한 인내력 부족의 수준이 높아질수록 불확실한 사건과 상황을 대할 때 부정적인 반응을 하게 되면서 우울에 더 취약할 수 있다고 하였다. 대학생은 불확실성에 대한 인내력이 부족할수록 불확실한 사건과 상황을 인지적으로 받아들이기 힘들기 때문에 걱정이 더 많아진다(김슬기, 김은경, 2017). 또한 불확실성에 대하여 인내하지 못하는 대학생은 스트레스에 대해 적극적으로 대처하지 못하고 자기를 비난하여 현재 자신의 삶에 대한 만족도가 낮아진다(정미영, 조한익, 2009).

이러한 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 간의 선행연구들을 살펴볼 때, 불확실성에 대한 인내력 부족 수준은 다양한 심리적인 부적응을 유발하고 삶에 부정적인 영향을 미친다. 특히 초심상담자가 불확실한 상황을 견디어낼 수 있는 인내력이 낮을수록 숙련상담자로서의 성장에 어려움을 초래할 수 있다. 또한 상담 현장에서는 능력을 효과적으로 발휘하기 어렵게 되어 결국 심리적 소진을 유발시킬 것이라 유추해 볼 수 있다.

나. 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성, 심리적 소진 간의 관계

불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성 그리고 심리적 소진의 관계를 규명하는 직접적인 논문은 존재하지 않지만 비슷한 맥락에 위치한 개념을 적용해 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성의 관계와 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계를 알아보고자 한다.

먼저 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성의 관계를 알아보기 위해 인지적 유연성이 결여되어 경직된 사고를 하기 쉬운 불안장애, 완벽주의, 거식증과 같은 변인으로 확장해서 관계를 고찰해보았다. 인지적 유연성이 불확실성에 대한 인내력 부족과 신경증, 우울, 불안장애와 같은 부정적 심리와의 관계에서 매개효과를 가졌다(Clarke & Kiropoulos, 2021). 또한 인지적 유연성이 공황장애를 앓고 있는 사람들의 불확실성에 대한 인내력 부족과 방어 반응의 관계를 매개한다는 연구결과가 존재했다(Lieberman, Gorka, Sarapas, & Shankman, 2016). 불확실성에 대한 인내력 부족의 정보 처리의 과정에 대해 연구했던 연구에 따르면, 불확실성에 대한 인내력이 낮은 참여자들에 비해 높은 참여자들이 애매한 상황을 위협적으로 해석하는 경향을 보였는데 우울과 같은 부정적 정서보다 정보 처리에 편견을 유발하는 것과 더 관련있었다. 즉, 불확실성에 대한 인내력을 대처하는 경향은 정서적인 영향보다 인지적인 영향을 더 많이 받음을 얘기하여 인지적 개입의 필요성을 알 수 있다.

다음으로 인지적 유연성과 심리적 소진과의 관계를 살펴보기 위해 심리적 소진과 부적 상관을 가지거나 비슷한 맥락에 있는 변인으로 확대하여 고찰해보았다. 인지적 유연성이 높을 경우 심리적으로 건강하고 긍정적인 정서를 더 자주하게 경험하며, 삶에 대한 만족이 증가하는 것으로 나타났다(이여빈, 2013). 삶에 대한 만족도와 정적 상관의 관계를 가지는 안녕감에 대한 연구에서도 인지적 유연성이 이에 영향을 미치며 대학생활 적응에

영향을 준다(이은정, 최웅용, 김민수, 2013). 또 취업스트레스에 있어서 인지적 유연성이 취업스트레스를 완화시킨다는 연구결과와 일치하며(이수연, 2015), 대학생의 인지적 유연성이 우울에 직접적인 영향을 미친다는 연구결과가 존재한다(지연옥, 2017).

불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 그리고 인지적 유연성의 관계에 대해서는 불안 및 우울과 같은 부정적인 정서와 유연하지 못하고 경직되거나 통제가 쉽지 않는 등의 부정적인 사고로 확장시켜 선행연구를 살펴볼 수 있었다. 그 결과 불확실성에 대한 인내력 부족이 불안 및 우울로 가는 과정에서 반복적 부정적 사고가 그 관계에 영향을 미치므로 불안 및 우울을 다루는 데 인지적 재구조화와 같은 방식이 필요하다는 결과(윤소진, 2019)를 확인할 수 있었다. 또한 공황장애와 불확실성에 대한 인내력 부족이 높은 개인이 안전에 대한 방어 반응을 억제하는 과정에서 인지적 유연성이 매개한다는 결과가 존재해(Lieberman et al., 2016), 연구에서 보고자 하는 인지적 유연성이 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 유의미한 매개효과를 가질 것이라 예상할 수 있다.

다. 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진 간의 관계

인지적 유연성은 어려운 상황으로 인해 유발되는 부정적 정서를 감소시켜 상황에 적응할 수 있도록 도움을 주는 변인으로 연구되어왔다. 개인이 어려운 상황에 직면했음에도 불구하고 그 상황을 헤쳐나가며 긍정적인 변화를 이루어 내는 데 의미 있는 요인으로 인지적 유연성이 작용한다(임선영, 권석만, 2012). 인지적 유연성이 높으면 긍정 정서를 더욱 많이 경험하게 되며(조은영, 임정하, 2014), Leary(1957)은 인지적으로 유연한 사람이 주어진 상황에 맞게 적절한 행동을 할 수 있으며, 불안 수준을 감소시키고,

자아존중감을 향상시키는 형태로 스트레스 상황에 적응할 수 있다고 하였다.

상담자 자기효능감이 높을수록 내담자와 상담자의 상담 성과에 긍정적인 영향을 주고, 특히 내담자가 이를 잘 느끼고 있다고 보고하는 등 상담자 상담관계와 상담효과의 긍정적 지표가 된다고 보고하고 있다(김권영, 금명자, 2009). 이는 자기효능감이 높을 경우 상담자가 내담자에게 적절하게 개입하고 상담을 이어나가는 데 도움을 준다는 의미로, 자기효능감이 인지적 유연성에 미치는 영향과 비슷한 맥락에서 이해할 수 있다. 또한 하유란(2020)에 따르면 인지적 유연성과 상담자 자기효능감은 서로 상관관계를 가지고 있다. 다시 말해, 미술심리상담자 스스로가 상담기술을 잘 다룰 수 있다는 믿음을 가질 때 어려운 문제에 대해 자신감을 가지게 되고, 상담에서 적극적인 대처방법을 세울 수 있다. 반대로 실제로 다양한 상담 상황에 대한 위기대처능력을 갖출 경우 상담자 자기효능감에 영향을 줄 수 있다.

자기효능감과 심리적 소진의 관계를 살펴보자면, Grau, Salanova와 Peiro(2001)은 낮은 자기효능감이 높은 직업 스트레스와 관련이 있다는 자기효능감의 조절효과를 주장하였으며, 최근에도 직업 스트레스에 대해 자기효능감이 조절효과가 있음을 증명하는 연구결과가 존재한다(Makara-Studzińska, Golonka, & Izydorczyk, 2019). 인사조직 업무를 담당하는 직원 중 좋은 서비스를 제공할 수 있는 능력에 대한 믿음이 강한 직원들이 믿음이 약한 직원들보다 정서적 피로로 인한 부정적 영향이 낮아진다는 결과가 있다(Lings, Durden, Lee, & Cadogan, 2009).

표 1 . 연구대상의 인구통계학적 특성

변인	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	여자	186	83.8
	남자	36	16.2
연령	20대	59	26.6
	30대	101	45.5
	40대	49	22.1
	50대 이상	13	5.8
지역	서울	71	32.0
	경기도	64	28.8
	대전·세종·충청도	14	6.3
	부산	46	20.7
	경상도	24	10.8
	전라도	1	0.5
	강원도	2	0.9
학력	석사재학	64	28.8
	석사수료	23	10.4
	석사졸업	111	50.0
	박사재학	16	7.2
	박사수료	6	2.7
	박사졸업	2	0.9
경력	6개월 이하	19	8.6
	6개월 초과 ~ 1년 이하	40	18.0
	1년 초과 ~ 1년 6개월 이하	31	14.0
	1년 6개월 초과 ~ 2년 이하	36	16.2
	2년 초과 ~ 2년 6개월 이하	42	18.9
	2년 6개월 초과 ~ 3년 이하	54	24.3
소속	초·중·고등학교 및 교육청	2	0.9
	대학 부설 상담기관	66	29.7
	공공 상담기관	54	24.3
	사회복지기관	19	8.6
	시설 상담센터	61	27.5
	시민단체 또는 종교단체	9	4.1
	기업체 상담실	5	2.2
	기타	6	2.7
고용 형태	전일제 상담원	68	30.6
	시간제 상담원	69	31.1
	수련(인턴) 상담원	68	30.6
	자원봉사 상담원	11	5.0
	기타	6	2.7
계		222	100

Ⅲ. 방 법

본 장에서는 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성 그리고 심리적 소진 사이에서 자기효능감의 조절된 매개효과를 알아보기 위한 연구 방법에 대해 기술하고자 하였다.

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 상담관련 석사 졸업 이상 및 3년 이하의 상담 경력을 가진 초심상담자를 대상으로 설문을 실시하였다. 설문지는 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 상담자 자기효능감, 심리적 소진 척도로 구성하였으며, 온라인으로 제작되어 2021년 8월 말 ~ 2021년 9월 말까지 약 한 달 간 진행되었다.

총 250부의 설문지 응답되었으며 그 중 표본 조건인 상담학 석사 이상 및 상담 경력 3년 이하에 해당되지 않거나 응답과정이 성실하지 않은 자료를 제거하여 총 222부가 분석에 사용되었다.

연구대상의 일반적 특성에 대한 빈도분석 결과를 살펴보면, 성별은 전체 222명 중 여자가 186명(83.8%), 남자가 36명(16.2%)로 여자 초심상담자들이 남자 초심상담자보다 더 많이 참여한 것으로 나타났다. 연령의 경우 30대가 101명(45.5%), 20대가 59명(26.6%), 40대가 49명(22.1%), 50대 이상이 13명(5.9%)의 순으로 많았다. 지역의 경우 서울이 71명(32.0%), 경기도 64명(28.8%), 부산 46명(20.7%), 경상도 24명(10.8%), 대전·세종·충청도 14명(6.3%), 강원도 2명(0.9%), 전라도 1명(0.5%)로 전라도를 제외하고 지역별 인구 맥락과 비슷한 비율의 초심상담자가 참여한 것으로 파악된다.

2. 측정도구

불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진을 측정하기 위하여 사용한 측정도구의 내용과 구성은 다음과 같다.

가. 불확실성에 대한 인내력 척도

불확실성에 대한 인내력 부족을 측정하기 위해 김순희(2010)가 사용했던 단축형(Intolerance of Uncertainty Scale, Short Form: IUS-12)을 사용하였다. IUS-12는 Freeston, Rhéaume, Letarte, Dugas와 Ladouceur(1994)에 의해 개발된 불확실성에 대한 인내력 부족 척도(IUS)가 가지는 문항 간 상관과 하위요인 구조의 불안정 문제점(Freeston et al., 1994)을 보완하기 위해 개발되었다. IUS-12는 Carleton, Norton과 Asmundson(2007)이 2요인 구조의 단축형으로 개발 및 타당화 하였고, 이를 김순희(2010)가 번안하였다. IUS-12는 총 12문항으로 예기불안(perspective anxiety)을 의미하는 7개의 문항과 억제불안(inhibitory anxiety)을 측정하는 5개의 문항으로 구성되었다. 이 척도는 4점 Likert식(1='전혀 그렇지 않다', 4='매우 그렇다')으로 평가하며 점수가 높을수록 불확실함을 못 견디는 성향이 높음을 의미한다. 김순희(2010)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's α)는 .84로 나타났다. 본 연구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .84로 표 2에 제시한 바와 같다.

표 2. 불확실성에 대한 인내력 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도

하위척도	문항 수	문항	신뢰도
예기불안	7	1, 2. 3. 4. 5. 6. 7	.70
억제불안	5	8. 9. 10. 11. 12	.78
전체	12		.84

나. 인지적 유연성 척도

인지적 유연성을 측정하기 위해 Dennis와 Vander Wal(2010)이 개발한 인지적 유연성 검사 척도(Cognitive Flexibility Inventory: CFI)를 허심양(2011)이 번안 및 타당화한 척도를 사용했다. CFI는 총 20문항으로 생활 사건과 사람의 행동에 대해 다양한 대안적 설명이 가능한 능력과 어려운 상황에서 다양한 대안적인 해결을 고안해 내는 능력을 측정하는 대안요인(alternative subscale) 12개의 문항과 어려운 상황을 통제 가능한 것으로 지각하는 경향성을 측정하는 통제요인(control subscale) 8개의 문항으로 구성되어있다. 5점 Likert 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 5점='매우 그렇다')로 평가하며 점수가 높을수록 인지적 유연성이 높다는 것을 의미한다. 허심양(2011)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's α)는 .86으로 나타났다. 본 연구의 신뢰도(Cronbach's α)는 .88로 표 3에 제시한 바와 같다.

표 3. 인지적 유연성 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도

하위척도	문항 수	문항	신뢰도
대안	12	3, 5, 6, 8, 10, 12 13, 14, 16, 18, 19, 20	.86
통제	8	1, 2*, 4*, 7*, 9*, 11*, 15, 17*	.83
전체	20		.88

*는 역문항

다. 자기효능감 척도

상담자 자기효능감을 측정하기 위해 양명희, 김성희(2011)가 개발한 상담자 자기효능감 척도(Counselor's Self-Efficacy Scales: CSES)를 사용하였다. CSES는 우리나라 상담자들의 사고와 정서를 반영하고 있으며, 전국 단위의 표집을 실시하여 표본이 대표성을 띠고, 200명을 대상으로 타당화 작업이 이루어졌다(양명희, 김성희, 2011). CSES는 총 44문항으로 상담기술 자기효능감을 측정하는 19개의 문항, 상담 태도 자기효능감을 측정하는 13개의 문항, 상담 위기 대처 자기효능감을 측정하는 12개의 문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도(1점='전혀 그렇지 않다', 5점='매우 그렇다')로 평가하며 점수가 높을수록 관련 효능감이 높음을 의미한다. 이다슬(2016)의 연구에서 신뢰도(Cronbach's α)는 .95로 나타났다. 본 연구의 자기효능감 척도의 신뢰도(Cronbach's α)는 .90으로 표 4에 제시한 바와 같다.

표 4. 상담자 자기효능감 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도

하위척도	문항 수	문항	신뢰도
상담기술 자기효능감	19	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	.86
상담태도 자기효능감	13	20, 22, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32	.75
상담위기대처 자기효능감	12	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44	.88
전체	44		.90

라. 심리적 소진 척도

초심상담자의 소진을 측정하기 위해서 상담자 소진 척도(Counselor Burnout Inventory: CBI; Lee et al., 2007)를 한국판으로 타당화한 한국판 상담자 소진 척도(Korean-Counselor Burnout Inventory: K-CBI)(Yu, 2007)를 사용하였다. K-CBI는 총 20문항으로 상담자로서 느끼는 신체적·정서적 고갈 정도를 측정하는 ‘신체적 피로감’ 4개 문항, 무능함과 연관된 개인의 내적 느낌을 반영하는 ‘무능감’ 4개 문항, 상담자 환경에 대한 개인의 태도 및 감정 상태를 반영하는 ‘비협조적 업무환경’ 4개 문항, 내담자와의 관계에 대한 인식 및 태도를 측정하는 ‘내담자 가치저하’ 4개 문항, 개인적인 삶의 황폐화를 반영하는 ‘사생활 악화’ 4개 문항으로 이루어져있다. 5점 Likert 척도(1점=‘전혀 그렇지 않다’, 5점=‘매우 그렇다’)로 점수가 높을수록 상담자의 심리적 소진의 수준이 높음을 나타낸다. 김은혜와 윤아람(2017)의 연구에서 신뢰도(Cronbach’s α)는 .92로 나타났다. 본 연구의 심리적 소진 척도의 신뢰도(Cronbach’s α)는 .92로 표 5에 제시한 바와 같다.

표 5. 심리적 소진 척도의 하위요인별 문항 구성 및 신뢰도

하위척도	문항 수	문항	신뢰도
신체적 피로감	4	1, 6, 11, 16	.81
무능감	4	2, 7, 12, 17	.83
비협조적 업무환경	4	3, 8, 13, 18	.80
내담자 가치저하	4	4, 9, 14, 19	.85
사생활 악화	4	5, 10, 15, 20	.80
전체	20		.92

3. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 IBM SPSS 22.0 프로그램과 SPSS PROCESS Macro 3.0을 이용하여 다음과 같은 과정으로 분석하였다.

첫째, 연구대상의 인구 통계학적 특성과 연구의 기초분석을 위해 빈도와 백분율을 산출하였고, 연구에 사용된 도구의 신뢰도를 확인하기 위하여 신뢰도(Cronbach's α) 계수를 산출하였다.

둘째, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

셋째, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 인지적 유연성의 매개효과를 확인하기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS Macro 4번 모형을 이용하여 실시하였다.

넷째, 초심상담자의 인지적 유연성과 심리적 소진 관계에서 자기효능감의 조절효과를 알아보기 위해 Hayes(2013)의 PROCESS Macro 1번 모형을 이용해 분석하였다.

다섯째, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 경유하여 심리적 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절된 매개효과가 있는지 검증하고자 Hayes(2018)의 PROCESS Macro 14번 모형을 이용해 조절된 매개효과를 분석하였다.

또한, 매개효과와 조절효과, 조절된 매개효과 검증에 대해 부트스트랩핑(bootstrapping)을 사용하여 파악하였고, 이때 샘플 수(Bootstrap samples)는 5,000개로 지정하였으며 신뢰구간은 95.0%로 하였다.

IV. 결 과

본 장에서는 수집된 자료를 바탕으로 하여 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감과 심리적 소진 간의 관계와 영향을 알아보기 위해 Pearson 상관관계 분석과 SPSS Process Macro를 사용한 결과를 기술하였다.

1. 연구 변인 간의 기술통계 및 상관분석

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감, 심리적 소진의 정규성 가정 충족 여부와 관련성의 정도 및 방향을 알아보기 위해 기술통계 분석과 Pearson의 상관관계 분석을 하였다. 결과는 다음 표 6과 같다.

표 6. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감의 심리적 소진의 기술통계 및 상관분석

		N=222			
변수		1	2	3	4
1	불확실성에 대한 인내력 부족	1			
2	인지적 유연성	-.37**	1		
3	자기효능감	-.20**	.29**	1	
4	심리적 소진	.48**	-.43**	-.26**	1
평균		2.55	3.60	3.27	2.61
표준편차		.43	.28	.35	.61
첨도		1.69	-.78	.07	-.96
왜도		-.75	-.14	-.40	-.25

** $p < .01$

표 6에서 보는 바와 같이, 불확실성에 대한 인내력 부족의 평균은 4점 척도에서 2.55, 자기효능감, 인지적 유연성 그리고 심리적 소진은 평균은 5점 척도에서 각각 3.27, 3.60, 2.61로 나타났다. 또한 왜도의 절대값이 3미만이며 첨도의 절대값 10미만인 것을 통해 전체 변인이 정규성 가정을 충족하였다(Kline, 2005).

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 자기효능감($r=-.20, p<.01$)과, 인지적 유연성($r=-.37, p<.01$)의 관계에서 유의한 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 심리적 소진($r=.48, p<.01$) 간의 관계에서는 유의한 정적 상관관계를 보였다.

자기효능감은 인지적 유연성($r=.29, p<.01$)과 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 심리적 소진($r=-.26, p<.01$)과 부적 상관관계를 보였다. 적극적 대처는 소극적 대처와($r=.19, p<.01$) 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다. 인지적 유연성은 심리적 소진($r=-.43, p<.01$)과 유의미한 부적 상관을 가지는 것으로 나타났다.

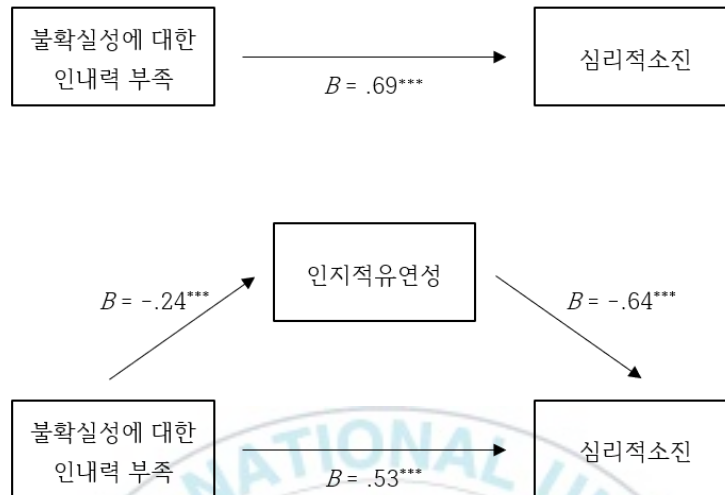
종합하면 불확실성에 대한 인내력이 부족할수록 인지적 유연성과 자기효능감이 떨어지고 심리적 소진이 증가하며, 인지적 유연성이 증가할수록 자기효능감이 증가하고 심리적 소진이 감소하며, 자기효능감이 증가할수록 심리적 소진이 감소한다고 할 수 있다.

2. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 사이에서 인지적 유연성의 매개효과

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 사이에서 인지적 유연성의 매개효과를 검증하기 위하여 Hayes(2013)가 제안한 PROCESS Macro의 model 4를 활용하였다. 이때 부트스트랩 샘플(Bootstrap samples)수는 5,000개로 하였고, 신뢰구간은 95%로 설정하여 분석하였으며, 분석한 결과는 그림 2와 표 7과 같다.

불확실성에 대한 인내력 부족은 인지적 유연성에 유의미한 부적 영향을 미치고($B=-.24, p<.001$), 인지적 유연성은 심리적 소진에 유의미한 부적 영향을 주어($B=-.64, p<.001$) 인지적 유연성이 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계를 매개하였다. 또한, 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진과의 관계에서 가지는 총 효과가 $B=.69, p<.001$ 이었으며, 매개변수인 인지적 유연성이 투입되며 불확실성에 대한 인내력 부족에서 심리적 소진 간 경로의 직접효과 $B=.53, p<.001$ 로 감소하여 인지적 유연성이 매개역할로 기능했다는 것을 알 수 있다.

따라서 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성에 영향을 미치고, 인지적 유연성은 심리적 소진에 유의미한 영향을 미치며, 총 효과가 직접효과보다 크다는 것은 인지적 유연성이 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 차이에서 부분 매개효과를 가짐을 검증하였다.



*** $p < .001$

그림 3. 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진
관계에서 인지적 유연성의 매개효과 통계 모형

표 7 . 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진관계에서 인지적 유연성의 매개효과

변수	B	SE	t	p	*LLCL	**ULCL
매개변수 모형 (종속변수: 인지적 유연성)						
상수	4.23	.10	40.74	.000	4.0125	4.4204
불확실성에 대한 인내력 부족	-.24	.04	-5.97	.000	-.3179	-.1601
종속변수 모형 (종속변수: 심리적 소진)						
상수	3.56	.60	5.90	.000	2.37	4.75
불확실성에 대한 인내력 부족	.53	.09	6.12	.000	.36	.70
인지적 유연성	-.64	.13	-4.75	.000	-.90	-.37

*LLCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

또한, 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 간접효과를 검증한 결과를 표 8에 제시하였다. 그 결과, 부트스트랩의 상한값과 하한값 사이에서 0을 포함하지 않아 매개 효과가 검증되었다.

표 8. Bootstrapping을 활용한 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 관계에서 인지적 유연성의 매개효과 검증

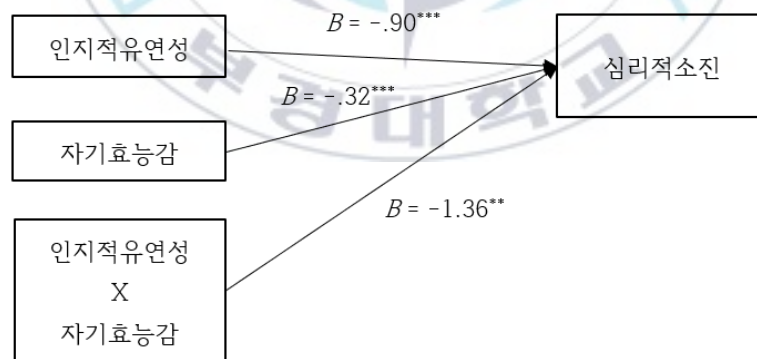
효과	<i>B</i>	SE	*LLCL	**ULCL
총 효과	.69	.08	.52	.85
직접효과	.53	.09	.36	.70
간접효과	.15	.04	.08	.24

*LLCL = boot 간접효과3의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과3의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

3. 인지적 유연성과 심리적 소진 사이에서 자기효능감의 조절효과

초심상담자의 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계가 자기효능감 수준에 따라 달라지는지 검증하기 위해 Baron와 Kenny(1986)가 제시한 인과적 단계 접근법의 한계를 보완한 Hayes(2018)가 제시하고 있는 회귀모형을 중심으로 SPSS PROCESS Macro의 Model 1번을 활용하여 독립변인에 인지적 유연성, 종속변인에 심리적 소진, 조절변인에 자기효능감을 투입하여 조절효과가 존재하는지를 확인하였다. 조절효과가 있는 것으로 나타난 결과를 바탕으로 조절효과의 통계적 유의성을 확인하고, 다중공선성의 문제를 최소화시키고 조절효과에 대한 해석의 용이함을 위해 선행변수와 조절변수를 평균 중심화(mean centering)하여 분석한 결과를 표 9과 그림 3에 제시하였다.



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

그림 4. 인지적 유연성과 심리적 소진 관계에서 자기효능감의 조절효과 통계모형

표 9. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절 효과

변수	<i>B</i>	SE	<i>t</i>	<i>p</i>
인지적 유연성	-.90	.14	-6.60	.000
자기효능감	-.32	.11	-2.95	.000
인지적 유연성 X 자기효능감	-1.36	.40	-3.45	.004
상호작용에 따른 R^2 증가	R^2 .04	F 11.89	P .001	

그 결과 독립변인인 인지적 유연성은 종속변인인 심리적 소진에 유의한 부적 영향을 미쳤고($B=-.90$, $p<.001$), 조절변인인 자기효능감은 종속변인인 심리적 소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다($B=-.32$, $p<.001$). 인지적 유연성과 자기효능감의 상호작용 항은 심리적 소진에 유의한 영향을 미쳐($B=-1.36$, $p<.01$) 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 초심상담자의 인지적 유연성이 자기효능감에 미치는 영향은 자기효능감의 정도에 따라 달라짐을 의미한다. 또한 상호작용 항의 추가 투입으로 인한 증가분은 .04($p<.01$)이었고 이는 통계적으로 유의하여 조절효과가 검증되었다.

조절효과를 보다 명확히 판단하기 위해 Aiken과 West(1991)는 조절변수의 평균값 $\pm 1SD$ 에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향과 상호작용의 유의성을 검증할 것을 권고하였다. 따라서 본 연구에서 SPSS PROCESS Macro 1번 모형을 이용하여 검증을 하였다. 이때 다중공선성문제를 방지하기 위하여 독립변인과 조절변인을 평균 중심화하였다(Cohen et al., 2003). 조절변수인 자기효능감의 특정 값에서 독립변수인 인지적 유연성이 종속변수인 심리적 소진에 미치는 영향의 조건부 효과는 표 10과 같다. 분석결과 자기효능감의 값이 $-.33(M-1SD)$ 부터 $.37(M+1SD)$ 까지 모두 유의하였다. 즉, 초심상담자의 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 영향이

자기효능감의 정도에 따라 달라짐을 의미한다.

표 10. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조건부 값에 따른 간접효과

	자기효능감	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	*LLCL	**ULCL
-1SD	-.33	-.45	.18	-2.52	.013	-.81	-.10
Mean	.01	-.92	.14	-6.66	.000	-1.19	-.65
+1SD	.37	-1.41	.21	-6.67	.000	-1.83	-.99

*LLCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

조절변수의 전 범위에 대하여 효과의 유의성 영역은 조절변수의 각 조건 값에 따른 유의성 검증 방법으로 조명등분석법(floodlight analysis)인 Johnson-Neyman 방법을 활용하여 분석하였다(Spiller et al., 2013). Johnson-Neyman 방법을 활용하여 조절변수의 값에 따른 조절효과가 어느 영역에서 유의한지 제시한 분석 결과는 표 11과 같다.

초심상담자의 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 영향은 자기효능감의 값이 -.36보다 높은 영역에서만 유의하였고 -.36 이하에서는 더 이상 유의하지 않았다. 이는 자기효능감이 -.36 이하부터는 초심상담자의 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 관계가 의미가 없음을 의미한다. 초심상담자의 인지적 유연성이 높아지면 심리적 소진이 낮아지는데, 이는 자기효능감이 낮을 때 효과가 없음을 의미한다.

표 11. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감에 따른 조절 효과 영역

자기효능감	<i>B</i>	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	*LLCL	**ULCL
-.95	.38	.38	1.00	.32	-.37	1.14
-.86	.27	.35	.76	.45	-.43	.97
-.78	.15	.32	.48	.63	-.48	.79
-.70	.04	.29	.14	.89	-.54	.62
-.61	-.07	.26	-.28	.78	-.60	.45
-.53	-.19	.24	-.80	.42	-.66	.28
-.44	-.30	.21	-1.44	.15	-.72	.11
-.36	-.38	.19	-1.97	.05	-.76	.00
-.31	-.42	.19	-2.25	.03	-.79	-.05
-.28	-.53	.17	-3.22	.00	-.86	-.21
-.19	-.65	.15	-4.34	.00	-.94	-.35
-.11	-.76	.14	-5.48	.00	-1.04	-.49
-.02	-.88	.14	-6.41	.00	-1.15	-.61
.06	-.99	.14	-6.97	.00	-1.27	-.71
.14	-1.11	.15	-7.14	.00	-1.41	-.80
.23	-1.22	.17	-7.06	.00	-1.56	-.88
.31	-1.33	.20	-6.84	.00	-1.72	-.95
.40	-1.45	.22	-6.58	.00	-1.88	-1.02
.48	-1.56	.25	-6.33	.00	-2.05	-1.08
.57	-1.68	.28	-6.10	.00	-2.22	-1.14
.65	-1.79	.30	-5.89	.00	-2.39	-1.19
.73	-1.91	.33	-5.70	.00	-2.57	-1.25

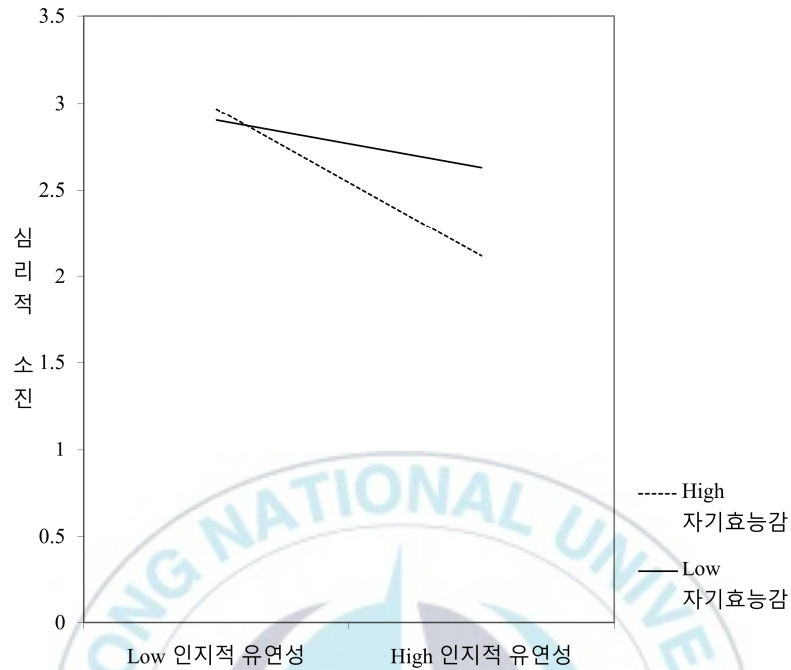


그림 5. 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절 효과

인지적 유연성과 심리적 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 유의하므로 형태를 확인하기 위해 조절효과를 시각화하여 그림 4에 제시하였다. 유의한 상호작용의 패턴을 확인하기 위해 인지적 유연성과 자기효능감을 저집단, 고집단으로 나누어 변화량을 살펴보았다.

그 결과 자기효능감이 높고 낮은 집단 모두 공통적으로 인지적 유연성이 높을수록 심리적 소진이 감소되는 결과를 보였다. 하지만 기울기에 차이를 가지는 것을 통해 자기효능감이 높은 집단이 낮은 집단보다 인지적 유연성이 높을수록 심리적 소진의 감소량이 더 큰 것을 알 수 있었다. 이는 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 부정적 영향이 자기효능감을 통해 완화될 수 있음을 의미한다.

4. 자기효능감의 조절된 매개효과 검증

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 사이에서 인지적 유연성의 매개효과를 자기효능감이 조절하여 매개하는지 검증하기 위한 방법으로 Hayes(2018)가 제안한 SPSS PROCESS Macro Model 14 번을 이용하여 분석하였다. 매개변인과 조절변인의 평균중심화가 이뤄졌으며, 조절된 매개효과 검증 부트스트랩 샘플(Bootstrap samples)은 5,000개로 지정하였고 신뢰구간은 95.0%로 하였다. 그 결과를 그림 4와 표 12에 제시하였다.

효과의 검증은 조절된 매개지수(index of moderated mediation)의 95% 신뢰구간에 0이 포함되면 유의하지 않는 것으로, “0”이 포함되지 않으면 유의한 것으로 보고하였다(Hayes, 2013). 이에 더해 조절된 매개효과가 유의하다면 자기효능감이 효과를 조절하는 양상을 살펴보고자 자기효능감의 수준에 따라 평균값과 평균값을 기준으로 $1\pm SD$ 의 세 그룹으로 나누어 분석하였다. 각 그룹마다 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 경유하여 심리적 소진에 영향을 미칠 때 자기효능감이 조절하여 매개효과를 가지는지 통계적 유의도는 간접효과의 하한값과 상한값 사이에 “0”의 포함여부를 기준으로 보고하였다.

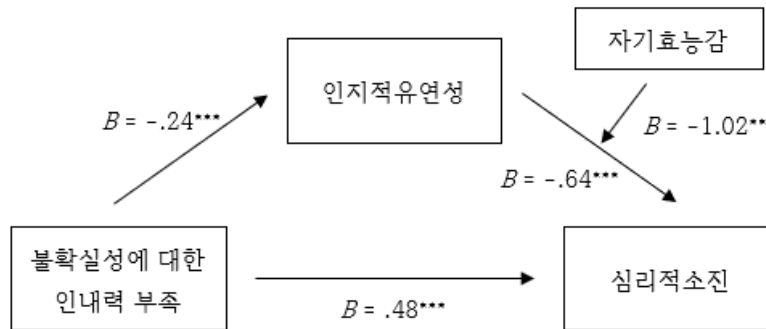


그림 6. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절된 매개효과 통계모형

표 12. 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성과 심리적 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 및 조절된 매개효과

변수	B	SE	t	p	*LLCL	**ULCL
매개변수 모형 (종속변수: 인지적 유연성)						
상수	.60	.10	5.89	.000	.41	.81
불확실성에 대한 인내력 부족	-.24	.04	-5.97	.000	-.32	-.16
종속변수 모형 (종속변수: 심리적 소진)						
상수	1.43	.22	6.37	.000	.99	1.87
불확실성에 대한 인내력 부족	.48	.09	5.53	.000	.31	.65
인지적 유연성	-.64	.14	-4.64	.000	-.91	-.37
자기효능감	-.25	.10	-2.37	.019	-.45	-.04
인지적유연성 X 자기효능감	-1.02	.38	-2.71	.007	-1.76	-.28
상호작용에 따른 R ² 증가			R ²	F	p	
			.02	7.35	.007	

*LLCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

분석 결과 불확실성에 대한 인내력 부족은 인지적 유연성에 유의한 부적 영향을 미쳤고($B=-.24, p<.001$), 인지적 유연성은 심리적 소진에 유의한 긍정적 영향을 미쳐($B=+.64, p<.001$) 각각 통계적으로 유의하여 간접효과가 있는 것으로 나타났다. 이를 통하여 볼 때 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 사이에서 인지적 유연성이 매개하는 것으로 검증되었다.

한편, 독립변인인 불확실성에 대한 인내력 부족은 심리적 소진에 유의한 긍정적 영향을 미쳤으나($B=+.48, p<.001$) 조절변인인 자기효능감은 학교적응에 부적 영향을 미쳤다($B=-.25, p<.05$). 인지적 유연성과 자기효능감의 상호작용은 심리적 소진에 유의한 부적 영향($B=-1.02, p<.01$)을 미쳐 조절된 매개효과를 가졌다. 즉, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족은 인지적 유연성을 경유하여 심리적 소진에 긍정적 영향을 미쳤으며, 자기효능감은 인지적 유연성의 매개효과를 조절하는 것으로 나타났다.

또한 상호작용이 추가됨에 따라 변화량은 $.02(p<.01)$ 이었고 이는 통계적으로 유의하여 자기효능감의 조절효과가 검증되었다. 다시 말해, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 증가하면 인지적 유연성이 감소되고, 이는 심리적 소진의 감소에 영향을 주는데, 자기효능감의 수준에 따라 달라진다는 것이다.

조절효과를 보다 명확히 판단하기 위해 Aiken과 West(1991)이 제시한 방법에 따라 조절변인인 자기효능감의 평균값 $\pm 1SD$ 에서 독립변수인 인지적 유연성이 종속변수인 심리적 소진에 미치는 영향과 상호작용의 유의성을 위해 독립변인과 조절변인을 평균 중심화하여(Cohen et al., 2003) SPSS PROCESS Macro 14번 모형을 이용하여 검증하였다. 그 결과를 표 13에 제시하였다.

표 13. 자기효능감의 조건부 값에 따른 인지적 유연성의 조건부 효과

	자기효능감	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	*LLCL	**ULCL
-1SD	-.33	-.30	.17	-1.74	.083	-.63	.04
Mean	.01	-.65	.14	-4.67	.000	-.92	-.37
+1SD	.37	-1.02	.21	-4.81	.000	-1.43	-.60

*LLCL = boot 간접효과 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

조절변수인 자기효능감에 따른 인지적 유연성의 조건부 효과는 자기효능감의 값이 M(.01)에서부터 M+1SD(.37)까지 유의하였고 M-1SD(-.33)에서는 유의하지 않았다. 즉, 자기효능감이 낮은 경우 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 영향이 유의미하지 않았다.

조절변수인 자기효능감의 전 범위에 대한 효과의 유의성 영역 검증은 조명등분석법(floodlight analysis)인 Johnson-Neyman 방법을 활용하여 분석하였다(Spiller et al., 2013). 조절변수의 값에 따른 조절효과가 어느 영역에서 유의한지 제시한 분석 결과는 표 14과 같다.

초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 경유하여 심리적 소진에 미치는 자기효능감의 값이 -.31보다 높은 영역에서 유의하였다. 즉, 자기효능감의 값이 -.31보다 높은 영역에서 자기효능감은 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에서 인지적 유연성의 매개효과를 조절하는 역할을 함을 알 수 있다. 이는 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 높아지면 인지적 유연성을 거쳐 심리적 소진이 높아지는데, 자기효능감이 높을 때 이런 경향이 효과를 가짐을 의미한다.

표 14. 자기효능감에 따른 인지적 유연성의 조건부 효과 유의성 영역

자기효능감	<i>B</i>	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	*LLCL	**ULCL
-.95	.33	.36	.91	.36	-.38	1.04
-.86	.24	.33	.73	.47	-.41	.90
-.78	.16	.30	.52	.61	-.44	.75
-.70	.07	.28	.26	.80	-.47	.61
-.61	-.02	.25	-.06	.95	-.50	.47
-.53	-.10	.22	-.45	.65	-.54	.34
-.44	-.19	.20	-.94	.35	-.58	.20
-.36	-.27	.18	-1.54	.12	-.62	.08
-.31	-.33	.16	-1.97	.05	-.65	.00
-.28	-.36	.16	-2.26	.02	-.67	-.05
-.19	-.44	.14	-3.07	.00	-.73	-.16
-.11	-.53	.14	-3.86	.00	-.80	-.26
-.02	-.62	.14	-4.50	.00	-.88	-.35
.06	-.70	.14	-4.89	.00	-.98	-.42
.14	-.79	.16	-5.04	.00	-1.09	-.48
.23	-.87	.17	-5.01	.00	-1.22	-.53
.31	-.96	.20	-4.91	.00	-1.34	-.57
.40	-1.04	.22	-4.76	.00	-1.48	-.61
.48	-1.13	.24	-4.62	.00	-1.61	-.65
.57	-1.22	.27	-4.48	.00	-1.75	-.68
.65	-1.30	.30	-4.35	.00	-1.89	-.71
.73	-1.39	.33	-4.23	.00	-2.03	-.74

표 15. 자기효능감의 값에 따른 조건부 효과

	자기효능감	<i>B</i>	Boot SE	*LLCL	**ULCL
-1SD	-.33	.07	.04	.0005	.1543
Mean	.01	.15	.04	.0769	.2492
+1SD	.37	.24	.07	.1229	.3890

*LLCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값

**ULCL = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값

불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에 대한 자기효능감의 조건부 간접효과는 자기효능감의 평균값 $\pm 1SD$ 에 따라 유의성을 확인하였다. 그 결과는 표 15와 같으며, 자기효능감의 값이 M-1SD(-.33)에서 부터 M+1SD(.37)까지 모두 유의하였다. 즉, 자기효능감이 낮거나, 높을 때 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 매개로 하여 심리적 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절된 매개효과가 있었음을 알려준다.

V. 논 의

본 연구의 목적은 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에서 인지적 유연성의 매개효과와 자기효능감의 조절된 매개효과를 검증하는 것이다. 분석한 결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감 그리고 심리적 소진의 관계를 파악하고자 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 그 결과, 초심상담자의 심리적 소진은 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감과 유의미한 상관관계가 확인되었다.

구체적으로 살펴보면 초심상담자의 심리적 소진은 불확실성에 대한 인내력 부족과 정적 상관관계를, 인지적 유연성과 자기효능감과 유의미한 부적 상관관계를 가졌다. 이러한 결과는 상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 높을수록 상담자의 심리적 소진이 높다는 선행연구(김려원, 2021; 신은미, 손영철, 2019)를 뒷받침한다. 더불어 인지적 유연성이 부족할수록 심리적 소진을 높이는 위험이 있다는 선행연구(이명량, 2017; 권기숙, 2020)와 상담자의 소진에 영향을 미치는 요인으로 인지적 유연성이 고려되어야 한다는 연구(강선아 외 2인, 2020)와 일치하는 결과이다. 초심상담자의 심리적 소진에 자기효능감은 여전히 서로 영향을 주는 관계이며, 상담자 및 초심상담자의 자기효능감이 높을수록 심리적 소진을 덜 경험한다는 선행연구(김지선, 2021; 윤아랑, 정남운, 2011; 이세나, 2020; 이영순, 김은정, 천성문, 2009; 임수진, 김해숙, 2011) 와도 일치한다.

따라서 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 요인으로 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감이 있으며, 심리적 소진에 대한 개입을 할 때 이와 같은 변인을 고려할 필요가 있다. 특히 불확실성에

대한 인내력 부족의 경우 비교적 최근에 주목받기 시작한 변인으로 진로불안, 진로장벽, 진로결정수준과 같은 진로와 관련된 변인과 불확실성에 대한 인내력 부족의 관계를 살펴보는 연구가 증가하고 있다. 초심상담자를 대상으로 한 연구에서도 불확실성에 대한 인내력이 부족한 초심상담자는 상담자로서의 진로에 있어 불안함을 느꼈는데, 이들은 상담장면에서 만나는 어려움을 더 많이 보고하였다(유소영, 연규진, 2021). 이는 초심상담자가 상담장면의 모호한 순간을 충분히 기다리거나 유연하게 대처하지 못 하는 자신을 부정적으로 평가하며 숙련상담자로서의 스스로를 기대하지 못하고 좌절할 위험이 있음을 알려준다. 따라서 초심상담자들의 소진을 예방하고 숙련상담자로서의 성장을 돕기 위해 불확실성에 대한 인내력 부족에 대한 연구가 더 필요하다.

둘째, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진 사이에서 상담자 자기효능감이 매개효과를 가지는지 검증한 결과, 초심상담자의 인지적 유연성의 부분 매개효과가 확인되었다.

이러한 결과는 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진에 직접적인 영향을 주지만, 인지적 유연성이라는 매개변인을 통해 간접적으로 영향을 미치기도 한다는 것을 시사하는 것이다. 다시 말해 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력이 높을수록 인지적 유연성이 감소하여 심리적 소진이 낮아짐을 의미한다. 또한 불확실성에 대한 인내력 부족이 신경증, 우울, 불안장애와 같은 부정적 심리에 영향을 미칠 때 인지적 유연성이 매개하며(Clarke & Kiropoulos, 2021), 안전한 상황일지라도 높은 수준의 불안을 느끼고 쉽게 지치는 공황장애를 가지는 사람들의 불확실성에 대한 인내력 부족과 방어 반응의 관계에서 인지적 유연성이 매개한다는 연구(Lieberman, Gorka, Sarapas, & Shankman, 2016)와 같은 맥락을 가지는 결과이다.

본 연구의 인지적 유연성에 대한 결과는 상담자의 심리적 소진에 영향을 주는 요인으로 인지적 유연성의 가능성을 얘기했던 기존 연구를 증명하는 것뿐만 아니라 두 변인의 관계를 매개해주는 역할을 할 수 있음을 확인했다는 점에서 의의가 있다. 이를 상담장면에 적용해보자면 본 연구에서 기대했던 것과 같이 초보상담자가 상담 과정에서 예상하지 못 했거나, 다루기 힘든 상황을 직면했을 때 사례개입 방법이나 문제 대처방법을 통해 인지적 유연성을 갖추게 도와준다면 심리적 소진을 예방하고 더 나은 상담과 숙련상담자로서의 상장을 도울 수 있을 것이라 예상할 수 있다.

셋째, 초심상담자의 인지적 유연성과 심리적 소진 사이에서 자기효능감이 조절효과를 가지는지 알아보기 위해 검증한 결과, 자기효능감이 조절효과가 유의한 것으로 나타났다.

이는 초심상담자의 자기효능감 수준에 따라 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 영향력이 달라진다는 것을 의미한다. 초심상담자의 인지적 유연성이 높더라도 자기효능감이 낮은 초심상담자가 자기효능감이 높은 초심상담자보다 심리적 소진이 높았다. 즉, 비슷한 수준의 인지적 유연성을 지닌 초심상담자가 자기효능감이 높을수록 소진을 낮게 경험할 가능성이 있는 것으로 나타났다. 이는 과도한 사례, 과도한 업무량으로 인해 상담에 집중하기 어렵고 지속하기 힘든 상황에 있는 청소년상담사가 심리적 소진을 경험할 때 상담자의 자기효능감이 영향을 주고(김현미, 최인화, 권현용, 2010), 감정노동으로 인한 소진과정에 자기효능감이 높은 종사원들과 요양보호사의 경우 소진을 덜 경험한다는 결과(김정오, 문희, 박옥임, 2018; 이지영, 2009)와 비슷한 맥락에 있다. 또한 완벽주의 경향을 가진 고등학생이 소진을 경험할 때 자기효능감의 정도에 따라 달라진다는 연구결과(손윤실, 김정섭, 2016)는 경직된 사고, 인지적 유연성으로 인해 심리적 소진을 경험할 때 자기효능감의 정도에 따라 다른 결과를 보인다는 본 연구결과를 뒷

받침해준다.

넷째, 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 경유하여 심리적 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절된 매개효과를 검증한 결과 자기효능감의 조절된 매개효과가 검증되었다. 다시 말해 자기효능감의 수준에 따른 소진이 다르므로 자기효능감이 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 매개하여 소진에 미치는 간접효과가 확인되었다.

불확실성에 대한 인내력이 부족하여 인지적 유연성이 낮아지며, 낮은 인지적 유연성은 심리적 소진을 높이는 과정에서 자기효능감 수준이 높을 경우 심리적 소진이 덜하며 자기효능감 수준이 낮을 경우 심리적 소진이 더 크다는 것이다. 이와 같은 결과는 직무 스트레스를 경험하더라도 자기효능감이 높을 경우 소진이 덜하다는 연구결과(김현미, 최인화, 권현용, 2010; Grau, Salanova, & Peiro, 2001; Makara-Studzińska, Golonka, & Izydorczyk, 2019)와 비슷한 맥락을 가진다.

이상으로 본 연구에서는 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계에서 인지적 유연성의 매개효과와 자기효능감의 조절된 매개효과를 확인해보았으며, 초심상담자의 심리적 소진을 예방할 수 있는 보호요인들을 살펴보았다. 그 결과 초심상담자의 심리적 소진을 예방하고 조절하기 위해서는 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성을 함께 발달시켜야 한다는 점과 높은 자기효능감을 가졌을 때 그 효과가 강화됨을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 상담자의 심리적 소진에 영향을 줄 가능성이 있는 요인으로 조명받았던 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성의 효과를 증명하였으며, 자기효능감의 조절된 매개효과와 유의성을 규명하여 초심상담자의 심리적 소진을 예방하는 보호요인에 대한 이해를 확장시켰다는 것에 의의가 있다.

또한 본 연구 결과는 상담수련 과정 중에 중도 탈락하는 많은 수의 초심

상담자들이 있는 반면 여전히 상담사가 되기 위해 꾸준히 노력하고 있는 예비상담자들의 원동력에 대해 추측할 수 있게 한다. 대부분의 초심상담자들은 상담 경험이 부족하기 때문에 개입방법, 사례개념화 같은 인지적인 측면이 부족할 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 훌륭한 상담사가 되고자 하며 내담자를 도울 수 있을 것이라는 자신에 대한 신념이 초심상담자가 맞닥뜨리는 어려움을 극복하고 숙련된 상담사로서의 성장에 원동력을 줄 수 있다는 중요한 시사점을 제공한다. 더불어 초심상담자의 심리적 소진을 예방하기 위한 구체적인 사례개입 및 문제해결 방법과 함께 자기효능감도 개입이 이루어지거나, 자기효능감의 수준에 따라 사례개입 및 문제해결 방법이 다르게 구성된 프로그램 개발을 위한 기초 자료로 쓰여질 거라 기대하는 바이다.

상담경험이 충분히 많지 않은 초심상담자가 상담 개입방법 등의 고민을 해결할 수 있는 방법 중 하나는 슈퍼비전을 받는 것이다. 초심상담자는 부족함이 느껴질 때 슈퍼비전을 통해 스스로의 부족함을 이해하고 수용할 뿐만 아니라 내담자를 이해하고 새로운 개입 방법에 대한 고민을 하게 되는 등 상담자로서의 발달에 도움을 얻는다(계은경, 2020). 정서적 유대가 바탕이 되는 슈퍼바이저와의 작업동맹은 상담자의 자기효능감을 높이는데 영향을 준다(주영아, 강순화, 조하나, 2014). 또한 슈퍼비전에서 심리적 지지를 얻는 것은 초심상담자의 자기효능감 수준이 같더라도 더 낮은 공감피로를 경험하게 하고, 소진을 예방하는 보호요인으로 제안된다(이다슬, 2016; 현민홍, 홍혜영, 2018). 하지만 실제 초심상담자들이 슈퍼비전에서 슈퍼바이저의 정서적 지지 경험정도가 적다는 연구결과들이 존재해 연구를 통해 기대할 수 있는 결과와 실제 사이에 차이가 있는 것을 알 수 있다(지승희, 박정민, 임영선, 2005). 따라서 초심상담자들이 내담자 이해, 개입방법 등 지식적인 측면에서 만족감을 느끼게끔 할 뿐만 아니라 슈퍼바이저로부터

얻는 정서적 지지를 통해 상담자의 자기효능감을 높이고 소진을 예방하여
숙련상담자로서의 성장을 이어나갈 수 있는 슈퍼비전 프로그램을 개발할
필요가 있다.

본 연구의 결과와 논의를 토대로 한 연구의 제한점과 추후 연구를 위한
제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 자기보고식 설문을 통해 연구 결과를 얻었기 때문에 실
제 초심상담자가 상담 장면에서 경험하는 불확실성에 대한 인내력이 부족,
인지적 유연성과 관련된 요인들이 무엇이 있는지 질적인 측면을 파악하기
어렵다. 보편적으로 상담에서 내담자의 저항 또는 돌발행동을 불확실한 상
황이라 바라보지만, 상담 외 업무들의 영향으로 일어나는 갑작스러운 상황
과 같이 환경 또는 상담자 자체의 특성으로 인해 생기는 불확실한 상황이
있을 수 있다.

더군다나 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성은 다른 변인들
에 비해 비교적 최근에 연구 변인으로 많이 활용되고 있어, 초심상담자를
대상으로 이루어진 연구의 수가 제한적이다. 그러므로 초심상담자의 입장
에서 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성이 무엇이며 그 특징을
정확히 반영한 척도가 부족한 실정이다. 따라서 인터뷰와 같은 다양한 측
정방법을 통해 해당변인과 관계된 초심상담자들의 평가가 이뤄져야 할 필
요가 있다. 또한 다양한 측정방법을 통해 탐색이 이루어진다면 일반적 자
기효능감을 바탕으로 한 상담자 활동 자기효능감 척도가 개발된 것과 같이
초심상담자 또는 상담자라는 대상의 특성을 반영한 불확실성에 대한 인내
력 부족과 인지적 유연성 척도가 개발되어 관련 연구의 수준을 높일 것이
라 기대한다.

둘째, 본 연구는 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 주는 불확실성에
대한 인내력 부족, 인지적 유연성 그리고 자기효능감에 대해 살펴보았으나

각 변인의 하위요인들 간의 관계에 대해서는 연구되지 않았다.

자기효능감의 하위요인은 상담기술, 상담태도, 상담위기대처에 대한 자기효능감으로 이루어져 있으므로 하위요인을 구분해서 매개 또는 조절효과를 살펴본다면 상담 실무에 적용될 때 좀 더 구체적이고 효과적인 결과를 제시할 수 있을 것이다. 또한 심리적 소진의 경우 신체적 피로감, 무능감, 비협조적 업무환경, 내담자 가치 저하, 사생활 악화로 상담 과정뿐만 아니라 근무 환경까지 조망하고 있다. 그러나 본 연구를 통해 초심상담자의 고용형태를 조사한 결과 수련(인턴) 상담자 또는 시간제 상담자라도 많은 인원이 근무하고 있었다. 고용형태의 특성상 업무환경을 완전히 파악하기 어려울 수도 있으므로 자기효능감의 하위요인 간 차이가 있을 가능성이 있다. 따라서 하위요인 간의 차이와 그에 따라 심리적 소진에 영향을 주는 데 있어 차별적이지 않은지 확인할 필요가 있겠다.

셋째, 본 연구결과를 통해 초심상담자의 심리적 소진을 예방하는 데 유의한 효과를 가지는 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감의 역할을 살펴본 것에 의의를 둔다. 하지만 강선아 외(2020)에 의하면 상담자 소진에 영향을 미치는 개인 요인으로 그릿, 심리적 임파워먼트, 유머, 자기냉담, 자기수용, 도덕적 주의력 등의 다양한 변인이 존재하므로 본 연구를 통해 초심상담자의 심리적 소진을 모두 이해하는 데 한계가 있다.

특히 조절효과가 일관적이지 않은 자기효능감의 조절효과를 확인한 것과 같이 변인들이 어떻게 조합되느냐에 따라 심리적 소진에 영향을 미치는 효과는 달라질 수 있어 연구할 과제들이 여전하다. 그러므로 본 연구결과를 바탕으로 심리적 소진에 관한 다양한 변인들이 추가로 연구될 필요가 있다.

참고문헌

- 강선아, 김안나, 최보영 (2020). 상담자 소진 메타 연구: 상담자 개인 요인 중심. **상담학연구**, 21(6), 1-27.
- 강진구, 연문희 (2005). 단기상담 훈련프로그램이 상담자 자기효능감과 상
태불안에 미치는 효과. **상담학연구**, 6(2), 339 - 357.
- 구미정 (2021). **상담자가 지각하는 유능한 전문상담사에 대한 인식탐색:
개념도 연구법을 활용하여**. 부경대학교 석사학위논문.
- 계은경 (2020). **상담수퍼비전을 통한 초심 상담수련생의 학습경험**. 서울
대학교 박사학위논문.
- 권경인, 김지영, 엄현정 (2020). 초심집단상담자 교육프로그램 요소에 대한
탐색적 연구: 초심집단상담자의 요구를 중심으로. **인간이해**, 41(1),
67 - 90.
- 권기숙 (2020). **지각된 아동의 공격성과 아동양육시설 보육교사 소진과
의 관계: 감정노동과 인지적 유연성을 중심으로**. 대구대학교 박
사학위논문.
- 권도연, 진미경 (2021). 놀이치료자의 자기효능감이 심리적 소진에 미치는
영향에서 수퍼비전 관계의 조절효과. **놀이치료연구**, 24(1), 1-18.
- 권순옥, 한영주. (2016). 청소년동반자의 심리적 소진이 이직의도에 미치는
영향: 직무만족과 자아탄력성의 조절효과. **청소년학연구**, 23(3),
415-437.
- 권이경, 김광웅 (2005). 상담종결경험, 사회적 지지, 자기효능감이 놀이치료
자의 심리적 소진에 미치는 영향. **놀이치료연구**, 8(1), 1-15.
- 권혜경, 이희경. (2013). 초심상담자와 숙련상담자가 지각하는 내담자 강점과

- 활용방안에 대한 개념도 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 25(3), 397-424.
- 김가희, 송원영 (2016). 불확실성에 대한 인내력 부족이 우울에 미치는 영향: 자기자비의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 건강**, 21(4), 861 - 875.
- 김경옥 (2009). 자기효능감과 불확실성에 대한 인내력 부족이 진로준비행동 및 진로결정수준에 미치는 영향: 진로성취목표의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 21(2), 501 - 519.
- 김권영, 금명자 (2009). 상담자활동 자기효능감이 상담단계별 상담성과에 미치는 영향. **한국심리학회 학술대회 자료집**, 2009(1), 464-465.
- 김길문, 정남운 (2004). 초보 상담자가 상담 회기 내에 경험한 어려움과 대처 과정: 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 16(1), 1-20.
- 김려원 (2021). **초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 심리적 소진의 관계: 자기자비와 정서조절곤란의 매개효과**. 상지대학교 평화안보·상담심리 대학원 석사학위논문.
- 김미지 (2009). 초보상담자가 상담에서 경험하는 어려움: 문항개발. **청소년상담연구**, 17(2), 21 - 37.
- 김상근, 이정윤 (2019). 대인관계 외상을 경험한 대학생의 부모애착과 외상 후 성장의 관계에 관한 연구. **미래교육학연구**, 32, 1-22.
- 김선희 (1999). **일반적 자기효능감이 정신건강에 미치는 영향**. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김순희 (2010). **부정적 및 긍정적 평가에 대한 두려움, 불확실성에 대한 인내력 부족과 사회불안의 관계**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김슬기, 김은경 (2017). 불확실성에 대한 인내력 부족과 완벽주의가 걱정

- 미치는 영향: 인지적 회피의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 건강**, 22(4), 995 - 1014.
- 김아영 (1997). 학구적 실패에 대한 내성의 관련변인 연구. **교육심리연구**, 11(2), 1 - 19.
- 김아영 (2004). 자아효능감과 학습동기. **교육방법연구**, 16(2), 1 - 38.
- 김양선, 신호정 (2017). 초심상담자의 상태불안과 심리적 소진의 관계-인지적 정서조절과 슈퍼바이저 지지가 미치는 영향. **재활심리연구**, 24(3), 541 - 560.
- 김영근 (2013). 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식 차원. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 25(2), 203-226.
- 김영주, 장재현, 김대원, 이지원 (2013). 초심 상담수련생과 내담자가 겪는 조기종결 경험에 대한 개념도 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 25(2), 157 - 186.
- 김은수, 권경인 (2017). 구조화 집단상담에서 초심집단상담자의 어려움 인식 연구. **교육치료연구**, 9(1), 207 - 232.
- 김은애, 진성미 (2015). 대학생들이 진로탐색 과정에서 겪는 경험: 근거이론적 접근. **직업교육연구**, 34(3), 67-90.
- 김은혜, 윤아랑 (2017). 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인들. **인간이해**, 38(2), 75 - 93.
- 김정오, 문희, 박옥임 (2018). 요양보호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과. **보건사회연구**, 38(1), 302-334.
- 김주빈, 김현주 (2020). 초심상담자의 수련과정 자발적 중도탈락 경험에 관한 연구: 해석학적 현상학을 적용하여. **질적탐구**, 6(3), 269 - 304.
- 김지선 (2021). 미술치료사의 역전이 관리능력과 상담자 자기효능감이 심리적 소진에 미치는 영향: 스트레스 대처방식의 조절된 매개

- 효과.** 숙명여자대학교 심리치료대학원 석사학위논문.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. **상담학연구**, 10(2), 769 - 792.
- 김지은. (2014). **불확실성에 대한 인내력 부족과 인지통제가 불안과 우울에 미치는 영향.** 계명대학교 석사학위논문.
- 김지혜, 현명호 (2011). 불확실성에 대한 인내력 및 지각된 통제력이 걱정
에 미치는 영향: 인지적 회피의 매개효과 검증. **한국심리학회지: 일반**, 30(4), 1149 - 1164.
- 김진서, 한유진 (2019). 놀이치료자의 자기효능감과 치료적 동맹의 관계에
서 놀이성의 매개효과. **놀이치료연구**, 22(3), 253-265.
- 김창대, 권경인, 한영주, 손난희. (2008). 상담 성과를 가져오는 한국적 상담
자 요인. **상담학연구**, 9(3), 961-986.
- 김창대, 한영주, 손난희, 권경인 (2009). 상담진공 내담자가 지각한 효과적
인 상담자 요인. **상담학연구**, 10(1), 83-107.
- 김태은 (2017). 초심수련생의 아동중심상담 수련 프로그램 참여 경험에 관
한 연구. **아동학회지**, 38(5), 81-94.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상
담 자활동자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 김희진 (2014). **불확실성에 대한 인내력 부족이 걱정
에 미치는 영향: 통제양식의 매개효과.** 가톨릭 대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 도은숙, 정현숙 (2009). 상담자 소진 관련 변인 연구. **한국가족치료학회지**, 17(1), 125-143.
- 류진혜, 김재환 (1999). 상담자 인지기술과 상담의 효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 11(2), 35-63.

- 박정아(2014). 초심상담자의 상담자활동 자기효능감과 심리적 소진의 관계에서 정서조절방략의 조절효과. 광운대학교 석사학위논문.
- 배라영, 최지영 (2012). 청소년내담자의 저항에 대한 초보상담자의 심리적 경험. **상담학연구**, 13(5), 2483-2503.
- 서지영, 김희정 (2011). 전문상담교사의 역할 수행 스트레스가 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과. **교원교육**, 27(3), 227-250.
- 손윤실, 김정섭 (2016). 고등학생의 학업적 완벽주의와 학업소진의 관계에서 학업적 자기효능감의 조절효과. **교육심리연구**, 30(4), 671-690.
- 송소원, 장석진, 이정화, 조민아 (2010). 직무 스트레스와 교사 효능감이 초등학교사의 심리적 소진에 미치는 영향-적응 유연성의 매개효과를 중심으로. **교원교육**, 26(4), 17-37.
- 송수경, 구자경 (2017). 초심상담자에 관한 연구 동향. **상담학연구**, 18(5), 1 - 19.
- 송재홍, 김규식, 김봉환, 김현아, 이형국 (2012). 전문상담사 자격검정제도 개선을 위한 기초 연구. **상담학연구**, 13(3), 1253 - 1276.
- 신은경 (2012). 불확실성에 대한 인내력 부족이 우울, 불안에 미치는 영향: 경험회피의 매개효과. 아주대학교 석사학위논문.
- 신은미, 손영철 (2019). 상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진에 미치는 영향: 자기자비와 회복탄력성의 매개 효과. **인문사회** 21, 10(6), 1091-1106.
- 양명희, 김성희(2011). 상담자 자기효능감 척도 개발. **상담학연구**, 12(5), 1629-1644.
- 우승정. (2021). 스포츠시설 종사자의 감정노동과 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과. **한국스포츠학회지**, 19(2), 309 - 318.

- 유성진, 권석만 (2000). 걱정이 많은 사람들의 성격특징. **심리과학**, 9(1), 15 - 37.
- 유소영, 연규진 (2021). 불확실성에 대한 인내력 부족이 초심상담자의 진로 불안에 미치는 영향: 사회비교경향성과 초심상담자 어려움의 매개효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 33(1), 87 - 111.
- 윤소진 (2019). 불확실성에 대한 인내력 부족과 불안 및 우울과의 관계: 반복적 부정적 사고의 매개효과를 중심으로. 성균관대학교 석사학위논문.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 231 - 256.
- 이규미. (2017). 심리상담의 전문성과 고유성. **철학과 현실**, 115-132.
- 이다슬 (2016). 초심상담자의 자기효능감과 공감피로의 관계에서 수퍼비전의 조절효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이명량 (2017). 일-가정 갈등, 가정-일 갈등이 전문상담교사의 소진에 미치는 영향: 인지 유연성과 스트레스 대처방식을 중심으로. 고려대학교 석사학위논문.
- 이상민, 김은하, 김지연, 선혜연 (2018). 상담심리학의 현재와 미래과제. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 30(3), 463 - 474.
- 이세나 (2020). 초보아동상담자의 전문직 정체성과 상담자 자기효능감이 소진에 미치는 영향. **미래유아교육학회지**, 27(2), 261-281.
- 이수림, 조성호 (2010). 상담자의 지혜가 상담과정 및 상담성가에 미치는 영향. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(1), 71-94.
- 이수연 (2015). 취업준비생의 완벽주의가 취업스트레스에 미치는 영향: 인지적 유연성의 매개효과를 중심으로. 명지대학교 석사학위논문.
- 이아라, 이은설, 박수원. (2021). 온라인 플랫폼의 빅데이터를 활용한 심리

- 상담 및 심리상담사에 대한 사회적 인식. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 33(2), 607 - 630.
- 이여빈 (2013). **성인애착과 주관적 행복의 관계에서 인지적 유연성의 매개효과검증**. 광주여자대학교 석사학위논문.
- 이영순 (2010). 상담일반: 초보 상담자들의 어려움과 역전이 관리능력 및 상담성과 간의 관계. **상담학연구**, 11(3), 1021-1035.
- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. **교육실천연구**, 8(2), 179-195.
- 이윤주 (2001). 상담 사례개념화 요소목록 개발 및 슈퍼비전에서 중요하게 지각되는 사례개념화요소 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 13(1), 79-93.
- 이윤주, 김계현 (2002). 상담자의 사례개념화 수행능력과 상담 경력간의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(2), 257-272.
- 이은정, 최웅용, 김민수 (2013). 일반계 고등학생의 평가염려 완벽주의가 수행불안에 미치는 영향 -인지적 유연성의 매개효과를 중심으로-. **학습자중심교과교육연구**, 20(22), 1185-1202.
- 이임천, 이상희 (2010). 청소년동반자의 직무스트레스가 직무만족과 심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 스트레스 대처방식의 효과. **인간이해**, 31(2), 211 - 230.
- 이장호 (1995). **상담심리학**. 서울: 박영사.
- 이지영 (2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과. **인적자원관리연구**, 16(4), 237-260.
- 이현아, 이수원 (1997). 내담자의 저항에 대한 숙련상담자와 초보상담자의 언어반응의 차이. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 9(1),

157-180.

- 이형국 (2016). 상담전문가 인력현황 조사 연구 I: (사)한국상담학회 전문상담사를 중심으로. **상담학연구**, 17(5), 109 - 132.
- 이형국 (2018). 사) 한국상담학회 전문상담사 인력 현황 및 관련 요인 연구. **상담학연구**, 19(3), 1 - 25.
- 이형주, 최해림 (2010). 상담자의 공감, 상태: 특성불안, 완벽주의 부정적 결과가 심리적 소진에 미치는 영향. **인간이해**, 31(1), 29-45.
- 임선영, 권석만 (2012). 대학생의 관계상실을 통한 성장에 관한 연구: 인지적 유연성과 인지적 정서조절 전략을 중심으로. **한국심리학회지: 일반**, 31(2), 261-281.
- 임수진, 김해숙 (2011). 자기 효능감, 지각된 지지, 내재적 동기가 성폭력상담소 종사자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국심리학회지: 여성**, 16(4), 461-475.
- 장은주 (1997). 자기효능감과 사회적 지지가 생활 만족도와 신체적, 심리적 건강에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위논문.
- 장정현 (2014). 자기초점 방식에 따른 상담자 언어반응 분석 - 내담자 저항 상황을 중심으로-. 서울대학교 석사학위논문.
- 정다솜 (2020). 전문상담교사의 직무만족과 소진의 관계: 인지적 유연성과 사회적 지지에 의한 전문직 정체성의 조절된 매개효과. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 정미영, 조한익 (2009). 불확실성에 대한 인내력 부족이 삶의 만족도에 미치는 영향: 스트레스 대처전략을 매개변인으로. **청소년상담연구**, 17(1), 64 - 77.
- 정승희 (2018). 소비자의 첫 구매에서의 어려움과 대처전략에 관한 연구 -육아용품 구매를 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.

- 정은선, 하정희. (2019). 대학생의 인지적 유연성과 대학생활 적응 및 우울의 관계: 진로미결정의 매개 효과 검증. **청소년학연구**, 26(6), 25-50.
- 조유경 (2012). **초심상담자의 사적자의식, 자기개념 명확성, 불확실성에 대한 인내력 부족과 역전이 활용과의 관계**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 조은영, 임정하 (2014). 대학생의 긍정정서 및 부정정서가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 인지적 유연성의 매개효과를 중심으로. **한국청소년연구**, 25(4), 185-210.
- 주영아, 강순화, 조하나 (2014). 슈퍼바이저가 지각한 작업동맹이 상담자활동 자기효능감과 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향: 슈퍼바이저 자기개방을 매개로. **청소년상담연구**, 22(1), 151-171.
- 지승희, 박정민, 임영선 (2005). 인턴상담원이 지각하는 개인상담 슈퍼비전에서의 도움 및 아쉬운 경험. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 17(1), 75-90.
- 지연옥 (2017). **대학생의 취업스트레스, 인지적 유연성, 사회적 지지, 우울 및 자살사고간의 구조적 관계분석**. 동아대학교 박사학위논문.
- 지연옥 (2018). **대학생의 취업스트레스, 인지적 유연성, 사회적 지지, 우울 및 자살사고 간의 구조적 관계분석**. 동아대학교 박사학위논문.
- 지인구, 주영아 (2019). 초심상담자의 사회부과 완벽주의와 상담자 자기효능감의 관계: 슈퍼비전 관계의 조절효과 검증. **교육치료연구**, 11(1), 93 - 113.
- 차정은 (1996). **일반적 자기효능감 척도개발을 위한 일 연구**. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(3), 581-598.

- 최윤선, 이규미 (2017). 유능감에 관한 국내 연구의 동향. **한국심리학회지: 학교**, 14(3), 305-330.
- 최혜윤 (2002). **상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와심리적 소진 (burnout)**. 가톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문.
- 하유란 (2020). **미술심리상담자의 정서인식 명확성이 역전이 관리능력에 미치는 영향: 인지적 유연성과 상담자 활동 자기효능감 매개 효과**를 중심으로. 가천대학교 석사학위논문.
- 한국상담학회 (n.d.). **전문상담사란?**. <http://117.52.98.69/KOR/license/intro.php>에서 2021년 9월 24일 검색
- 한국청소년상담복지개발원 (2020). **2020년 청소년상담사 국가자격연수 운영결과보고서**.
- 한아름, 오인수 (2014). 학교 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 정서지능의 조절효과. **교원교육**, 30(2), 227-251.
- 허심양 (2011). **완벽주의와 심리적 부적응의 관계에서 인지적 유연성의 역할**. 서울대학교 석사학위논문.
- 현민홍, 홍혜영 (2018). 슈퍼바이저의 지지가 초심상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 18(2), 301-319.
- 홍수현, 최해림 (2001). 상담초기단계에서 상담자의 자기효능감 및 상태불안이 상담협력관계에 미치는 영향. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 13(1), 31 - 49.
- 홍숙지 (2005). **개인 유연성 척도 개발 및 타당화 연구**. 성균관대학교 석사학위논문.
- 황진아 (2015). **상담전공 대학원생의 자기성찰 및 불확실성에 대한 인내력 부족이 진로적응성에 미치는 영향: 진로탐색효능감의 매개효과**. 건국대학교 석사학위논문.

- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Anderson, N. L. (2013). *Avoidance and intolerance of uncertainty: Precipitants of rumination and depression*. Doctoral dissertation, Kent State University.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359 - 373.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117 - 148.
- Bandura, A., & Wood, R. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 805-814.
- Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brashear, C. A., & Thomas, N. (2020). Core competencies for combatting crisis: fusing ethics, cultural competence, and cognitive flexibility in counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, 1-15.
- Budner, S. (1961). An investigation of intolerance to ambiguity. *Nursing*

- Research*, 10(3), 179.
- Cheng, C. (2001). Assessing coping flexibility in real-life and laboratory settings: a multimethod approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(5), 814-833.
- Chernis, C. (1980). *Staff burnout: job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Clarke, E., & Kiropoulos, L. A. (2021). Mediating the relationship between neuroticism and depressive, anxiety and eating disorder symptoms: The role of intolerance of uncertainty and cognitive flexibility. *Journal of Affective Disorders Reports*, 4, 100-101.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S., & Aiken, L. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Corey, G. (2009). *Theory and practice of counseling and psychotherapy 8th Edition*. Belmont, CA: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Corey, M. S. & Corey, G. (1998). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2003). *Becoming a helper* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Cummings, A. L., Slemon, A. G., & Hallberg, E. T. (1993). Session evaluation and recall of important events as a function of counselor experience. *Journal of Counseling Psychology*, 40(2), 156-165.
- Delia, C., & Patrick, T. (1996). Stress in clinical psychologists. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 141 - 149.

- Dennis, J. P., & Vander Wal, J. S. (2010). The cognitive flexibility inventory: Instrument development and estimates of reliability and validity. *Cognitive Therapy and Research*, 34(3), 241 - 253.
- Dugas, M. J., & Ladouceur, R. (2000). Treatment of GAD: Targeting intolerance of uncertainty in two types of worry. *Behavior Modification*, 24(5), 635 - 657.
- Dugas, M. J., Buhr, K., & Ladouceur, R. (2004). The role of intolerance of uncertainty in etiology and maintenance. In R. G. Heimberg, & C. L. Turk (Eds), *Generalized anxiety disorder: Advances in research and practice*(pp. 143 - 163). New York, NY: The Guilford Press.
- Dugas, M. J., Gosselin, P., & Ladouceur, R. (2001). Intolerance of uncertainty and worry: Investigating specificity in a nonclinical sample. *Cognitive Therapy and Research*, 25(5), 551 - 558.
- Dugas, M. J., Hedayati, M., Karavidas, A., Buhr, K., Francis, K., & Phillips, N. A. (2005). Intolerance of uncertainty and information processing: Evidence of biased recall and interpretations. *Cognitive Therapy and Research*, 29(1), 57 - 70.
- Dugas, M. J., Schwartz, A., & Francis, K. (2004). Brief report: Intolerance of uncertainty, worry, and depression. *Cognitive Therapy and Research*, 28(6), 835 - 842.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York, NY: Human Sciences Press.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed

- reemployment: Helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 352-360.
- Freeston, M. H., Rhéaume, J., Letarte, H., Dugas, M. J., & Ladouceur, R. (1994). Why do people worry? *Personality and Individual Differences*, 17(6), 791 - 802.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Friedlander, M. L., & Ward, L. G. (1984). Development and validation of the supervisory styles inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 541-557.
- Gattuso, S. M., Litt, M. D., & Fitzgerald, T. E. (1992). Coping with gastrointestinal endoscopy: self-efficacy enhancement and coping style. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60(1), 133-139.
- Genç, A. B., & YÜKSEL-SAHİN, F. (2020). Examining cognitive flexibility of counselors according to the effective counselor characteristics, counselor self efficacy and some variables. *Cukurova University Faculty of Education Journal*, 49(2), 794-825.
- Grau, R., Salanova, M., & Peiro, J. M. (2001). Moderator effects of self-efficacy on occupational stress. *Psychology in Spain*, 5(1), 63-74.
- Grau, R., Salanova, M., & Peiro, J. M. (2001). Moderator effects of self-efficacy on occupational stress. *Psychology in Spain*, 5(1), 63-74.
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur, R. (2005). Intolerance of

- uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 593-600.
- Hayes, A. F. (2013). *An introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, NY: Guilford.
- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, 85(1), 4-40.
- Hill, C. E., Helms, J. E., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. (1988). Development of a system for categorizing client reactions to therapist interventions. *Journal of Counseling Psychology*, 35(1), 27-36.
- Holaway, R. M., Heimberg, R. G., & Coles, M. E. (2006). A comparison of intolerance of uncertainty in analogue obsessive-compulsive disorder and generalized anxiety disorder. *Journal of Anxiety Disorders*, 20(2), 158 - 174.
- Ionescu, T. (2012). Exploring the nature of cognitive flexibility. *New Ideas in Psychology*, 30(2), 190 - 200.
- Jennings, L., & Skovholt, T. M. (1999). The cognitive, emotional, and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 46(1), 3-11.
- Johnson, E., Baker, S. B., Kopala, M., Kiselica, M. S., & Thompson, E. C. (1989). Counseling self-efficacy and counseling competence in prepracticum training. *Counselor Education and Supervision*,

28(3), 205 - 218.

- Kline, T. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kottler, J. A., & Brown, R. W. (1996). *Introduction to therapeutic counselling: Voices from the Field*(4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth/ Thomson Learning.
- Ladouceur, R., Dugas, M. J., Freeston, M. H., Léger, E., Gagnon, F., & Thibodeau, N. (2000). Efficacy of a cognitive - behavioral treatment for generalized anxiety disorder: Evaluation in a controlled clinical trial. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(6), 957-964.
- Ladouceur, R., Gosselin, P., & Dugas, M. J. (2000). Experimental manipulation of intolerance of uncertainty: A study of a theoretical model of worry. *Behaviour Research and Therapy*, 38(9), 933-941.
- Larson, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist*, 26(2), 179-218.
- 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(1), 105-120.
- Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality*. New York, NY: Ronald Press.
- Lee, S. M., Cho, S. H., Kissinger, D. B., & Ogle, N. (2010). A typology

- of professional counselors' burnout types. *Journal of Counseling & Development*, 88(2), 131 - 138.
- Lent, R. W., Hill, C. E., & Hoffman, M. A. (2003). Development and validation of the Counselor Activity Self-Efficacy Scales. *Journal of Counseling Psychology*, 50(1), 97-108.
- Levitt, D., & Jacques, J. D. (2011). Promoting tolerance for ambiguity in counselor training programs. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 44(1), 46 - 54.
- Lieberman, L., Gorka, S. M., Sarapas, C., & Shankman, S. A. (2016). Cognitive flexibility mediates the relation between intolerance of uncertainty and safety signal responding in those with panic disorder. *Cognition and Emotion*, 30(8), 1495 - 1503.
- Lings, I., Durden, G., Lee, N., & Cadogan, J. (2009). *The moderating role of self-efficacy on the relationship between emotional exhaustion and job strain for boundary-spanning service employees*. In D. Tojib (Ed.), Proceedings from the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference 2009: Sustainable Marketing and Management. Promaco Conventions Ptd Ltd.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist*, 10(1), 3-42.
- Makara-Studzińska, M., Golonka, K., & Izydorczyk, B. (2019). Self-efficacy as a moderator between stress and professional burnout in firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(2), 183-198.

- Malkoç, A., & Aydın Sünbül, Z. E. Y. N. E. P. (2020). The relationship between emotional literacy, cognitive flexibility and counseling self-Efficacy of senior students in psychology and psychological *Counseling and Guidance. Educational Research and Reviews*, 15(1), 27-33.
- Manning, M. M., & Wright, T. L. (1983). Self-efficacy expectancies, outcome expectancies, and the persistence of pain control in childbirth. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), 421-431.
- Martin, M. M., & Rubin, R. B. (1994). Development of a communication flexibility measure. *Southern Journal of Communication*, 59(2), 171 - 178.
- Martocchio, J. J. (1994). Effects of conceptions of ability on anxiety, self-efficacy, and learning in training. *Journal of Applied Psychology*, 79(6), 819 - 825.
- Maslach, C. (1986). Stress, burnout, and workaholism. In R. R. Kilburg, P. E. Nathan, & R. W. Thoreson (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology* (pp. 53 - 75). American Psychological Association.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Nelson, M. L., & Neufeldt, S. A. (1998). The pedagogy of counseling: A critical examination. *Counselor Education and Supervision*, 38(2),

70-88.

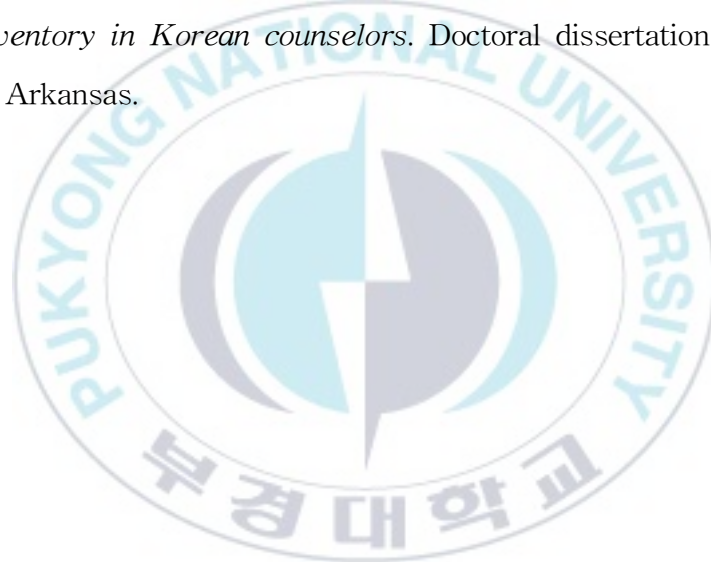
- Raquepaw, J. M., Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(1), 32-36.
- Roger, D. B., Schumacher, A. (1983). Effects of individual differences on dyadic conversational strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 700-705.
- Rosa, G., Marisa, S., & José, M. P. (2001). Moderator effects of self-efficacy on occupational stress. *Psychology in Spain*, 5(1), 63 - 74.
- Skovholt, T. M., & Rønnestad, M. H. (2003). Struggles of the novice counselor and therapist. *Journal of Career Development*, 30(1), 45 - 58.
- Skovholt, T. M., Grier, T. L., & Hanson, M. R. (2001). Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience. *Journal of Career Development*, 27(3), 167-176.
- Spiller, H. A., Hays, H. L., & Aleguas, A. (2013). Overdose of drugs for attention-deficit hyperactivity disorder: clinical presentation, mechanisms of toxicity, and management. *CNS Drugs*, 27(7), 531-543.
- Spiro, R. J., Feltovich, P. J., Feltovich, P. L., Jacobson, M. J., & Coulson, R. L. (1991). Cognitive flexibility, constructivism, and hypertext: Random access instruction for advanced knowledge acquisition in ill-structured domains. *Educational Technology*,

31(5), 24 - 33.

Stoltenberg, C. D., & Delworth, U. (1987). *Supervising counselors and therapists: A developmental approach*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Stoltenberg, C. D., McNeil, B., & Delworth, U. (1998). *An integrated developmental model for supervising counselors and therapists*. San Francisco, CA: Jossey Bass

Yu, K. (2007). *Development of a culturally valid Counselor Burnout Inventory in Korean counselors*. Doctoral dissertation, University of Arkansas.



초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족과 인지적 유연성이
심리적 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 조절된 매개효과

이 기 썸

부경대학교 대학원 교육컨설팅학과

지도교수: 천성문

요 약

본 연구의 목적은 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진에 미치는 영향에서 인지적 유연성과 자기효능감의 조절된 매개효과를 검증하는 데 있다. 온라인을 통해 222명의 초심상담자를 대상으로 설문이 진행되었다. 수집된 자료는 SPSS 22.0 프로그램과 PROCESS Macro를 사용하여 분석하였으며, 결과는 다음과 같다.

첫째, 상관계 분석을 한 결과 초심상담자의 심리적 소진은 불확실성에 대한 인내력 부족과 정적 상관관계를 가졌으며, 인지적 유연성과 자기효능감과 유의미한 부적 상관관계를 가졌다. 둘째, 불확실성에 대한 인내력 부족이 심리적 소진에 미치는 영향에서 인지적 유연성의 매개효과를 확인하기 위해 분석한 결과 인지적 유연성이 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 셋째, 인지적 유연성이 심리적 소진에 미치는 영향에서 자기효능감의 조절효과를 확인하기 위해 분석한 결과 자기효능감이 조절효과를 가지는 것으로 나타났다. 마지막으로 초심상담자의 불확실성에 대한 인내력 부족이 인지적 유연성을 거쳐 심리적 소진에 영향을 미칠 때 자기효능감의 조절된 매개효과를 확인하기 위해 분석한 결과 자기효능감이 조절된 매개효과를 가지는 것으로 나타났다.

본 연구는 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 자기효능감의 중요성을 확인하였고 변인 간의 관계를 확인하여 초심상담자의 심리적 소진에 대한 연구를 확장시켰다는 것에 의의가 있다. 이를 통해 초심상담자의 심리적 소진을 예방할 수 있는 프로그램 개발을 위한 기

초 자료를 제공하고자 한다. 이후 연구의 의의와 제언 및 제한점이 논의되었다.

주요어: 초심상담자, 불확실성에 대한 인내력 부족, 인지적 유연성, 심리적 소진, 자기효능감



부록 1.

불확실성에 대한 인내력 척도

※ 다음은 여러분이 일상생활 및 상담 장면 등에서 만나는 불확실한 상황에서 어떻게 반응하는가에 관한 문항들입니다. 문항을 읽고 자신의 모습과 가까운 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1 예측하지 않은 일이 발생하면 매우 당황한다.	1	2	3	4
2 필요한 모든 정보를 갖고 있지 않으면 답답하다.	1	2	3	4
3 뜻밖의 일을 피하려면 항상 앞일을 생각해야 한다.	1	2	3	4
4 꼼꼼한 계획을 세우더라도 예측하지 못한 사소한 일이 모든 것을 망칠 수가 있다.	1	2	3	4
5 나의 미래가 어떠할지 항상 알고 싶다.	1	2	3	4
6 나는 깜짝 놀라는 상황에 놓이는 것을 참을 수 없다.	1	2	3	4
7 나는 무슨 일이든 사전에 계획을 세울 수 있어야 한다.	1	2	3	4
8 불확실함으로 인해 나는 충만한 삶을 살지 못할 때가 있다.	1	2	3	4
9 행동을 취해야 할 때, 상황이 불확실하면 나는 무엇을 해야 할지 모른다.	1	2	3	4
10 확신이 없을 때 나는 일을 잘 할 수가 없다.	1	2	3	4
11 조금만 의심스러워도 행동을 계속할 수가 없다.	1	2	3	4
12 나는 모든 불확실한 상황을 피하고자 한다.	1	2	3	4

부록 2.

인지적 유연성 척도

※ 다음은 여러분이 얼마나 유연하고 융통성있게 사고하는지에 관한 문항입니다. 문항을 읽고 자신의 모습과 가까운 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

문 항		대 체 로 그 렇 지 않 다	별 로 그 렇 지 않 다	보 통 이 다	대 체 로 그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 상황 파악을 잘한다.	1	2	3	4	5
2	어려운 상황에 맞닥뜨리게 되면 나는 결정을 내리는데 어려움을 겪는다.	1	2	3	4	5
3	나는 결정을 내리기 전에 다양한 선택을 고려한다.	1	2	3	4	5
4	어려운 상황에 부딪히게 되면 나는 통제력을 잃을 것 같은 기분이 든다.	1	2	3	4	5
5	나는 어려운 상황을 여러 가지 각도에서 바라보는 편이다.	1	2	3	4	5
6	나는 원인을 단정하기 전에 당장 생각나지 않는 다른 정보들도 더 찾아본다	1	2	3	4	5
7	어려운 상황에 마주했을 때 나는 너무 스트레스를 받아서 그 상황을 해결할 어떤 방법도 생각할 수가 없다.	1	2	3	4	5
8	나는 다른 사람의 관점에서 생각해 보려고 노력한다.	1	2	3	4	5
9	나는 어려운 상황을 해결하는 방식이 너무 많으면 버겁게 느껴진다.	1	2	3	4	5
10	나는 다른 사람의 입장을 잘 이해한다.	1	2	3	4	5
11	어려운 상황에 맞닥뜨렸을 때 나는 무엇을 해야 할지 알지 못한다.	1	2	3	4	5

문 항		대 체 로 그 렇 지 않 다	별 로 그 렇 지 않 다	보 통 이 다	대 체 로 그 렇 다	매 우 그 렇 다
12	어려운 상황을 다양한 각도에서 바라보는 것은 중요하다.	1	2	3	4	5
13	어려운 상황에 처했을 때 나는 행동하기에 앞서 다양한 선택을 고려한다.	1	2	3	4	5
14	나는 자주 상황을 다른 관점에서 바라본다.	1	2	3	4	5
15	나는 삶에서 내가 직면하는 어려움을 극복할 수 있다.	1	2	3	4	5
16	나는 원인을 찾을 때 가능한 모든 사실과 정보를 고려한다.	1	2	3	4	5
17	나는 어려운 상황을 변화시킬만한 힘이 없다고 느낀다.	1	2	3	4	5
18	어려운 상황에 처했을 때 나는 멈춰 서서 그 상황을 해결하기 위한 방법들을 생각하려고 애쓴다.	1	2	3	4	5
19	나는 내가 처한 어려운 상황을 해결하는 방법을 한 가지 이상 생각할 수 있다.	1	2	3	4	5
20	나는 어려운 상황에 대응하기 전에 다양한 선택을 고려한다.	1	2	3	4	5

부록 3.

자기효능감 척도

※ 다음은 여러분이 상담을 진행하면서 경험하고 느낀 것에 관한 문항들입니다. 문항을 읽고 자신의 모습과 가까운 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 상담 계획을 효과적으로 수립할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
2	나는 상담목표에 부합되는 전략을 세울 자신이 있다.	1	2	3	4	5
3	나는 숙련이 요구되는 상담기술을 시도할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
4	나는 상담 중 필요한 상담기술을 적용할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
5	나는 회기별 목표를 설정할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
6	나는 내담자의 저항을 처리할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
7	나는 사례개념화를 할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
8	나는 내담자의 생각을 변화시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
9	나는 내담자의 말을 명료화 시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
10	나는 내담자 문제와 관련된 무의식을 통찰시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
11	나는 내담자가 상담자에게 의존하지 않도록 할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
12	나는 상담 결과를 측정할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
13	나는 내담자가 자신의 문제에 대한 대안을 찾도록 할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
14	나는 내담자의 자기 노출을 촉진시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
15	나는 내담자의 감정을 정화시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
16	나는 내담자의 문제를 해석할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
17	나는 내담자의 비언어를 이해할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
18	나는 내담자가 원하는 행동을 습득시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
19	나는 내담자의 전이를 다룰 자신이 있다.	1	2	3	4	5
20	나는 상담 중 방어하지 않고 자신을 수용할 수 있다고 확신한다.	1	2	3	4	5
21	나는 늘 새로운 태도로 상담에 임할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
22	나는 내담자의 부정적인 피드백을 고맙게 받아들이는 자신이 있다.	1	2	3	4	5
23	나는 내담자의 내적 자원을 개발시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
24	나는 상담 중 자신의 인지, 정서 등 내면을 각성할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
25	나는 내담자와 사회에 도움 되는 연구를 할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
26	나는 내담자를 보호하면서 연구할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
27	나는 인간적인 면에서 내담자의 본보기가 될 자신이 있다.	1	2	3	4	5
28	나는 자기관리를 통해 소진을 예방할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
29	나는 매 순간 내담자를 있는 그대로 수용할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
30	나는 상담자로서의 전문성을 계속 향상시킬 자신이 있다.	1	2	3	4	5
31	나는 내담자에 대해 선의(善意)를 가지고 있다고 확신한다.	1	2	3	4	5
32	나는 내담자는 변화할 수 있는 잠재력을 가지고 있다고 확신한다.	1	2	3	4	5
33	나는 정신적 외상이 큰 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
34	나는 안정제 복용 중인 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
35	나는 사고가 강박적인 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
36	나는 성(性) 피해자인 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
37	나는 우울증 약을 복용 중인 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
38	나는 이제까지 다룬 적이 없는 문제일지라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
39	나는 보호시설에 있는 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
40	나는 마약 중독자인 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
41	나는 자기각성이 어려운 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
42	나는 자살을 시도했던 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
43	나는 계속 문제를 제기하는 내담자라도 상담할 자신이 있다.	1	2	3	4	5
44	나는 신체적 외상이 큰 내담자라도 상담을 계속할 자신이 있다.	1	2	3	4	5

부록 4.

심리적 소진 척도

※ 다음은 여러분이 상담자로서 경험할 수 있는 심리적 어려움에 관한 문항입니다. 문항을 읽고 자신의 모습과 가까운 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	대 체 로 그 렇 지 않 다	보 통 이 다	대 체 로 그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	상담사라는 직업 때문에 나는 대부분의 시간에 피곤함을 느낀다.	1	2	3	4	5
2	나는 내가 능력이 없는 상담사로 여겨진다.	1	2	3	4	5
3	나는 직장에서 불공정한 대우를 받고 있다.	1	2	3	4	5
4	나는 내담자와 그들의 문제에 관심이 점점 없어진다.	1	2	3	4	5
5	나는 상담사로 일하면서 가족에게 소홀해져간다.	1	2	3	4	5
6	상담사라는 직업이 나를 진 빠지게 한다.	1	2	3	4	5
7	상담사로서의 나의 능력에 실망해간다.	1	2	3	4	5
8	직장상사 또는 슈퍼바이저에게 결끄러움을 느낀다.	1	2	3	4	5
9	나는 내담자들에 대해 점차 무뎌져 간다.	1	2	3	4	5
10	내게는 개인적인 관심사에 쓸 수 있는 시간이 충분하지 않다.	1	2	3	4	5
11	상담사라는 직업 때문에 나는 심한 스트레스를 받는다.	1	2	3	4	5
12	나는 상담기술에 대해 자신이 없다.	1	2	3	4	5

문 항		전 혀 그 렇 지 않 다	대 체 로 그 렇 지 않 다	보 통 이 다	대 체 로 그 렇 다	매 우 그 렇 다
13	나는 직장의 조직체계에 꼼짝없이 매여 있다.	1	2	3	4	5
14	나는 내담자의 문제에 공감하기가 점점 힘들다.	1	2	3	4	5
15	나는 친구들과 보낼 시간이 별로 없는 것 같다.	1	2	3	4	5
16	상담사라는 직업 때문에 어깨와 등이 뻣뻣해졌다.	1	2	3	4	5
17	내가 내담자들을 긍정적으로 변화시킬 자신이 없다.	1	2	3	4	5
18	나는 직장의 조직체계 때문에 좌절감을 느낀다.	1	2	3	4	5
19	나는 내담자들의 행복에 대해 점점 걱정하지 않게 된다.	1	2	3	4	5
20	나는 일과 개인생활의 영역을 분명하게 선긋기가 어렵다.	1	2	3	4	5