

# 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사의 심리적 어려움과 대처 경험에 관한 질적 연구

이영주 연세대학교 교육연구소 연구원  
이정은 홍익대학교 상담심리학 석사과정

본 연구는 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사의 심리적 어려움과 대처 경험을 탐색하기 위해 질적 연구를 수행하였다. Krippendorff(2003)의 내용 분석 절차에 따라 4명의 심층 면담 자료를 분석한 결과, 첫째, 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사의 심리적 어려움과 증상들이 나타났다. 심리적 어려움 영역에는 학생, 학부모, 개인적, 상호작용적 영역에서 나타났으며, 증상으로는 신체적, 인지적, 정서적 어려움이 확인되었다. 둘째, 심리적 어려움을 대처 경험하는 요소와 방법들이 나타났으며, 대처 경험을 하고 난 후 어떠한 변화가 있었는지 제시하였다. 대처 경험에는 학생, 학부모, 개인적, 상호작용적 영역에서 나타났으며, 대처 방법은 신체적, 인지적, 정서적 방법으로 대응하였다. 대처 경험 이후에는 역할 수용, 자아 성찰, 상담에 대한 인식 변화, 제도 개선 요구, 좌절 및 포기 등이 나타났다. 연구 결과는 전문상담교사들의 업무 환경을 이해하고, 그들의 어려움을 해결하기 위한 제도적 개선과 심리적 지원의 필요성을 강조하며, 향후 정책적 방향성을 제시한다.

## 서론

교사들의 근무 환경 악화로 인해 정신건강 문제가 심각해지며, 특히 학부모와 학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사들의 심리적 어려움이 증가하고 있다(조선일보, 2023. 10. 28). 이로 인해 교사들의 우울증, 스트레스, PTSD 등의 문제는 교직 생활에 큰 영향을 미치고 있다. 본 연구는 이러한 폭력 경험의 전문상담교사들에게 미치는 심리적 영향을 분석하고, 그들이 어떻게 대처하는지에 대해 질적으로 탐구하고자 하였다. 이를 통해 교사들의 정신건강 지원 및 근무 환경 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

### 연구문제

1. 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사들은 어떤 심리적 어려움을 경험하는가?
2. 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사들은 어떤 대처 경험을 하였는가?

## 연구 방법

### 참여자

최근 2년 이내에 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사 4명을 대상으로 질적 연구를 진행하였다.

### 연구 절차 및 자료 수집

자료 수집은 2023년 10월 28일부터 12월 20일까지 심층 면담을 통해 진행되었다. 자료 분석은 Krippendorff(2003)의 내용분석절차를 따랐다. 연구자는 심층 면담 죽어록을 반복하여 읽고, 의미 있는 진술을 문장으로 구성한 후, 개념화와 범주화 작업을 통해 차원별로 분석했다. 분석 과정의 적절성과 신뢰성을 확보하기 위해 연구참여자와 동료 검증을 실시하였다.

연구는 Lincoln과 Guba(1985)의 윤리 기준에 따라 종립성, 일관성, 적용성, 진실성을 고려했다. 참여자에게 연구 주제와 목적을 사전 안내하고 동의를 받았으며, 비밀 유지와 익명성 보장을 명시했다. 면담 중 불편 시 즉시 중단하고, 상담사를 통해 안정화 작업을 진행하였다.

## 연구 결과

<표 1> 전문 상담교사의 심리적 어려움

대주제	상위영역	하위영역	의미단위
심리적 어려움	학생으로 인한 심리적 어려움	무력감	비자발적으로 와서 상담 거부하는 학생을 제재할 수가 없어 힘이 빠짐
		다른 교사의 회피	담임선생님이 문제 학생과 엮이기를 꺼려해 전문상담교사에게 맡기며, 자신이 문제의 '쓰레기통'이 된 듯한 느낌
		학생의 폭력	전문상담교사에게 넘긴 후, 추가로 해결할 수 있는 사람이 없어 막다른 골목에 다다른 기분
	학부모로 인한 심리적 어려움	기대 불일치	무리한 요구를 거절했을 때 학부모의 육설과 위협을 경험
		지속적인 공격과 비난	교육 철학을 고수하다 보니 학부모와의 마찰 발생
	상담사 개인의 심리적 어려움	부당한 책임감	학부모의 폭력적 공격으로 신체적 상처와 정신적 고통을 겪음
		현실의 괴리감	학부모가 자주 방문하여 전문상담교사를 탓하며 언어폭력과 협박을 가함
	상호작용적 심리적 어려움	학교 현장의 딜레마	문제 학생의 행동에 대한 모든 책임이 자신에게 전가되는 느낌이 부담스럽고 힘들
		관리자의 비난	언어폭력, 물건 던지기, 협박 등으로 인한 충격이 심각하여 현실과의 괴리감을 느끼는 상황
		가치관 갈등	대처할 방법이 없다는 사실로 인한 스트레스
심리적 어려움 증상	신체적 증상	두통과 외상	관리자(교장, 교감 선생님)가 문제에 대해 관망하는 태도로 인해 어려움이 심화됨
		소진을 거쳐 적응	학교에서는 문제를 조용히 넘어가기만을 원함
	인지적 증상	근무 후 퇴사	상담보다는 교육부나 학교 규정이 우선시됨
		심리적 부담	관리자가 전문상담교사의 자질을 탓함
	정서적 증상	의욕 저하	교사로서의 가치관과 학부모의 무리한 요구 사이에서 갈등
		두통과 외상	머리가 자주 지끈지끈 아파
	소진을 거쳐 적응	조기 소모, 5년 차 유연한 대처	진단서 받을 정도로 학부모에게 맞음
	심리적 부담	두려움과 위축	조기 소모, 5년 차 유연한 대처
	의욕 저하	교육적 철학을 중시하지 말고 대충 사무적으로 해야 하나 고민	근무 후 퇴사

## 주요 참고문헌

- 이해운(2023. 10. 28). 교실은 병원이 아니에요, 교사가 모든 일을 감당할 순 없어요. <https://www.chosun.com/national/weekend/2023/10/28/EPHYMBRQFRA4RD7T2IC17WPWT4>.
- Krippendorff, K. (2003). Content Analysis: An Introduction to Its Methodology, (2nd ed.), Thousand Oaks, CA: Sage publications, Inc.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. Sage Publications.

## 연구 결과

<표 2> 전문 상담교사의 대처 경험

대주제	상위영역	하위영역	의미단위
대처 경험	상담사 개인의 대처 경험	학생으로 인한 대처 경험	전문상담교사는 못 들은 척하며 가만히 있고 학생이 지나가기만을 기다림
		학부모로 인한 대처 경험	학부모의 무리한 요구를 거절하고 결국 전화 수신 거부
		명상	학부모가 신념, 가치, 철학을 무너뜨리려 해서 굽히지 않고 다툼 마음 챙김 명상
		상담	협담과 뒷이야기에 번아웃이 와서 정신과 치료와 교권 보호센터 상담
	상호작용적 대처 경험	고립	담임들 뒤치다꺼리 해주는 사람이나 인정을 못 받는다는 생각
		동료 교사 지지	학교나 다른 교사에게 도움 받지 못함
	대처 방법	신체적 대처 방법	담임교사로부터의 위로 받음
		인지적 대처 방법	보건소 선생님이 위로해 줌
		정서적 대처 방법	교감 선생님의 일적인 인정
대처 경험 후 인식 변화	역할 수용	병원 치료	학부모가 찾아와서 다툼 이후 진단서를 떼고 병원 치료 받음
		신고	학교 징계위원회에 신고하고 법적 조치 언급하니 중단됨
		상담과 신앙	불면증으로 일상생활에 지장을 받아서 신앙에 의지함
	자아 성찰	병원 치료	학교 관련 사람들은 도움을 받지 못하고, 상담 지원
		신고	심리적으로 위축되어 상담 이론 적용에도 한계를 느끼
		상담과 신앙	교사 보호 부족
	정서적 대처 방법	적응 어려움	상담 교사 간 네트워크 부족
		자기 돌봄	스스로 마음 돌보는 노력을 함
	상담에 대한 인식 변화	정서적 지원	미련한 감정적 시행착오로 인한 성찰
제도 개선 요구	제도 개선 요구	학교 환경 개선 요구	교권보호센터 상담 지원을 받아 지지 받음
	의지 소진	학교 환경 개선 요구	교권보호센터에서 상담 지원을 상담 예산의 증액으로 좀 더 늘려 주었으면 하는 바람
		직업 사명감	학생과 전문상담교사가 거리를 어느 정도 유지할 수 있는 시스템 보완 필요
좌절 및 포기	무력감	직업 사명감	징계위원회 두 달간 결정 기간 전에 중간 단계 마련 요청
	탈 직	교권 피해 시 병가나 휴직 제도	학부모 민원에 시달릴 시 학교 위의 상위기관 제도 개설
		교권 피해 시 병가나 휴직 제도	교권 피해 시 병가나 휴직 제도 요청



2023. 10. 23. 조선일보

## 논의

본 연구는 학부모·학생으로부터 폭력을 경험한 전문상담교사들의 심리적 어려움과 대처 경험을 심층 분석하였다. 연구 결과, 교사들은 비자발적인 상담 자세와 관리자의 무시, 교직적 딜레마 등으로 어려움을 겪으며, 심리적 어려움은 신체적, 정서적 증상으로 나타났다. 대처 방법으로는 상담과 사회적 지원이 효과적이었다. 연구는 전문상담교사의 심리적 회복과 인식 변화 과정을 탐구하며, 학교 환경 개선과 지원 시스템 강화를 제안한다. 연구의 한계로는 사례의 일반화 제한과 고립된 상황이 지적되며, 향후 포괄적 연구와 지원 시스템 강화가 필요하다.