

## 상담전문가의 개업 경험과 소진에 관한 탐색적 연구 - 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로\*

김 영 혜<sup>†</sup>

아주대학교

강 순 화

한국상담대학원대학교

본 연구는 서울 및 경기도 소재 개인 상담실을 운영하고 있는 상담전문가 13명을 대상으로 이들의 개업 경험과 소진에 관해 포커스 그룹 인터뷰 방식으로 분석한 질적 연구이다. 이 연구를 통해 개업 관련 경험은 무엇이며 이 과정에서 나타난 소진은 어떤 내용이고 어떻게 대처했는지 탐색하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 개업 관련 경험으로는 개업에 대한 만족감의 증가, 상담에 대한 인식 변화, 운영의 양면성 경험, 물리적 환경의 중요성 인식 등 4개 주제로 분류되었다. 둘째, 소진 요인으로는 상담소 운영 미숙에서 오는 부담감, 전문성에 대한 사회적 인식 부족에서 느끼는 회의감, 상담 성과에 대한 스트레스 등 3개 주제로 나뉘었다. 셋째, 소진 대처방안에는 상담소 운영방식 조율하기, 자기이해 확충, 개인시간 확보하기, 지지그룹 갖기 등 4개 주제로 나타났다. 이러한 결과를 통해 향후 개업을 준비하고자 하는 상담자들이 갖추어야 할 부분은 무엇인지 논의하였고 시사점과 제한점을 덧붙였다.

주요어 : 상담전문가, 개업 경험, 소진, 포커스 그룹 인터뷰

\* 본 연구에 참여하여 자신의 경험과 의견을 진솔하게 나눠주신 13명의 상담전문가 선생님들께 깊은 감사드립니다.

† 교신저자 : 김영혜, 아주대학교 교육대학원 심리치료교육전공, (443-749) 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206 / Tel : 031-219-3293, E-mail : yh9848@ajou.ac.kr

일반적으로 전문직 혹은 전문가는 아마추어와 구별되는 의미로서 추상적이고 전문적인 지식을 이용하여 일에 대한 상당한 자율권을 갖고 고객에 대해 권위를 행사하는 높은 지위를 가진 지식의존 직업집단을 의미한다(유홍준, 2000; 최윤경, 2004). 한국고용정보원(2009)의 국제표준직업분류체계(ISCO-08)에 기술된 전문직은 높은 수준의 전문적 지식과 경험을 기초로 과학적 개념과 이론을 응용하여 해당 분야를 연구, 개발 및 개선하며, 고도의 전문 지식을 이용하여 의료 활동과 각 급 학교 학생을 지도하고 사업, 법률 및 사회서비스를 제공하며 예술적인 창작활동을 수행하는 직업을 의미한다. 상담심리분야에서 상담전문가는 심리학의 전문가로서 일반적인 심리적 영역에서부터 세분화된 특수 분야까지 실제 상담활동을 통하여 질 높은 심리적 서비스를 제공하는 전문가(최윤미, 2003)를 말한다. 오현석과 성은모(2010)는 전문성과 전문가에 관한 선행 연구들(조동기, 조희경, 2002; Chi & Koeske, 1983)을 검토한 후 전문성은 일반적으로 특정 분야에서 다양한 경험과 훈련을 통하여 보유하게 되는 뛰어난 기술과 지식을 의미하며 이를 바탕으로 해당 분야에서 고성과를 창출할 수 있는 수행능력으로 개념화하였다. 이러한 연구들을 토대로 정리해 보면, 상담전문가 혹은 전문상담자란 상담심리분야에서 전문성을 갖추고 이 분야에서 자율권을 갖고 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 직업을 가지고 있는 사람을 의미한다고 볼 수 있을 것이다.

그러나 최윤경(2004)의 상담자 전문업무 연구에서는 상담을 전문가에 의해 전문적 서비스를 받기보다는 기본적인 상담교육과 훈련을 받은 자원봉사자들에 의해 무료로 조언이나

도움을 얻는 것이라고 하였다. 이러한 설명에 덧붙여 다양한 대인서비스에 ‘상담’이라는 용어가 남용되면서 전문교육과 훈련을 받지 않고도 쉽게 ‘상담자’로서 활동을 할 수 있다는 사회인식이 생기게 되었으며 비영리봉사단체에서 상담자원봉사자 교육을 8주 받은 자원봉사자에서부터 상담박사학위를 받고 실무에서 10년 이상을 근무한 상담자에 이르기까지 상담자로 불리고 있는 것이 현실(최윤경, 2004)이라고 지적하였다. 즉 전문직으로서의 상담 혹은 전문상담자라는 용어는 오현석과 성은모(2010)가 개념화한 전문성의 속성을 갖지 못하고 있는 것으로 볼 수 있다. 유홍준과 김월화(2002)는 우리나라 전체 직업의 지위점수를 통해 현재 높게 평가되는 직업들과 낮게 평가되는 직업을 살펴봄으로써 직업지위라는 사회현상에 대해 분석하고자 하였다. 유홍준과 김월화(2002)의 연구에서 나타난 몇 가지 직업 지위 점수를 살펴보면, 대학교수(86.88), 변리사(82.70), 변호사(80.65), 의사(78.35), 기업 고위임원(78.06), 치과의사(77.32), 회계사(76.95), 대학강사(76.04), 한의사(75.77), 법무사(75.10) 등이 75점 이상으로 비교적 높은 점수가 산출되었고 약사 및 한의사, 초중등학교 교사가 각각 73.99점, 수의사가 73.25점, 그리고 상담전문가가 72.14점으로 산출되었다. 상담전문가는 보건의료·사회서비스 및 종교 관련직에 속해 있고 이 분류에서 가장 낮은 점수인 56.84점에 비해 높은 점수를 보였지만, 이 결과를 보면, 상담전문가에 대한 사회적 인식은 일반적으로 대학교수 또는 초중등학교 교사에 대한 사회적 인식보다 낮을 것으로 추측해 볼 수 있을 것이다.

상담의 전문직화 방안에 관한 명대정(2000)의 연구에서는 주요 전문직으로 통칭되고 있

는 변호사, 의사, 공인회계사를 중심으로 전문직의 공통 특성에 대해 전문지식과 기술, 사회봉사, 독점권, 면허와 자격기준, 전문직 단체, 자율성, 윤리강령과 자기규율 등을 꼽았다. 이 연구에서 명대정(2000)은 전문 직업으로서의 상담은 상담의 일반적인 학문적 정체성이 무엇이나를 논의하기보다 상담 전문직이 경쟁력을 가질 수 있는 전문 활동 영역을 개척해가면서 그 영역에서 요구되는 전문지식과 기술을 발전시켜 나가야 하며 상담을 생업으로 하는 상담자들로 구성된 직업단체를 결성하여 집단적으로 전문직화를 추구해 나가야 한다고 하였다. 현재 우리나라에서 발급하고 있는 상담관련 전문자격증의 종류를 보면 국가 자격증인 청소년상담사, 전문상담교사 외에 민간 학술단체인 한국상담심리학회와 한국상담학회에서 수여하는 자격증이 있다. 각 학회에서 자격증을 취득하기 위해서는 석사 이상의 학력, 필기시험 및 일정 시간 이상의 수련 과정을 거치고 자격면접심사까지 통과해야 자격증을 받을 수 있도록 취득절차를 명세화 해놓고 있다. 이 자격증을 받은 상담자들의 수는 계속 증가하고 있는 추세이다. 예를 들어, 한국상담심리학회의 상담자격증은 1급과 2급으로 나뉘는데 1999년 12월 현재 상담심리사 1급 자격증을 취득한 전문가는 170명, 2급 취득자는 482명이었으나 2013년 6월 현재 1급 838명, 2급 2155명(한국상담심리학회 홈페이지 참조)으로 약 5배가량 증가하였다(첫 배출: 1973년도에 1급 6명, 1988년에 2급 1명). 자격증을 취득한 상담자들은 초중등학교 상담실, 청소년상담기관, 대학연구소 및 대학상담소, 기업 및 컨설팅 회사, 종교기관, 사회복지시설, 사설상담실 등 다양한 상담 장면에서 일하고 있다.

이와 같이 한국상담심리학회 상담심리사 1

급 및 2급 자격증을 취득한 사람들의 수는 초창기는 물론이고 지난 13년 전에 비해 양적으로는 증가하였지만 학교 및 기관 등 취업할 수 있는 수요는 한정되어 있다. 즉 상담자의 수는 빠른 추세로 증가하고 있지만 자격증을 가진 상담자가 모든 상담 기관에 취업하는 것은 현실적으로 어려울 것으로 예상된다. 김동일과 이명경(2004)도 상담에 대한 관심 및 수요의 증가에 따라 그 수가 늘어나고 있지만 역사가 길지 못하고 학문적 관심에서 벗어나 있어 객관적인 현황조차 파악되지 못하고 있는 것이 현실이라고 보았다. 아직까지도 기관에 소속된 상담자들 이외에 개인적으로 상담실을 개업한 사설 상담실은 어느 지역에 몇 개가 개설·운영되고 있는지 파악되어 있지 않다. 우리나라와는 달리, 외국의 경우 개업 치료를 하는 비율이 높은 편인데, 한국과 서구의 심리치료자를 비교한 주은선, Bae와 Orlinsky(2003)의 연구에 따르면 자격을 갖춘 심리학자와 상담자들이 개업을 하는 비율이 미국 47.4%, 노르웨이 43.0%, 독일 39.8%로 나타나 우리나라의 개인 사설치료 10.8%에 비해 높다.

상담전문가가 개업한 상담소에 관한 연구들은 현재까지 많지는 않다. 선행 연구들에서는 개인이 영리를 목적으로 개업한 상담실의 명칭을 개인상담실, 개인상담소, 사설상담실, 사설상담소 및 상담센터 등 다양하게 사용하였으며 본 연구에서는 각 연구에서 사용한 용어 그대로 기술하였다. 개업한 상담소에 관한 몇몇 연구결과들(김동일, 이명경, 2004; 명대정, 2013; 최윤경, 2004)을 살펴보면 다음과 같다. 김동일과 이명경(2004)의 연구에서 사설상담실은 상담자의 전문성과 그에 따른 성공사례의 축적 정도가 가장 큰 강점이며 상담실 운영의

성공요인이었으며, 개업초기의 경제적 부담, 사례관리 및 추수상담의 미비 등이 약점으로 조사되었다. 또한 상담자의 전문성 및 상담 성과면에서 공공기관 상담실보다 경쟁력을 가질 수 있으나 무자격 사설 상담실의 난립 및 상담자의 윤리문제가 위협이 될 수 있다고 하였다. 명대정(2013)은 사설상담소는 주로 전통적인 상담업무를 수행하고 상담 자체에서 오는 어려움을 경험하는 반면, 청소년상담소나 기업상담소는 상담업무 이외에 행정, 기획, 홍보, 연계, 교육 등 다양한 직무를 수행하며 업무과다, 역할모호성 등의 직무스트레스를 경험하며 사설상담소보다 청소년상담소와 기업상담소에 근무하는 상담자의 일반적 자기효능감과 자신감이 높게 평가되었고 사설상담소보다 청소년상담소 상담자의 직무수행과 직무태도가 우수하다고 보고하였다. 그러나 최윤경(2004)의 연구에서는 개인상담소 상담자들이 전문업무에 관한 이상과 현실간의 갈등이 상대적으로 적은 것으로 나타났다. 즉 개인상담소 상담자들이 업무에서 느끼는 만족도가 대학상담소, 청소년상담기관 소속 상담자, 대학교수 등 소속된 곳의 상담자들에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 사설상담소 혹은 개인상담소에 근무하는 상담자들에 관한 명대정(2013)의 연구와 최윤경(2004)의 연구결과를 비교해 보면 그 결과가 다소 상이하다.

사설상담실은 보다 전문화된 서비스 제공과 상담자의 진로개척 차원에서 그 의미가 크다. 그럼에도 불구하고 국가는 물론 학회 차원에서 여전히 소홀하게 인식되는 것이 현실이다. 최근까지도 사설 상담소의 수는 계속해서 늘어나고 있고 그 중 확고한 운영형태와 안정적인 수익을 유지하고 있는 상담실이 생기고 있다(김동일, 이명경, 2004). 그러나 점차 늘어나

고 있는 개인상담소 혹은 사설상담실에 대한 심층적인 연구는 아직 찾아보기 어려운 실정이다. 앞서 살펴본 최윤경(2004), 명대정(2013) 등의 연구에서 개인상담소를 운영하는 상담자들이 다른 기관에 종사하는 상담자들과 어떤 차이가 있는지 알 수 있었으나 이는 일반적인 상담자 업무 내용을 중심으로 비교한 것이어서, 실제로 상담자가 개업을 한 이후 어떤 일을 하는지 또 상담전문가라는 자격증을 가지고 상담활동을 하고 있지만 전문성 혹은 직업지위에 대한 사회적 인식에 관해 어떻게 지각하는지에 관한 분석은 없는 상태이다.

한편 개인의 심리적, 사회적 및 신체적 어려움에 도움을 주는 서비스 업종의 전문직 사람들이 그렇지 않은 개인보다 소진을 더 많이 경험하는 것(Freudenberger, 1974)으로 알려져 있다. Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 개인의 성취감 결여의 3개 차원으로 나누었다. 이후 Maslach와 Leiter(2008)는 직무와 개인간 적합도에 따라 이 부합의 차이가 클수록 소진을 경험할 가능성이 높다고 하였다. Maslach와 Leiter(2008)는 개인이 감당할 업무 부하량이 한계를 넘어서고 재충전할 기회가 거의 없을 때, 개인이 맡고 있는 지위를 초과하는 과도한 책임감을 경험하는 통제상의 불일치를 느낄 때, 일한 것에 대한 외적 혹은 내적 보상이 부족한 보상의 불일치를 느낄 때, 집단내 다른 사람들과 연대감을 잃고 갈등을 만들어내는 등 공동체 불일치를 느낄 때, 업무량이나 연봉이 불공평하고 평가 및 승진이 원활하지 않은 등 공정성에서 불일치를 느낄 때 그리고 자신이 추구하는 가치관과 조직이 추구하는 가치가 다를 때 오는 가치의 불일치를 느낄 때 소진을 경험하게 된다고 하였다.

우리나라 연구를 중심으로 소진과 관련된

몇 가지 요인들을 살펴보면, 연령(신지음, 1990; 유정혜, 1997), 성별(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), 경력(고은하, 김광웅, 2001; 박정혜, 2006; 이영란, 2006; 이자영 등, 2008; 최혜윤, 정남운, 2003), 결혼여부(고은하, 김광웅, 2001; 조성연, 2005), 전문직 정체성(김정숙, 유금란, 2010; 오요셉, 2005; Butler & Constantine, 2005), 업무 수행(Sears, Urizar, & Evans, 2000), 내담자와의 관계(고은하, 김광웅, 2001; 이광숙, 2009; 이현아, 이기학, 2009), 몰입수준(김현정, 유형근, 권순영, 2011), 낙관성(윤정임, 정남운, 2009), 성격 등 개인적 요인(박현숙, 이영애, 2009; 박희현, 2006; Arricale, 2001) 등이 있다. 이 선행연구 결과들(고은하, 김광웅, 2001; 박정혜, 2006; 유정혜, 1997; 이영란, 2006; 이자영 등, 2008; 조성연, 2005; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)을 요약해 보면, 나이와 경력이 많고 기혼자이며 전문직 정체성이 높고 내담자와의 관계형성이 수월할수록, 몰입수준이 높을수록, 낙관적일수록 소진을 덜 경험한다고 정리할 수 있다. 그러나 이러한 개인적 변인들이 반드시 일치된 결과를 보인 것은 아니어서 점차 인구통계학적 변인들은 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고되고 있다(최혜윤, 정남운, 2003).

질적 연구를 통해 상담자의 소진을 분석한 몇몇 연구들(윤은주, 2009; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002)도 있다. 개인상담소에 근무하는 상담자 4명을 연구대상에 포함시켰던 윤은주(2009)는 소진과정에서 체험하게 되는 공통적 감정 요인과 소진하는 심리과정을 분석하였는데, 소진 과정에서 인지적 해석과정이 중요한 단계임을 확인하였고 소진 대처를 위해 인지적 중재가 포함되어야 한다고 하였다. 그러나 윤은주(2009)의 연구결과 역시 기존의 양적 연

구에서 보았던 결과와 마찬가지로 상담자가 경험하는 일반적인 소진에 관한 내용으로 개인상담소를 운영하는 상담자 고유의 소진에 관한 것은 알 수 없었다. 최윤미 등(2002)의 연구 역시 일반적인 상담자의 소진에 관한 것으로 개인상담소 상담자에 관한 결과를 얻기 어려웠다.

이상의 양적 및 질적 연구들을 살펴본 후, 본 연구에서는 소진과 관련한 기존 연구에서 중요하게 다루지 않았던 ‘개업’이라는 요인이 소진에 영향을 미치는 지 살펴보고자 한다. 만일 개업 이후에도 소진을 경험하였다면 어떤 내용이며 소진에 대처하는 방안은 무엇이 있는지 도출하고자 한다. 이를 위한 연구문제는 첫째, 상담전문가는 개업을 하면서 무엇을 경험하였는가, 둘째, 소진을 경험하였다면 어떤 요인에 의해 나타났으며 셋째, 소진 대처 방안은 무엇인가 등 세 가지이다. 본 연구를 통해 개업한 상담전문가의 핵심 경험은 무엇인지 탐색하고 전문직으로서의 상담에 필요한 부분과 개업을 준비하는 상담자들이 갖추어야 할 측면은 무엇인지 제안하고자 한다.

## 방 법

### 연구 참여자 선정

본 연구에 참여한 상담자는 한국상담심리학회 및 한국상담학회에서 상담관련 자격증(전문가급)을 취득하였고 평균 연령 50.62세(최소 45세-최고 61세), 상담전문가 자격을 취득한 지 평균 16.92년(최소 9년-최고 22년; 총 13명 중 10명이 15년 이상 경력)이었으며, 개업 했 수는 평균 6.46년(최소 2년-최고 13년)이고 모

두 기혼 여성이었다.

본 연구를 위해 개업 중인 15명의 상담전문가들에게 연구 목적과 내용을 설명한 후 구두로 참여 의사를 밝힌 13명의 상담자들에게 집단 운영 설명문을 이메일로 발송하였다. 설명문에는 집단의 목적, 운영시간, 운영자, 질문 내용 등을 기록하였고 집단 참여에 동의하면 회신을 하도록 하였다. 동의 회신을 한 13명의 상담자들에게 개별 연락을 하여 집단에 참여 가능한 시간을 결정하였고 최종 13명이 참여하였다.

#### 포커스 그룹 인터뷰

본 연구에서 사용한 포커스 그룹 인터뷰는 Morgan(1998), Krueger(1998)가 제시한 질적 분석 방법으로 기본적으로 해당 주제에 관해 잘 알고 있는 비슷한 배경을 가진 사람들간의 상호작용을 통해 생성된 자료를 수집하여 결론을 도출하는 방식이다. 이것은 본 연구 문제인 개업상담자의 소진 경험을 질적으로 분석하기 위해 가장 적절한 방법으로 사료된다. 즉 일반적인 그룹 인터뷰와 달리 목적, 규모, 집단 구성, 운영 과정에 있어서 특수한 형태라고 할 수 있다. 가장 특징적인 것은 연구자가 연구목적에 적합한 대상자를 선정하여 집단을 구성하고 토론을 통해 어떤 결론을 찾아가는 것인데, 허용적이며 자유로운 집단 환경에서 연구참여자들은 이미 선정되어 있는 큰 주제에 초점을 맞춰 각자의 경험을 토대로 이야기를 나누고 피드백을 교환하면서 토론을 진행해간다. 포커스 그룹의 수는 일반적으로 적절한 자료의 도출을 위해 3개 이상이 되도록 권장하며(Krueger & Casey, 2009) 각 집단의 참가자 수 역시 상호작용이 가능하도록 최소

4명 이상이 되도록 권장하고 있다.

#### 자료수집 및 연구절차

본 연구에서는 총 13명의 참여자를 3개의 집단으로 나누어 각각 4명, 4명, 5명으로 최종 구성하였다. 인터뷰는 본 연구자가 근무하는 해당 학교의 상담센터 및 연구참여자가 운영하는 상담실 등에서 이루어졌으며 각 인터뷰는 총 2시간씩 진행되었다. 집단 진행자는 집단을 시작하기 전에, 참여자들에게 미리 문서화된 연구참여동의서를 나눠주고 재차 참여의사를 확인하였다. 연구참여동의서에는 연구의 목적과 내용 및 비밀보장과 녹음 동의에 관한 부분이 포함되었으며 이 사항들을 숙지하고 연구 내용들을 고려하여 연구 참여에 동의한다는 개인 서명을 받았다.

본 연구의 집단을 구성하면서 미리 참여자들에게 연구 목적과 간단한 주제, 즉 개업과 관련된 경험은 무엇이며 이 과정에서 소진이 나타났는지에 관해 토론이 이루어질 것임을 알리는 집단 운영 설명문과 반구조화된 질문을 이메일로 보냈다. 따라서 참여자들은 각자 자신의 개업 경험과 이와 관련된 소진 경험을 생각해 왔고 집단 진행자의 집단 소개와 간략한 참여자 소개를 시작으로 곧바로 진행되었다. 본 연구에서 사용한 반구조화된 질문들은 표 1과 같다.

우선 참여자들은 서로 자신이 개업을 시작하게 된 상황에 관해 이야기하였고 개업과 관련된 자신의 생각이나 느낌에 대해 자유롭게 이야기를 진행해 나갔다. 이 과정에서 서로 피드백을 교환하기도 하고 자신의 생각과 다른 이야기에는 질문을 하고 답변을 하며 이어 나가도록 하였다. 개업관련 경험에서 어려운

표 1. 상담전문가의 개업 경험과 소진에 관한 반구조화된 질문

인적사항	나이, 자격증 취득 연도, 개업 했수
개업 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개업을 하게 된 계기는 무엇인가요?</li> <li>• 개업 전과 개업 후에 다른 점은 무엇인가요?</li> </ul>
소진 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개업 후에 소진 경험이 있었습니까?</li> <li>• 소진 경험이 있다면 소진에 영향을 미친 요인은 무엇인가요?</li> <li>• 소진을 어떻게 대처하셨나요?</li> </ul>

점들이 등장하면서 각자 자신이 느꼈던 소진에 관한 내용으로 집단이 진행되었다. 전체적인 집단 진행은 본 연구자 중 한 명(집단상담 전문가)이 담당하였는데, 세 집단을 동일한 사람이 일정하게 운영함으로써 집단의 일관성과 전체 방향이 흐트러지지 않도록 유의하였다. 본 연구는 연구참여자들의 사전동의를 얻어 모든 집단시간을 녹음하였으며 집단이 완료된 후 전문속기사를 통해 전사하였다.

#### 자료분석

본 연구에서는 포커스 그룹 인터뷰 분석의 여러 가지 방법들 가운데 Van kaam(1969)의 분석법을 사용했다. 현상학적 방법의 하나이기도 한 Van kaam(1969)의 분석방법의 특성은 참여자의 진술을 분석하여 인간 경험의 핵심을 밝히는 것이다. 진술 내용을 목록화(listing), 범주화(classifying)하여 현상에 대한 핵심을 파악하는 방식이다. 이 방법은 본 연구의 참여자인 전문상담자들이 개업을 하면서 경험한 현상들을 자유롭게 편안하게 이야기하며 자신의 개인적인 의미를 진술한 자료들을 분석하기에 적절한 방법이라고 볼 수 있다.

자료의 분석과정은 첫째, 녹음된 원자료를 있는 그대로 전사하였다. 이 과정에서 연구자의 편견을 배제하기 위해 전문 속기사를 두어

전사하도록 하였다. 둘째, 연구자들은 전사된 인터뷰 자료를 녹음 내용과 비교하며 다시 한번 확인하였다. 이후 각자 원자료를 숙지하여 의미있는 부분들을 기술하고 분류한 후 분류한 자료가 원자료를 반영하고 있는 지 교차 검토하였다. 검토된 원자료에서 공통 요소들을 모은 후 하위주제(subtheme)를 정하고 비슷한 속성을 지닌 하위주제들을 모아 주제(theme)로 정하고 주제들의 속성을 전체적으로 모아 범주화(category)하였다. Van kaam(1969)의 포커스 그룹 인터뷰 분석의 목적은 한 가지 경험에 대해 서로 다른 개인의 경험이 같을 수 있다는 전제에서 경험의 본질을 찾는 것이므로 상담전문가의 개업 경험과 소진 과정에서 공유되는 의미단위들을 도출하였다. 예를 들어, ‘개업을 하면서 자유로움을 경험’, ‘개업을 통해 주도권이 생김’, ‘운영에 대한 책임감이 커짐’, ‘운영을 하면서 심리적 고충을 느낌’ 등의 문장을 보며 문장에 포함된 공통 요소(개업 및 운영)를 분석하고 이 요소들의 속성을 설명할 수 있는 주제명(개업에 대한 만족감 및 운영의 양면성 경험)을 붙여 분류하였다. 그리고 범주화된 자료들에서 하위주제들은 자료의 빈도 순위에 따라 나열하였다. 셋째, 분류된 범주화에는 연구참여자들이 경험한 해당 현상들을 기술하였다. 또한 범주화된 자료의 타당성을 높이기 위해 본 연구자들의

상호 교차 검토 및 외부 감수자의 감수를 거쳐 지적된 사항들은 수정 혹은 삭제하였다.

본 연구의 자료를 분석한 연구자들은 모두 상담심리사 1급 자격증(평균 상담 경력 20.5년)을 소지하고 있으며 현재 대학에 재직하고 있다. 연구자 중 1명은 다수의 양적 및 질적 연구 경험이 있으며 다른 1명은 집단상담전문가 자격증을 소지하고 있다. 한편 본 연구자들이 분석한 자료의 범주화 및 주제 등의 분류에 대한 평가 및 감수는 상담심리사 1급 소지자로 다수의 질적연구 논문작성 경험이 있는 대학교수에 의해 이루어졌다.

## 결 과

본 연구는 상담전문가의 개업 관련 경험과 소진 및 대처방안을 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로 탐색하였다. 연구문제에 따라 첫째, 상담전문가의 개업 경험에 관한 현상, 둘째, 소진에 영향을 미친 요인, 셋째, 소진 대처 방안의 순으로 기술하였다. 연구결과 도출된 전체 내용은 표 2에 제시하였다.

### 상담전문가의 개업 경험

첫 번째 연구문제는 개업한 상담전문가는 무엇을 경험했는가에 관한 것이었다. 본 연구에 참여한 모든 상담자들은 1급 자격증을 취득하기 전부터 일하기도 하고 1급 자격증을 취득한 이후 바로 취업하여 상담에 관련한 전일제 업무를 수행했던 것으로 나타났다. 연구 참여자들은 상담관련 기관에서 수행하던 반복된 상담 업무 및 비효율적인 행정 절차 등에 회의감을 갖게 되고 자신이 주도적으로 상담

업무를 수행하고자 하는 열망이 들기 시작하면서 개업을 준비한 것으로 나타났다. 이들은 개업을 하면서 불안한 마음도 있었으나 전반적으로 개업에 대한 만족감이 증가했으며 상담에 대한 인식이 변화하고 물리적 환경의 중요성을 자각하고 운영 마인드가 생긴 것으로 나타났다.

### 개업에 대한 만족감 증가(16)

우선 상담자들은 개업 이후에는 이전 직장에서 소진되었던 부분들을 해소하고 기관에서는 가능하지 않았던 주도권을 가진 상담활동을 할 수 있게 되었다는 점에서 전반적으로 만족감을 나타냈다. 또한 상담을 공부할 당시의 초기 목표인 개업에 대한 희망을 달성하고 자율적인 시간활용에 대한 만족감을 언급하기도 하였다. 의미단위로 진술된 하위주제들은 자유로움을 경험, 삶의 주도권을 가짐, 직업 목표 성취 등 세 가지로 분류되었다.

### 자유로움을 경험(8)

“기관에 있을 때는 절박한 심정으로 취미활동을 했지만 지금은 더 편안하고 즐기면서 하는 느낌이 들어요. 지금은 정말 자유롭게 음악, 걷기, 자전거 타기 등에도 몰두하죠. 예전엔 뻣뻣한 상태에서 했던 거라면 지금은 뭔가 누리는 느낌이 들어서 더 좋아요”(상담자 5)

“개업상담자로서만 아니라 엄마로서 내 시간을 융통성 있게 쓸 수 있어서 매우 만족스러웠어요. 아이가 필요할 때 내 스케줄을 조정할 수 있다는



표 2. 상담전문가의 개업 경험과 소진에 관한 분석 결과

범주	주제	하위주제(의미있는 진술의 빈도)
개업 경험	개업에 대한 만족감 증가(16)	자유로움을 경험(8)
		삶의 주도권을 가짐(5)
		직업 목표 성취(3)
	상담에 대한 인식 변화(16)	상담활동의 능동성 증가(6)
		내담자에 대한 인식변화(5)
		윤리의식 증가(5)
운영의 양면성 경험(12)	운영자의 심리적 고충(7)	
	운영 책임감 증가(5)	
물리적 환경의 중요성 인식(9)	상담활동에 미치는 영향 인식(5)	
	총괄매니저 역할 인식(4)	
소진 요인	상담소 운영 미숙에서 오는 부담감(15)	경제적 부담감(8)
		초보운영자의 미숙함(7)
	전문성에 대한 사회적 인식부족 느끼는 회의감(13)	상담에 대한 낮은 인식(7)
		상담자에 대한 낮은 인식(6)
상담 성과에 대한 스트레스(12)	내담자 피드백에 민감해짐(8)	
	회기유지에 대한 부담감(4)	
소진 대처방안	상담소 운영방식 조율하기(14)	상담시간 조정(6)
		외부활동 조율(5)
		관리인 활용(3)
	자기이해 확충(13)	개인상담을 통한 자기이해(9)
		동료들과의 공부 모임(4)
	개인시간 확보하기(12)	취미활동 갖기(7)
혼자 있는 시간 할당(5)		
지지그룹 갖기(10)	지지적 관계 경험(7)	
	외부활동 참여(3)	

점”(상담자 8)  
 삶의 주도권을 가짐(5)  
 “full-time job을 20년 넘게 하다가 너무 반복된 삶이 계속되고, 내가 선택할 수 있는 주도권, 내가 쥐어야겠다는 생각으로 시작하게 되었어요. 그런 점에서 개업은 주도권이 많은 편”(상담자 1)

“학교와 기관 경력을 합해서 20년차가 넘었죠. 그런 경력을 살리고 싶어서 개업을 하게 되었어요. 또 내가 주도권을 가지고 시간을 쓸 수 있다는 장점이 있을 것 같아요”(상담자 3)

### 직업 목표 성취(3)

“상담을 시작할 때부터 개업이 목표였어요. 요즘은 자격증 받고 바로 차리는데 난 내가 돈 받고 상담한다는 것에 대해 나의 준비가 필요하다고 생각했죠. 그래서 상담실 장소도 눈여겨보고 그러다가 학교에서 나오면서 상담실 개업하고 지금은 매우 만족스러워요”(상담자 13)

### 상담에 대한 인식 변화(16)

연구참여자들은 개업을 하면서 상담에 대한 전반적인 인식이 변화한 것으로 나타났는데 좀 더 능동적으로 상담활동에 참여하고 자율적인 사례 배정과 내담자에 대한 인식이 변화했다고 보고하였다. 또한 유료 상담에 대한 윤리의식과 전반적인 사례관리의 책임감이 증가한 것으로 나타났다. 즉 개업을 하기 전에는 소속된 기관이나 상담소에서 결정한 사항들을 따르거나 사례분배 및 사례관리의 측면에서 수동적인 역할을 담당했었는데 개업을 하면서 상담활동과 관련된 전반적인 측면들에 대해 주도적이고 능동적인 역할을 하게 되었다는 것이다. 의미단위로 진술된 하위주제들은 상담활동의 능동성 증가, 내담자에 대한 인식 변화, 윤리의식 증가 등이다.

### 상담활동의 능동성 증가(6)

“상담 기관에 있을 때, 뭔가를 할 때 주관이 되긴 하나, 결재라인, 지원작업, 설득하는 과정이 힘들었고 에너지가 많이 쓰였고 안 되면 못하게 되었었어요. 개업하고 나니 주도권이 나에게 있고, 내가 하고 싶은 건 언제든 할 수 있게 되었다는 것이 다르죠”(상담자 1)

“개업 전에는 상담 외에 회의 자료 만드는 일 같은 게 많았지만 지금은 내가 스케줄 조정하고 더 생산적인 노동이라는 생각이 들어요. 홍보를 덜해서 인원은 적을 수 있지만 더 생산적이고 원했던 일을 한다는 느낌이 들어요”(상담자 8)

### 내담자에 대한 인식 변화(5)

개업을 하면서 상담자들은 내담자에 대한 기존 생각들이 다소 변화했음을 언급했다. 즉 개업전에는 소속된 기관의 특성에 따라 상담자이면서 선생님인 경우가 대부분이었으나 개업을 하면서 내담자를 고객으로 만나야 함을 자각하게 된 것이다. 내 학생, 내 제자라는 개념에서 유료 상담을 받는 고객으로서 내담자를 만나면서 상담자들은 이전보다 더 책임감이 커졌다고 이야기하였다.

“학교에 있을 때는 제자, 내 학생 개념이 있었는데 개업하고 나니 그냥 강의하는 느낌, 학교에 있을 때와 느낌이 달라요. 오히려 내담자에 대한 애정과 책임감이 깊어지는 것 같아요”(상담자 3)

“학교는 보호장치가 더 있는 편이죠. 내담자에 대한 보호기관, 지도교수, 위기 상담전문가 등 내담자 하나에 대해 보호해 줄 수 있는 사람들이 있지만 개인 상담실에서 만나면 나에게 온전한 책임감이 있어요. 심적 부담감이 크다는 것을 스스로 알게 되었어요. 학생일 경우, 어른이라면 그렇게까지 아닐텐데 학생이기 때문에 보호자같은 개념이 들고 좀 달랐어요”(상담자 12)

### 윤리의식 증가(5)

개업 상담은 기본적으로 영리를 목적으로 하는 유료상담이기 때문에 내담자에게 적정 수준의 상담비를 책정하게 된다. 이 과정에서 유료상담에 대한 책임감은 곧바로 내담자에 대한 책임감으로 이어지고 질적으로 훌륭한 사례관리를 해야 한다는 부담감도 함께 경험하는 것으로 나타났다. 전체적으로 상담자들은 기관에 소속되었을 때에도 윤리의식이 있었지만 개업 이후 훨씬 더 윤리적인 책임감이 증가한 것으로 보인다.

“유료이기 때문에 더더욱 중절을 염두에 두고 다뤄가지 않으면 회기를 길게 끌고 갈 위험도 있어요. 내가 소진되지 않기 위해 관리해야 하는 반면, 라포 형성도 되었고. 학교나 기관은 방학, 규정, 취업 등으로 제한되는 게 있지만 개업상담은 이런 환경적 요인이 없는 편인데 이걸 상담자 윤리와도 관련된 거라고 봐야 해요. 회기에 대한 상담자의 윤리적 책임감이 큰 거죠”(상담자 12)

“윤리적인 측면 생각해야 돼요. 피곤한 상태로 출근해서 돈 받고 하는데 그 시간을 충분히 하지 못하면 비윤리적이지 않나 생각이 들고, 그래서 컨디션을 잘 조절해야 한다고 생각해요. 유료니까 더 그렇죠”(상담자 13)

### 운영의 양면성 경험(12)

개업을 하면서 본인이 원하는 만큼 상담활동을 선택하고 주도적이고 능동적으로 이끌어 나갈 수 있다는 장점이 있다는 점과 함께 하나의 기관을 유료로 운영해야 한다는 짐에서 오는 책임감이 큰 것으로 나타났다. 연구참여자들은 상담소 운영자로서 책임감도 커졌지만 동시에 운영과 관련하여 막막함이나 불안함 등의 심리적인 어려움도 같이 가지고 있다고 이야기하였다. 특히 많은 수의 참여자들이 “no work, no pay”라는 말에 공감하기도 하였다. 하위주제로는 운영자의 심리적 고충과 운영 책임감 증가로 분류되었다.

### 운영자의 심리적 고충(7)

“조직에 있을 때 얻는 울타리 같은 보호받는 느낌은 이제 없어요. 광야에 있는 느낌?, 나를 보호하는 울타리가 하나도 없다는 거”(상담자 13)

“내가 하는 만큼 들어오고 나가는 게 너무 정직한 느낌이 들어요, no work, no pay죠”(상담자 1)

**운영 책임감 증가(5)**

“학교에 있을 때에는 공간을 늘려달라고 건의만 하면 됐었는데, 개업을 하고 나니 내가 책임을 지고 다 해야 하는 것들이었어요. 책임 의식이 커졌고 자영업 을 하는 사람, 이라는 것에 장점이 크지만 여전히 임대료, 관리비의 문제가 따라 다니죠”(상담자 3)

“아프면 병가를 내는 게 아니라 문을 닫아야 한다는 점도 다르죠”(상담자 13)

**물리적 환경의 중요성 인식(9)**

개업을 하면서 상담자들은 이전에는 생각하지 않았던 부분에 대해 고민하는 것으로 나타났는데 바로 상담소의 물리적인 환경에 관한 측면이었다. 학교나 기관에 소속된 상담자였을 때에는 물리적 환경이 상담에 영향을 미친다는 생각 없이 오직 상담에만 전념했었지만 개업을 하면서는 내담자 입장에서 상담소 문을 열고 들어와서 상담을 받고 문을 나서는 순간까지 모든 외적 환경이 상담에 대한 인식에 영향을 미칠 것이라고 생각하는 것으로 나타났다. 하위주제로는 상담활동에 미치는 영향 인식과 총괄매니저 역할 인식으로 나뉘었다.

**상담활동에 미치는 영향 인식(5)**

“학교 상담실에 있을 때에는 상담할 때 모기가 날아다녀도 상관 안했어요. 지금은 모기가 날아다니면 부담이 되요. 방 인테리어, 비오는 날 우산꽂이, 어떻게

하는 게 상담적일까 생각하게 되고 이런 부분도 기관이나 조직에 있을 때와 다르게 신경써야 하는 부분들이예요”(상담자 12)

“상담자의 자질, 능력이 중요하다고 생각했는데, 상담소가 굉장히 열악하고 후져 보이면, 이게 무너지면서 내담자가 상담소를 왔을 때 어떨까 하는 느낌을 갖게 되죠”(상담자 4)

“내담자들은 상담자 경력을 보는 게 아니라 오픈을 멋지게 크게 해야 온다는 말을 들어요. 자본이 있어야, 건물을 사서 멋지게 시작해야 잘된다는 얘기들도 많고”(상담자 3)

**총괄매니저 역할 인식(4)**

“시작은 좋았어요. 그런데 낡거나 고쳐야 하는 것들을 고치는 것도 신경 쓰이고 스트레스였어요. 청소나 보수하는 것, 상담실 환경에 신경 쓸게 너무 많아요”(상담자 2)

“쓰레기 버리는 것부터 분리수거까지, 모든 역할을 다 manage 해야 하는 부담이 좀 있어요. 정말 사원에서 소장까지 다 하죠”(상담자 4)

**개업 후 소진 요인**

본 연구의 두 번째 연구문제는 개업한 상담전문가가 소진을 경험하였는가에 관한 것이었다. 본 연구참여자 13명 중 2명만이 개업 후

소진을 경험하지 않았다고 하였다. 소진 경험  
이 없었던 2명을 제외한 나머지 11명의 소진  
경험을 분석한 결과, 상담소 운영 미숙에서  
오는 부담감, 전문성에 대한 사회적 인식 부  
족에서 느끼는 회의감, 상담 성과에 대한 스  
트레스 등 3개 주제로 나뉘었다. 본 연구에서  
는 연구문제에 따라 상담자가 경험하는 일반  
적인 심리적 소진 부분은 제외하고 개업이 영  
향을 주어 나타난 소진에만 초점을 두어 분석  
하였다.

#### 상담소 운영 미숙에서 오는 부담감(15)

연구참여자들은 상담소를 처음 운영하면서  
부딪치는 경제적인 어려움에 대한 부담감, 초  
보 관리자의 미숙함, 혼자서 운영해야 하는  
데서 오는 심리적 어려움을 느끼며 소진되었  
음을 이야기하였다. 특히 운영미숙에서 오는  
경제적인 어려움에 관한 부분은 연구참여자  
대부분이 경험한 것으로 경제적인 부담감이  
상담자를 더 소진하게 만드는 것으로 보고하  
였다. 하위주제로는 경제적인 부담감, 초보 운  
영자의 미숙함으로 나뉘었다.

#### 경제적 부담감(8)

“개업이라는 엄청난 일을 왜 시작했을까,  
어떻게 답을 찾아야 할까라는 막막한  
느낌이 들고 수입과 지출의 현실적인 문  
제가 경제적인 부담으로 와서 소진을 더  
강화시키는 거 같아요. 열심히 상담해서  
월세로 주인 주는 느낌”(상담자 2)

“개업 후엔 ...케이스가 곧 수입이기  
때문에 뺄 수도 없다는 생각도 있고, 그

래서 개업 후엔 더 소진될 가능성이 있  
다고 생각해요”(상담자 12)

#### 초보 운영자의 미숙함(7)

“개업상담자로서 임대료 등 운영에 관  
한 역할과 상담자 역할이 겹칠 때 그냥  
개업안하고 상담만 하는 게 더 낫겠다  
싶을 때”(상담자 3)

“개업전에는 그 자리에서 충실히 내담  
자에게 몰입하면 됐었는데 개업후엔 광  
고도 하고 사람들을 안내하는 여러 가지  
일들이 더 힘들고 날 지치게 해요. 상담  
쪽에서는 경력이 많은 사람인데 운영하  
는 쪽으로는 ‘초보’라는 인식이 있어요.  
그 사이에서 어려움이 좀 있었어요. 그  
괴리감”(상담자 5)

#### 전문성에 대한 사회적 인식 부족에서 느끼는 회의감(13)

상담자들은 개업을 하면서 상담에 대한 이  
해가 낮은 내담자 및 상담전문가에 대한 사회  
적 인식이 낮은 지역사회 정신건강전문가를  
만날 때 뿐 아니라 상담자 자신이 전문적인  
직업을 가지고 있는가에 대한 회의감이 들 때  
소진을 경험했다고 하였다. 상담전문가라는  
직업에 대한 사회적 인식이 낮아서 느끼는 회  
의감은 연구참여자 대부분이 동의한 주요 측  
면으로 분석되었다. 학교 혹은 기관에 소속되  
었을 때는 학교 상담자 혹은 기관 상담자라는  
사회적 인식이 있었으나 개업 이후에는 이러  
한 인식을 느끼지 못하는 것으로 나타났다.  
하위주제는 상담에 대한 낮은 인식과 상담자

에 대한 낮은 인식으로 분류되었다.

### 상담에 대한 낮은 인식(7)

“위탁받아서 오는 내담자들이나 이해 없는 중간관리자들과의 의사소통, 동기없는 내담자들이 상담을 대하는 걸 보면, 상담의 가치가 하락해 버리는 느낌이 들어요. 상담에 대해 갖고 있는 가치를 손상시키는 듯한 느낌이 들면 이걸 하고 싶은 마음이 사라져요”(상담자 8)

“상담활동을 계속하게 하는 건 전문가라는 자부심도 있어요. 근데 요즘은 아무나 몇 시간 교육받고도 개업을 하죠. 일반인들은 이걸 몰라요. 상담자가 어떤 사람이고 전문성을 갖고 있는지 아닌지. 그냥 우리도 도매금으로 넘겨져, 최근에 상담소가 굉장히 많아졌잖아요. 제가 하는 지역내에서도 다달이 늘어가는 게 상담소예요. 상담은 전문성 없어도 아무나 한다는 인식을 가진 내담자 만날 때 전문가로서 굉장히 자존심 상하고 소진되는 것 같아요”(상담자 10)

### 상담자에 대한 낮은 인식(6)

“학교상황과 개업상담에서 내담자가 상담자에게 갖는 인식이 다른 것이 있어요. 학교에서는 선생님이라는 개념이 있는데, 지금은 내담자는 학생이 아니고 일반인이고, 자기 want가 충족되면 오고 아니면 가차없이 연락도 없이 끊어지죠. 그럴 때 기분이 상하는 느낌이 들어요. 내가 학교에서 일할 때와는 다르다는 느낌, 사회에

서 상담자를 보는 인식과 학교에서의 인식이 달라서 오는 느낌”(상담자 13)

“같이 커왔던 동기들이 교수되고 그럴 때, 난 뭐하고 있나 라는 생각이 들고, 잘못 가고 있는 건가라는 생각에.. 교수로 가는 길이 정식 코스처럼 느껴지는 때도 있었고, ‘내가 다른 길, 잘못된 길로 와서 더 고민하고 이려고 있나’라고 생각이 들어요”(상담자 3)

### 상담 성과에 대한 스트레스(12)

상담자들은 개업 상담소를 찾아오는 내담자들에게 좀 더 효과적인 상담을 제공해야 한다는 책임감을 가지고 있다고 하였다. 유료상담을 받는 내담자들이 기대한 만큼 상담이 효과적으로 진행될 수 있도록 해야 한다는 스트레스가 개업이후 소진을 일으키는 요인으로 작용한 것으로 분석되었다. 하위주제는 내담자의 피드백에 민감해짐과 회기유지에 대한 부담감으로 나뉘었다.

### 내담자 피드백에 민감해짐(8)

“내담자 입장에서 보면 큰돈 들이는 건데, 상담 효과가 안 보이는 거 같으면 스트레스 받고 소진되는 느낌이에요. 상담 효과가 금방 나는 거 아니라는 걸 알지만 내담자나 내담자 부모 눈치 보여요. 효과를 빨리 보기 원하는 내담자들한테 스트레스 받기도 하구요”(상담자 4)

“학교나 기관보다 심적 에너지가 더 많이 들어가요. 적지 않은 상담비를 내고

오는 내담자들 자체 문제가 심각하고 그러한 돈을 내는 만큼 상담서비스를 제공해야 한다는 부담감 같은거요, 심적 부담감이 훨씬 커요”(상담자 10)

#### 회기유지에 대한 부담감(4)

“매 세션 집중하지만 첫 면접 때 굉장히 에너지를 써요. 회기가 이어지지 않게 되면 알게 모르게 상처받고, 좌절감이나 스트레스가 있어요”(상담자 9)

“유료라는 측면. 내담자가 돈을 낸다는 것에 대해 부담이 있기 때문에 케이스가 유지되기가 쉽지 않은 면이 있어요. 학교 상담실은 비용부담이 없어서 편하게 오고 케이스가 쭉 유지된다는 측면 있구요. 상담소 홈페이지를 보고 오는 내담자가 꽤 있는데 소개로 올 때보다 지속성이 떨어지죠. 홈페이지보고 오는 내담자는 한 번 오고 안 오는 경우가 꽤 있고 그래서... 그 스트레스가 훨씬 커요. 한 시간 동안 내가 감당해야 하는 것, 첫 면담이 굉장히 힘들게 느껴져요. 첫 면담에서 계속 할 마음이 있어도 일주일 사이에 변해서 종결하는 경우도 꽤 있어요. 개업 입장에서 이게 힘든 점, 소진시키는 점 같아요”(상담자 13)

#### 소진 대처방안

마지막 연구문제는 소진을 경험한 개업 상담자들은 어떻게 대처했는가에 관한 것이었다. 연구참여자들은 개업을 하면서 경험한 소진에 대해 이야기를 한 후 어떻게 대처했는지에 관

해 나누었다. 개업한 상담전문가들의 소진 대처 방안에는 상담소 운영방식 조율하기, 자기 이해 확충, 개인 시간 확보하기, 지지그룹 갖기 등 4개 주제로 분류되었다.

#### 상담소 운영방식 조율하기(14)

초보 운영자이기 때문에 경험한 실제적인 어려움과 경제적인 부담감에서 오는 소진을 극복하기 위해 상담자들은 외부활동과 상담소 운영을 조율하고, 자신이 할 수 있는 요일과 시간에 맞추어 상담시간을 결정하고 전문 관리가 필요한 일은 다른 사람을 고용하는 등의 상담소 운영 방식을 조율했던 것으로 나타났다. 하위주제로는 상담시간 조정하기, 외부활동 조율, 관리인 활용 등 세 가지로 분류되었다.

#### 상담시간 조정(6)

“상담소가 안정되면서 내가 나오는 날짜와 시간에 맞춰 상담시간을 어레인지했어요. 내가 안 나오는 날엔 파트상담자를 나오게 하고, 상담소가 안정된다는 건 돈도 중요하지만 상담을 정말 오래하려면 내가 중요하다는 자각을 하고 나를 manage할 필요가 있겠다는 마음으로 안정을 찾게 되었어요”(상담자 2)

“초창기엔 내담자를 기다렸어요. 그런데 자꾸 그러다보면 더 소진이 일어났죠. 지금은 사례수를 조절해서 내가 보는 날을 정해서 상담을 해요. 그게 오히려 내담자에게 충분한 에너지를 집중하고 고감하는 것이 좋았어요”(상담자 5)

**외부활동 조율(5)**

“상담과 교육을 3:1 정도로 분배했어요. 각각 하나만 하면 힘들고 적절한 조화가 유지되면 소진도 덜 되죠”(상담자 1)

“자기가 핸들 할 수 있는 만큼 규모를 정하는 것이 중요해요. 초심자들은 개업할 때 자기가 감당할 수 있는 수준 이상의 어떤 일을 벌이는 경우가 종종 있고 그러다보면 돈을 좇는 상담을 계속하게 되다보면 소진될 수 있어요”(상담자 5)

**관리인 활용(3)**

“내가 못하는 부분들, 청소나 회계 같은 거는 세무사, 청소하는 분들한테 전문적인 조력을 구하면서 좀 도움이 되고 가벼워지는 느낌이 들었어요. 내가 못하는 건 조력을 받는다는 마음을 가지면 스트레스 관리나 소진 예방에 강력한 원리가 될거라고 생각해요”(상담자 6)

**자기 이해 확충(13)**

개업 후 소진으로부터 벗어나기 위해 상담자들은 다른 전문가에게 개인상담을 받는 것이 매우 도움이 되었다고 보았다. 개인상담 또는 개인분석을 통해 자신이 처한 심리적 어려움을 들여다보고 대처할 수 있는 힘을 찾게 되었다고 한다. 또한 동료 상담자들과의 수퍼비전이나 지속적인 전공 공부 모임 등을 유지하면서 자신이 몰랐던 부분들을 자각하고 채워나감으로써 소진을 극복했던 것으로 나타났다. 하위주제로는 개인 상담을 통한 자기이해,

동료들과의 공부모임으로 나뉘었다.

**개인 상담을 통한 자기이해(9)**

“내가 내담자로서 돈을 내고 유료상담을 받으면서, 즉 내담자로서의 경험을 충실히 하면서 내담자를 이해하고 내가 유료상담자로서 활동하는 데 더 도움이 됐어요”(상담자 5)

“상담자는 소진됐을 때 친구들과 수다를 떨거나 가족들과 뭘 하면서 풀어내는 직업이 아니라 친구들과 오히려 거리를 두게 되고...그래서 가까운 사람한테 지지를 못 받는다고 할까. 훨씬 더 못 받고 있는 편인 것 같아요. 그래서 특별히 분석을 받거나 특별한 대상한테 갈 수 밖에 없는 그런 구조가 안타까울 때 있어요”(상담자 12)

**동료들과의 공부 모임(4)**

“1급이라 해도 수퍼비전을 받거나 서로 디스커션을 많이 하는 등 자신의 상담의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 찾아야 할 필요가 있어요. 공부가 더 필요한 부분들, 예를 들어, 약물에 대한 이해, 심각한 사례에 대한 다른 전문가의 관점 등에 대해 수퍼비전을 더 받아보니까 나의 자원이 되더라고요”(상담자 7)

“일주일 중 시간을 정해서 공부 모임 유지하고 있어요. 힘든 케이스는 같이 논의해서 고비 넘기기도 하고, 또 다른 전문가의 사례 보면서 케이스 얘기하는 시



간 갖고 슈퍼비전 끝나고 차 마시며 얘기하는 시간이 개인적으로 힘이 되고 좋은 시간으로 느껴졌어요”(상담자 11)

**개인 시간 확보하기(12)**

연구참여자들은 개인적인 시간을 확보함으로써 상담에 매몰되는 것을 방지하고 심리적 어려움을 분산시킬 수 있다고 하면서 취미활동에 몰두하고 종교나 명상 등 개인적으로 혼자 있는 시간을 갖도록 하는 것이 중요하다고 보았다. 하위주제로는 취미활동 갖기 및 종교, 명상 등 혼자 있는 시간 할당으로 나뉘었다.

**취미활동 갖기(7)**

“가족들과 영화보거나 여행 가기 같은 거 하고, 취미나 내 관심사에 몰입하는 거”(상담자 3)

“일주일에 이들은 쉬기로 하면서 소진이 점차 없어졌어요. 쉬는 날은 등산 같은 취미활동, 사람들과 만남. 상담 관련 혹은 관련 없는 사람들과 만나고 이런 일들을 프로그램에 넣었어요. 쉬는 날은 외부 강의로도 모두 쉬고요. 철저하게 쉬는 요일을 지켜나가면서 활력을 찾게 됐어요”(상담자 6)

**혼자 있는 시간 할당(5)**

“지나치게 상담이 팍팍한 주 다음에는 일정을 좀 비워둬요. 완전한 소진으로 가기 전에 혼자 좀 자유로운 시간을 보낼

수 있도록 해야 충전되고 조율해야 예방되죠”(상담자 5)

“광야에 혼자 있는 느낌이었어요. 철저하게 나의 한계를 깨닫고 그런 시간을 보내면서 영적으로 신앙이 더 깊어졌어요. 기도하면서 평정심 가지고 상담을 하면서”(상담자 10)

**지지 그룹 갖기(10)**

연구참여자들은 동료나 가족 등의 지지적 관계 경험을 통해 소진에 대처한 것으로 나타났다. 자신의 직업의 어려움을 이해해주고 격려해주는 동료나 친구, 가족의 힘이 긍정적인 대처 방안으로 작용하였고 외부 활동에 참여함으로써 자신과 같은 업무를 공유하고 이해받음으로써 소진을 방지하고 있다고 이야기하였다. 하위주제로는 지지적 관계 경험과 외부 활동 참여로 나뉘었다.

**지지적 관계 경험(7)**

“가족의 지지나 친구들의 지지가 있어서 상담자로서만 사는 게 아니라는 자각이 필요해요”(상담자 3)

“개업 당시 슈퍼비전과 관련해서 또래 집단이 있으면.. peer group을 갖고 지지와 공감대 형성을 이어갈 수 있는 관계가 필요해요”(상담자 1)

**외부활동 참여(3)**

“협회나 학회 활동 같이 다른 그룹에

속하는 게 소진을 완화시켜줬어요”(상담자 4)

“난 오히려 상담적이 되지 않으려는 점이 있어요. 너무 상담속에서만 살지 않으려 하는 것. 그래서 상담 이외의 인간 관계가 중요하고, 상담과 관련없는 사람들과의 모임을 몇 개 하고 있어요. 모든 것을 상담마인드로 보지 않으려는 것. 일반인들의 시각이 나에게 중요하죠”(상담자 13)

### 논 의

본 연구에서는 상담전문가의 개업 경험과 이 과정에서 나타난 소진 요인에 관해 탐색하고 어떻게 소진에 대처하였는지를 알아보았다. 평균 상담 경력 16년 이상의 중견 여성 상담자 13명이 연구에 참여하였고 포커스 그룹 인터뷰 방식으로 진행하였다. 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 개업을 통해 상담전문가는 무엇을 경험하였는가, 둘째, 개업 이후에 소진을 경험하였다면 어떤 요인에 의해 나타났는가, 셋째, 소진 대처 방안은 무엇인가 등 세 가지이다. 연구 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 상담전문가의 개업 관련 경험으로는 개업에 대한 만족감 증가, 상담에 대한 인식 변화, 운영의 양면성 경험, 물리적 환경의 중요성 인식 등 4개 주제들로 분류되었다. 우선 이들은 개업을 하면서 **개업에 대한 만족감이 개업 이전에 비해 증가**하였다고 보았다. 하위 주제들로는 자유로움을 경험, 삶의 주도권을 가짐, 직업 목표 성취 등 세 가지로 나뉘었다.

개업 전 근무했던 다양한 상담기관 및 학교 장면에서 수행했던 반복된 상담업무와 비효율적인 행정 절차 등에 회의감을 경험하며 소진되었던 부분들이 해소되었고 이전에는 불가능했던 주도적인 상담활동이 가능해지고 좀더 자유롭게 시간 활용을 할 수 있게 되었고 상담전공을 시작하면서 꿈꿨던 직업의 목표를 성취한 결과가 개업이었다고 하면서 전반적으로 만족감이 증가한 것으로 나타났다. **상담에 대한 인식 변화**의 하위주제에는 상담활동의 능동성 증가, 내담자에 대한 인식 변화, 윤리의식 증가 등 3개로 나뉘었다. 개업 전에는 소속 기관이나 상담소에서 결정한 사항을 따르거나 사례분배 및 사례관리 측면에서 보다 수동적이었던 것에 비해 개업 후에는 상담활동에 관련된 모든 측면에 주도적이고 능동적인 역할을 하게 되었다는 것이다. 또한 개업은 내담자에 대한 인식에도 영향을 주었는데 이전에 내담자와 상담자의 관계가 학생 혹은 제자와 선생님의 관계에서 고객과 상담자의 관계로 변했음을 느꼈다는 것이다. 소속된 기관에서 보호 장치가 많았던 것에 비해 개업은 오로지 상담자에게 전체적인 책임감이 부여되는 것이어서 내담자에게 보호자의 역할을 해주는 책임 있는 위치에 있음을 이야기하였다. 또한 영리를 목적으로 하는 유료상담이고 내담자에 대한 전반적인 책임을 맡고 있다는 자각은 상담의 윤리적 측면에 대해 고민하게 만든 것으로 보인다. 물론 개업 이전에도 윤리의식이 높았지만 개업을 하면서 자칫 상담소유지를 위한 회기운영이 될 수 있는 위험성에 대해 언급하며 내담자 성장에 도움이 되는 윤리적인 회기운영에 대한 인식이 높아졌다고 하였다.

또한 개업을 하면서 **운영의 양면성을 경험**

하였다고 하였다. 개업은 본인이 선택하고 능동적으로 이끌어 나갈 수 있는 동시에 운영자로서의 책임감과 부담감을 절감하고 이에 따르는 심리적 고충이 따름을 토로하였다. 하위주제로는 운영자의 심리적 고충과 운영 책임감 증가로 나뉘었다. 운영과 관리 전반에 대해 기관에 소속되었을 때와는 차원이 다른 책임감을 느꼈다고 하였다. 이러한 책임감과 부담감이 개업상담자의 소진에도 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. **물리적 환경의 중요성 인식**은 개업을 하지 않았을 때는 전혀 고려하지 않았던 부분이었던 것으로 여겨진다. 상담소의 물리적인 환경들이 상담에 영향을 미친다는 생각을 전혀 하지 않았었는데 개업 이후에는 내담자가 상담소 문을 열고 들어와서 대기하고 다시 돌아가는 순간까지 모든 외적 환경이 상담에 영향을 줄 수 있다는 점을 새롭게 자각한 것으로 나타났다. 하위주제로는 상담활동에 미치는 영향 인식과 총괄매니저 역할 인식 등 두 개로 분류되었다. 이전에 상담자는 상담 및 행정업무만 담당했다면 개업 이후에는 수리, 청소 등 모든 역할을 다 담당해야 하는 부담을 느꼈고 사소한 부분들이 상담에 영향을 미칠 수 있다는 점을 몸소 자각한 것으로 나타났다.

둘째, 개업 이후 소진이 나타났다면 소진 요인은 무엇인가에 관해 크게 3가지로 분류되었다. 상담소 운영 미숙에서 오는 부담감, 전문성에 대한 사회적 인식부족에서 느끼는 회의감, 그리고 상담 성과에 대한 스트레스 등이 소진에 영향을 미친 요인으로 나타났다. 우선 **상담소 운영 미숙에서 오는 부담감**의 하위주제에는 경제적 부담감, 초보운영자의 미숙함 등이 포함되었다. 대부분의 상담자들이 상담쪽에서는 숙련된 슈퍼바이저이지만 운

영 측면에서는 ‘초보’라는 인식을 하면서 개업 초기에 상담소 홍보, 임대료와 관리비에 대한 고민, 상담시간이 곧 상담소 유지와 직결되어 있다는 데서 오는 부담감 등이 많았고 특히 이러한 경제적인 측면에 대한 부담감과 서투른 초보 운영이 맞물려 개업과 관련된 소진을 경험한 것으로 나타났다. 또한 **전문성에 대한 사회적 인식부족에서 느끼는 회의감**으로 소진을 경험하였는데, 그 하위주제는 상담에 대한 낮은 인식과 상담자에 대한 낮은 인식으로 나뉘었다. 소속된 기관에서 일할 때는 경험하지 못했던 상담 및 상담자에 대한 낮은 사회적 인식을 개업 이후 직접적으로 느끼게 되면서 소진을 야기시킨 것으로 보인다. 즉 학교 및 기관 상담자는 소속된 학교, 소속된 상담기관에 대해 가지고 있는 사람들의 인식, 즉 후광효과를 가지고 있었으나 개업은 오로지 상담자 이름과 상담소 명패만을 가지고 일반인을 만나게 되는 것이어서 상담 및 상담자에 대해 사회적인 인식을 생생하게 경험한 것으로 나타났다. 이것은 유홍준과 김월화(2002)가 직업 지위에 대한 사회적 현상에서 추측했던 것으로, 상담을 전문직으로 여기기보다 물리적으로 보이는 환경적인 측면을 상담 능력이라고 오해하는 사회적 인식과 상담자라는 직업이 다른 직업(교수, 교사 등)보다 사회적으로 낮게 인식되는 현상이 실제로 있음을 확인할 수 있었다. 세 번째 소진 요인인 **상담 성과에 대한 스트레스**는 유료상담인 만큼 내담자가 기대하는 효과이상을 내줘야 한다는 심리적 압박감으로 인해 내담자 및 보호자의 피드백에 민감하게 되고 상담회기의 지속이 상담소 운영 및 유지와 관련성이 큰 점은 숙련된 상담자로서 내담자의 성장을 생각해야 한다는 측면과 상충되면서 정서적인 부담을 증

가시킨 것으로 나타났다.

셋째, 소진을 경험한 상담자들의 대처방안으로는 상담소 운영방식 조율하기, 자기이해 확충, 개인시간 확보하기, 지지그룹 갖기 등으로 분류되었다. **상담소 운영방식 조율하기**의 하위주제는 상담시간 조정, 외부활동 조율, 관리인 활용 등 세 가지가 포함되었다. 초보 운영자로서 상담자들은 내담자와 상담시간을 무한정 늘리는 것이 상담자나 내담자에게 도움이 되지 않는다는 것을 자각하고 상담이 있는 날과 없는 날(day-off)을 결정하고 상담자 자신이 최대의 에너지를 사용해서 상담에 몰입할 수 있는 시간을 조정함으로써 소진을 극복하였다고 하였다. 또한 외부 활동(교육, 강의, 특강, 프로그램 운영 등)과 상담시간을 적절히 조율하여 상담소 운영에 외부활동이 필요한 측면이 분명하지만 상담시간을 방해하지 않도록 경계하고 있었다. 그리고 상담자가 경영자로서 미숙한 역할인 회계 혹은 건물 내외적 관리 등의 부분에서 겪었던 실제적·심리적 어려움은 이를 전문적으로 도와줄 수 있는 관리인들을 두어 이들의 조력을 통해 부족한 부분을 보완하고 있었다.

소진 대처방안 두 번째는 **자기이해 확충**으로 하위주제는 개인상담을 통한 자기이해, 동료들과의 공부 모임 등 두 가지가 포함되었다. 1급 자격증을 받고 오랜 기간 상담현장에 있었고 후배 상담자들의 수련과 공부를 지도하는 슈퍼바이저가 되었지만 개업 후 겪는 개인적인 어려움과 심리적 소진 등에 대처하기 위한 가장 중요한 방법은 개인상담을 받는 것이라고 하였다. 개인상담 혹은 개인분석을 통해 자신이 몰랐던 욕구와 정서적 소모 등에 대해 깊이 있게 들여다봄으로써 상담자로서 운영자로서 좀 더 성장할 수 있는 기회라고 의견을

모았다. 한국과 서구의 심리치료자들을 비교한 주은선 등(2003)의 연구에서 가장 두드러진 차이를 보인 것은 개인치료 현황이었는데, 한국의 경우 개인치료를 받은 연수가 평균 2.2년인 것에 비해, 미국 4.4년, 노르웨이 4.0년, 독일 4.7년 등 우리나라에 비해 2배 이상의 차이가 나타났다. 이 개인치료 경험이 치료 장면에서 또는 자신에게 얼마나 도움이 되고 보는가라는 질문에 대해 한국은 42.0%, 미국 79.9%, 노르웨이 67.8%, 독일 82.6%로 나타나 개인치료를 받은 연수에 비례하여 도움 받은 정도가 높아지고 있음을 알 수 있다. 개인치료는 치료자가 훈련의 하나로 또는 개인적 이유로 다른 치료자에게 치료를 받는 것을 의미하는데 개업상담자가 많은 서구에서 개업이후에도 개인치료의 중요성을 인식하고 있으며 이것이 치료장면에도 도움이 되고 있다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다. 이것은 본 연구참여자인 상담전문가들 역시 공감하고 있는 내용으로 상담자 스스로 자신에 대한 이해를 넓히고 상담 및 치료에 도움을 줄 수 있는 부분이라고 판단한 것으로 추측된다. 또한 어려운 사례들, 심리학적 배경을 벗어난 상황들을 상호 수퍼비전하고 새로 등장하는 이론들을 나누고 공부하며 서로 지지해 줄 수 있는 모임을 가짐으로써 심리적 소진에 대처할 수 있었다고 하였다.

소진 대처방안 세 번째는 **개인시간 확보하기**인데 여기에는 취미활동 갖기와 혼자 있는 시간 할당 등 두 가지 하위주제가 있다. 상담자는 늘 내담자 및 그 보호자를 만나거나 지역사회 정신건강전문가 등과 교류하며 다양한 인간관계를 나누고 있다. 개업상담자들은 기관이나 학교에 소속된 상담자들과 달리 사회 전반적으로 다양한 대인관계 네트워크를 넓히

게 되는데 이 과정에서 소모되는 에너지가 커서 심리적인 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 이에 대처하기 위한 방안으로 상담자들은 자신만의 시간을 만들어 그 시간만큼은 온전하게 자신을 위해서만 쓰도록 배려할 필요가 있다고 보았다. 즉 다양한 사회적 시각과 타인의 관점을 경험해 보기도 하고 이러한 관점에서 완전히 벗어나는 경험을 함으로써 상담에 매몰되는 것을 방지하고 심리적 어려움을 분산시켜 소진을 극복하는 데 큰 도움이 되었다고 하였다. 상담자들은 개인적 취향에 따라 다양한 취미활동을 갖거나 종교나 명상 등의 시간을 통해 한 인간으로서의 상담자와 전문가로서의 모습에 균형을 잡고자 노력하는 것으로 나타났다. 상담자는 개인적인 삶과 전문가로서의 삶이 통합된 전문상담자로 발달되어 나간다고 한 Skovholt와 Ronnestad(1995)의 관점에 비추어보면, 이들은 이 두 개의 측면을 골고루 발달시키고 또 통합시켜온 전문상담자임에 틀림없다. 마지막 대처 방안은 **지지그룹 갖기**로 이것은 지지적 관계 경험과 외부활동 참여가 하위주제로 분류되었다. 자신의 어려움을 동료나 친구, 가족의 긍정적인 지지를 통해 극복할 수 있으며 자신과 같은 업무를 공유할 수 있는 학회나 협회의 동료, 선배와의 교류를 통해 소진에 대처하고 있음을 말한다. 지지그룹을 갖는 것은 심리적인 소진에 대처하는 방안이기도 하지만 동시에 전문직을 공유한 집단이 업무를 공유할 수 있는 학회나 협회를 구성하는 것은 전문직을 가진 사람들의 공통 속성 중 하나에 포함되는 것이다(명대정, 2000). 명대정(2000)은 공인회계사를 예를 들어 설명했는데, 공인회계사는 국가의 지지와 후원으로 성장한 변호사나 의사와 달리 전문직 단체의 자율적인 노력으로 전문직화를

이루어났다고 한다. 이들은 명예회원제도를 두어 끊임없이 정치적인 영향력을 발휘하여 전문직화를 완성해 갔고 처음부터 구성원의 자격을 엄격히 제한하고 자격시험의 수준을 높여 사회적 평가를 향상시켰다(명대정, 2000). 이러한 부분은 상담관련분야에 시사하는 바가 큰데, 개업상담 즉 전문상담을 자신의 생업으로 선택한 상담자들로 구성된 단체를 만들어 전문적 특성을 공고화할 필요가 있는 것이다.

본 연구에서는 개업한 상담전문가의 개업 경험과 이로 인한 소진 경험 및 소진 대처 방안은 무엇인지 탐색하고자 포커스 그룹 인터뷰 방식을 선택하여 연구를 수행하였다. 이러한 질적 연구는 특정 대상들이 경험한 핵심 현상이 무엇인지 찾아내는 데 매우 적절했다고 보이며 이들의 경험을 있는 그대로 모으고 이야기 흐름에 따라 진행하면서 결론을 찾음으로써 기존 선행연구들에서는 찾아볼 수 없었던 결과를 얻을 수 있었다. 무엇보다 현재 우리나라에서 상담활동을 수행하고 있는 숙련된 현역 상담자들을 직접 만나 그들의 생생한 경험을 직접 들을 수 있었던 점에서 의의가 있다고 할 수 있다. 덧붙여 본 연구에서는 전문직 정체성이 높은 숙련된 상담자들을 대상으로 이들이 개업을 한 이후에도 소진이 있는지 탐색한 결과, 총 13명중 11명이 소진을 경험하였다고 의견을 모았다. 그 결과 개업으로 인한 소진에 영향을 미치는 몇몇 주요 요인들이 새롭게 도출되었다. 이것은 향후 상담자 연구 및 소진 연구에 ‘개업’이라는 특정 상황에 관한 조건을 포함시킬 필요가 있음을 시사한다.

한편 본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다. 우선 본 연구의 참여자는 모두 여성 상담자로 연구 대상이 포괄적이지 못했다. 연구참여자

를 찾는 과정에서 초기에는 남자 상담전문가가 2명 포함되어 있었으나 집단 참여 시간이 맞지 않아 연구에 참여하지 못하였다. 이같은 연구 외적 변인들을 충분히 고려하여 향후 연구에서는 남성 상담자의 개업 관련 경험 및 소진 요인에 관한 분석도 추가될 필요가 있다. 둘째, 소진대처방안으로 분석된 요인들은 개업한 상담자들이 아니더라도 일반적으로 상담자들의 소진대처 방안에 해당되는 것으로 볼 수 있다. 본 연구 분석에서는 상담자들이 개업으로 인한 소진 경험과 그에 대한 대처방안으로 토론하였기 때문에 분석에 포함시키게 되었다. 이런 측면에서 보면, 좀 더 세밀한 연구 설계를 통해 개업상담자에게 고유한 소진대처 방안에 관한 연구가 수행될 필요가 있을 것으로 보인다. 셋째, 면담의 심층성을 확보하지 못하였다. 개업상담자의 수, 개업장소 및 전문 영역 등 개업한 상담전문가와 관련된 객관적인 자료가 없는 상태에서 연구를 진행하고자 했던 점에서 미흡한 점이 있다. 이들에 대한 기본적인 사항을 파악하지 못한 채, 소진에만 초점을 두어 진행하여 좀 더 심층적인 분석을 하지 못하였다. 이 부분은 두 번째 제한점과도 관련이 있을 것으로 보인다. 따라서 향후 연구에서는 좀 더 심층적인 질문을 선정하고 사전 연구 과정(개업 전, 개업 초기, 중기 등의 과정에서 나타난 삶의 변화 등 탐색)을 거쳐 본 연구를 수행하는 등의 보완이 필요할 것이다.

또한 포커스 그룹 인터뷰의 분석 방법에서 의미있는 진술의 빈도를 측정하여 상담전문가들이 공유하는 내용들을 확보하고자 하였으나 빈도와 중요도는 별개의 문제로 생각할 필요가 있을 것이다. 즉 적게 나온 하위주제가 실제로는 중요한 부분을 내포할 수 있다는 점을

간과해서는 안 될 것이다. 따라서 이러한 분석 방법에 대한 보완이 필요할 것으로 생각된다. 한편 본 연구에서는 외부 감수자 1인의 평가를 받음으로써 연구의 타당성을 그다지 확보하지 못했다는 제한점이 있다. 이러한 점을 보완하기 위해 연구결과가 도출된 이후 연구자들의 분류에 대한 평가 과정에서 적어도 3명 이상의 외부 평가자의 감수 혹은 연구참여자들의 검토 및 불일치한 증거들과의 비교 등 다각적인 틀을 활용하여 연구의 타당성을 높일 필요가 있다.

본 연구를 통해 향후 연구해야 할 시급한 일 중 하나로 현재 우리나라에서 권위 있는 학회 상담관련 자격증을 소지하고 개업을 한 상담자들에 관한 명확한 현황 파악과 지원 연구가 실시되어야 함을 제안하고자 한다. 개업을 하고 있는 상담전문가들의 현황을 파악하고 이들에 의한 자발적인 협회나 단체 등의 구성을 통해 상담의 전문직화를 활성화해야 하며 이들의 권익보호와 사회적 지위 향상에 노력해야 할 것이다. 본 연구에서도 나타났듯이, 개업 상담자들은 개업 후 전문성에 대한 사회적 인식의 부족하고 그로 인해 회의감을 경험한 것으로 나타났다. 즉 학교 및 기관에 소속되었을 때 가지고 있던 전문가라는 후광 효과 없이 오로지 상담자로서 기능해야 한다는 점은 상담자의 소진을 촉발한 것이라고 볼 수 있다. 상담자에 대한 낮은 사회적 인식은 상담관련 자격이 아직 국가 자격 혹은 공인자격이 아니라는 점에서도 기인할 수 있다. 따라서 명대정(2000)이 언급한 바와 같이, 상담자 자격증이 국가자격 또는 공인 민간자격으로서의 지위를 얻어, 개업할 수 있는 독점적 면허권을 보장받을 수 있어야 한다. 독점적 면허권 보장은 전문성과 전문가의 속성에 포

합되는 것으로 이것은 해당 직업의 사회적 지위를 획득하는 것과는 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다. 끝으로 본 연구에서도 나타난 바와 같이 개업 상담실을 운영하면서 윤리의식과 관련된 이슈들이 발생할 소지가 있음을 확인하였다. 이러한 결과는 김동일과 이명경(2004)의 연구에서도 제안했던 것으로 향후 중요하게 다루어져야 할 주제이다. 따라서 개업 상담자 혹은 개업을 준비하는 예비 상담자들을 대상으로 하는 실제적인 윤리 교육이 강화될 필요가 있을 것이다.

### 참고문헌

- 고은하, 김광웅 (2001). 아동상담자의 의욕상실 경험과 대처유형에 관한 연구. *놀이치료연구*, 4(1), 3-14.
- 김동일, 이명경 (2004). 수도권 사설 상담실의 현황과 운영에 대한 탐색적 연구. *아시아교육연구*, 5(1), 81-103.
- 김정숙, 유금란 (2010). 전문상담교사의 역할갈등과 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(1), 53-69.
- 김현정, 유형근, 권순영 (2011). 상담자의 몰입 수준이 소진에 미치는 영향. *상담학연구*, 12(2), 709-720.
- 명대정 (2000). 상담의 전문직화 방안 - 주요전문직(변호사, 의사, 공인회계사)의 선별분석을 기초로 -. 서울대학교 석사학위논문.
- 명대정 (2013). 상담자의 직무충족에 영향을 미치는 상담자활동 자기효능감과 일반적 자기효능감의 영향-상담기관 형태의 조절효과. 서울대학교 박사학위논문.
- 박정해 (2006). 상담자의 자기위로능력, 영적 안녕 및 상담자 발달수준과 심리적 소진의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 박현숙, 이영애 (2009). 놀이치료자의 5요인 성격특성이 심리적 소진에 미치는 영향. *한국놀이치료학회지*, 12(2), 35-47.
- 박희현 (2006). 아동상담자의 의욕상실에 대한 전문적 경험 및 사회적 지지의 영향. *놀이치료연구*, 9(1), 33-53.
- 신지음 (1990). 유치원교사의 직무만족에 관한 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 오오셉 (2005). 사회복지 전문종사자의 소진(Burnout)에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 스트레스와 자기정체성을 중심으로. 서강대학교 신학대학원 석사학위논문.
- 오현석, 성은모 (2010). 전문직종의 변화에 따른 전문가 사회의 특성 및 동향분석. *직업교육연구*, 29(2), 205-223.
- 유정혜 (1997). 어린이집 교사의 직무만족에 관한 연구. 중앙대학교 석사학위논문.
- 유홍준 (2000). 직업사회학. 서울: 경문사.
- 유홍준, 김월화 (2002). 한국사회의 직업지위에 관한 연구. *직업능력개발연구*, 5(2), 35-65.
- 윤은주 (2009). 상담자 소진(burnout)에 대한 체험분석. *상담학연구*, 10(4), 1855-1871.
- 윤정임, 정남운 (2009). 낙관성, 인지적 정서조절 및 상담자 소진의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 21(1), 49-68.
- 이경희 (2009). 특별기획 프로그램: 심리학 직업사례 1: 개업 심리학자의 역할 및 실제. *한국심리학회 연차 학술발표논문집*, 112-113.
- 이광숙 (2009). 아동보호전문기관 상담원의 소진에 관한 연구. 충남대학교 석사학위논문.
- 이영란 (2006). 상담자의 소진과 5요인 성격특

- 성과의 관계. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 이자영, 남숙경, 박희락, 김동현, 이미경, 이상민 (2008). 상담경력과 상담자 소진과의 관계: 한국과 미국상담자 비교연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 20(1), 23-42.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스 요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 한국심리학회지: 학교, 6(1), 83-102.
- 조동기, 조희경 (2002). 지식정보화에 따른 직업구조의 변화와 특성. 서울: 정보통신정책연구원.
- 조성연 (2005). 보육교사의 직무만족도와 소진. 한국생활과학회지, 14, 69-79.
- 주은선, Sue H. Bae, David E. Orlinsky (2003). 한국심리치료자들의 특성과 실무현황-“심리치료자들의 성장을 위한 국제연구” 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 15(3), 423-439.
- 최윤경 (2004). 한국상담자의 전문업무에 관한 연구. 미래교육연구, 17(2), 147-173.
- 최윤미 (2003). 한국 상담전문가의 역할과 직무분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 15(2), 179-200.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 581-598.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 한국심리학회지: 건강, 8(2), 279-300.
- 한국고용정보원 (2009). 2009 한국직업사전. 서울: 한국고용정보원.
- Arricale, F. (2001). *A study of burnout of counselors in college counseling centers*. Doctoral Dissertation. The State University of New Jersey.
- Butler, S. K., & Constantine, M. G. (2005). Collective self-esteem and burnout in professional school counselors. *Professional School Counseling, 9*, 55-62.
- Chi, M. T. H., & Koeske, R. D. (1983). Network representation of a child's dinosaur knowledge. *Development Psychology, 19*, 23-39.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues, 30*, 19-27.
- Krueger, R. A. (1998). *Analyzing & Reporting Focus Group Results: Focus Group Kit 6*. SAGE Publication: CA.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2009). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research(4th.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory: Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology, 93*(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Morgan, D. I. (1998). *The Focus Group Guidebook: Focus Group Kit 1*. SAGE Publication: CA.
- Sears, S. F. Jr., Urizar, G. G. Jr., & Evans, G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 56-62.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). Themes in therapist and counselor



development. *Journal of Counseling and Development*, 70, 505-515.

Van Kaam, A. (1969). *Existential Foundations of Psychology*. NY: Doubleday.

원 고 접 수 일 : 2013. 08. 30

수정원고접수일 : 2013. 10. 14

게 재 결 정 일 : 2013. 12. 10

## An Exploration Study of Entrepreneurial Experiences and Ensuing Burnouts: Focus-Group Interviews among Professional Counselors

Kim, Young-Hye

Ajou University

Kang, Soon-Hwa

Korea Counseling Graduate University

The present study was aimed to investigate and qualitatively analyze the entrepreneurial experiences and ensuing burnouts for a professional counselor. In order to achieve the goal, 13 professional counselors who started counseling businesses in Seoul and Gyeonggi-do region were interviewed. Findings were followed. First, starting a counseling business brought four major changes: increases in job satisfaction, changes in the perspective of counseling, experience of duality in management, and raised awareness for physical environments. Second, the major causes of burnouts were identified as overwhelming stress due to lack of entrepreneurial experiences and social recognition on counseling and doubt on the efficacy of counseling service. Third, the subjects dealt with burnouts through flexibly managing business, expansion of self-awareness, allotting time for personal life, and joining support groups. The final section discusses what counsellors need to be aware of before starting a counseling business and suggests implication and limitations of the study.

*Key words* : entrepreneurial experience, burnout, professional counselor