

대학상담센터 상담자의 심리적 소진 회복 경험에 대한 질적 연구*

최혜윤	백현정	차지숙	김은하†
건국대학교	육군사관학교	건국대학교	아주대학교

본 연구에서는 상담자들의 심리적 소진 회복 경험을 살펴보고, 상담자에게 심리적 소진으로부터의 회복이 갖는 의미를 탐색하고자 하였다. 이를 위해 4년 이상 전일제 상담자로 대학상담센터에서 근무하면서 심리적 소진과 회복을 경험했던 전문상담자 14명을 대상으로 심층면접을 실시한 뒤, 이를 합의적 질적 분석 방법으로 분석하였다. 그 결과, 3개 영역과 10개 하위영역, 27개 범주가 도출되었는데, 구체적으로 ‘심리적 소진 회복으로 인한 변화’(개인 내적 변화, 상담 내에서의 변화, 조직 내에서의 변화), ‘심리적 소진 회복을 촉진하는 요인’(개인 내적 요인, 조직 요인, 사회적 지지 요인), ‘심리적 소진과 회복의 의미’(성장과 성숙의 기회, 자기점검이 필요하다는 신호, 자기성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기, 실존적 태도 형성의 토대) 등의 영역과 하위영역이 나타났다. 본 연구는 상담자의 심리적 소진에만 초점을 맞추었던 선행연구와 달리 심리적 소진 회복에 대해 탐색하고, 이를 촉진하는 방안을 제시했다는 점에 그 의의가 있다. 특히 근무환경에 따라 상담자의 심리적 소진과 회복 경험이 다를 수 있다는 점을 고려하여 대학상담센터에 근무하는 상담자만을 연구대상으로 하였고, 이를 통해 대학상담센터 상담자들의 경험을 깊이 있게 탐색 할 수 있었다.

주요어 : 상담자, 심리적 소진(burnout) 회복, 대학상담센터, 합의적 질적 분석(CQR)

* 본 연구는 최혜윤(2015)의 건국대학교 박사학위논문 ‘대학상담센터 상담자의 심리적 소진(Burnout)과 회복 경험에 대한 연구’의 일부를 요약·수정한 것임.

† 교신저자 : 김은하, 아주대학교 심리학과, (16499) 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206, 율곡관 508호

Tel : 031-219-2787, E-mail : eunkim@ajou.ac.kr

상담자들의 스트레스와 관련하여 가장 많이 연구된 개념 중 하나가 심리적 소진(burnout)이다. 심리적 소진이란, 사람을 상대로 일하는 직업을 가진 사람들에게서 나타나는 신체적·정신적·영적인 소모 상태로 일에 대한 무능감과 의미 상실로 인해 일로부터 심리적인 거리를 두게 되는 현상이다(최혜영, 2010; Clark, 1980; Freudenberger, 1974; Lee et al., 2007; Maslach & Leiter, 1997; Pines & Maslach, 1978; Skovholt, 2001/2003; Söderfeldt, Söderfeldt, & Warg, 1995). 상담자들의 심리적 소진에 미치는 요인은 크게 상담자 요인, 내담자 요인, 업무 환경 요인으로 나뉜다. 상담자 요인에는 경력, 성별, 연령, 교육수준 등의 인구통계적 요인, A형 성격유형, 신경증 성향, 완벽주의 등의 성격적 특성이 포함된다(이영란, 2006; 이해련, 2004; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002; 최혜윤, 정남운, 2003). 또한 상담자의 정서 완화적 스트레스 대처와 소망적 사고, 낮은 자기분화 수준, 방어적 자기초점적 주의성향이 심리적 소진과 관련이 있는 것으로 나타났다(이소연, 박남숙, 2014). 내담자 요인으로는 상담자에게 적의를 품은 내담자, 증상이 심각한 내담자, 진전이 없는 내담자, 상담자에게 의존하는 내담자, 부정적인 감정을 끊임없이 상담자에게 투사하고 비난하는 내담자 등이 포함된다(최윤미 등, 2002). 또한 업무 환경 요인에는 작업 부하량, 과도한 업무 시간, 동료와의 갈등, 역할갈등과 역할혼란, 업무에 대한 자율성과 능력 개발의 기회 부족 등이 있다(유성경, 박성호, 2002; Ross, Altmaier, & Russell, 1989).

상담자들은 심리적 소진으로 인해 피로와 부정적 정서, 의미상실과 회의, 자존감 저하, 정체감 혼란, 업무에 대한 부정적 태도, 결론

등을 경험하며, 신체 질병에 대한 저항력이 저하되고, 비관적인 사고가 커진다(최윤미 등, 2002; Freudenberger, 1975; Kottler, 2010; Skovholt, 2001/2003). 또한 내담자에 대한 공감, 존중, 긍정적인 느낌이 저하되어 효과적인 상담관계를 형성하고 유지하는데 어려움을 겪게 된다(윤아랑, 정남운, 2011; Skovholt, 2001/2003). 특히 많은 상담자들이 심리적 소진을 미숙함과 부적절한 훈련의 결과라고 생각하기 때문에 자신의 심리적 소진을 인정하지 않고, 스스로 고립되기 쉬워, 만성화된 소진에 빠질 가능성이 크다(김정희, 2001; 윤아랑, 2012; 홍준호, 2004).

이렇듯 상담자를 대상으로 한 심리적 소진 연구는 다수 진행되었다. 특히 심리적 소진의 위험요인, 보호요인, 대처방법 등을 탐색함으로써 심리적 소진 예방 방안을 제시하는 연구들이 많이 이루어졌다. 하지만 상담자들이 심리적 소진으로부터 회복되는지, 이들의 회복을 촉진하는 요인이 무엇인지 등 심리적 소진 회복에 대한 연구는 아직까지 초보단계이다. 이는 심리적 소진이 건강문제, 삶의 질 저하, 직무 불만족, 생산성 저하, 이직 등의 심각한 결과를 야기하는 만성 증후군이라는 인식과 예방만이 최선이라는 관점에서 야기되었다고 볼 수 있다. 심리적 소진의 예방과 더불어 이미 심리적 소진을 경험하고 있는 상담자를 위한 서비스와 방안을 마련하기 위해서는 상담자들의 회복 경험에 대한 연구가 필요할 것이다.

따라서 본 연구에서는 상담자들이 경험하는 심리적 소진 회복에 대해 탐색하고자 하였다. 심리적 소진과 회복은 직업 영역에서 나타나는 주관적 경험이기 때문에(최윤미 등, 2002), 인간의 경험을 발견하고 그 의미를 탐색하는

데 적합한 질적 연구 방법(McLeod, 2011; Hill, 2012에서 재인용)을 선택하였다. 그 중에서도 내적 경험이나 태도를 심층적으로 탐구할 수 있는(Hill, 2012) 합의적 질적 분석(CQR)을 통해 상담자들의 심리적 소진 회복 과정과 촉진 요인에 대해 살펴보았다. 특히 본 연구에서는 대학상담센터에 근무하고 있는 전문상담자들의 경험에 초점을 맞추었고, 이들의 경험을 집중적으로 연구할 수 있는 방법으로 CQR이 가장 적합하다고 판단하였다.

심리적 소진 회복에 관한 선행연구를 살펴보면, 먼저 일반인을 대상으로 한 몇 종단연구에서 심리적 소진 회복의 가능성이 제기되었다. Golembiewski와 Munzenrider(1988)는 소진의 8단계 모델을 제시하였는데, 이는 MBI(Maslach Burnout Inventory)의 3가지 하위차원(정서적 소모, 비인간화, 개인적 성취감 감소)의 높고 낮음에 따라 소진의 진행 단계를 8단계로 설명한 것이다. 1단계가 소진이 가장 낮은 단계이고 8단계가 가장 높은 단계이다. 이 8단계 모델을 토대로 Golembiewski와 Boss(1991)가 실시한 종단 연구에 따르면, 높은 소진 수준(6~8단계)이었던 연구 참여자의 23%가 2년 후 낮은 소진 수준(1~3단계)을 보였다. 또한 Seltzer와 Miller(1994)의 연구에서도 시간이 지나면서 일부 연구 참여자들의 소진 단계가 6~8단계에서 1~3단계로 낮아져 심리적 소진으로부터의 회복 가능성이 확인되었다.

둘째, 심리적 소진 과정을 설명하는 이론적 모델에 회복 현상을 포함시킨 학자들도 있었다. 예를 들어, Hallsten(1993)은 자신의 소진과정 모델에서 심리적 소진 회복을 통한 개인적 성장을 강조하였다. 그는 심리적 소진 과정을 취약성, 목표 지향점(goal orientation), 지각된 환경과의 일치성(environmental congruency)

의 3가지 차원에 따라 4단계로 설명하였다. 먼저 1단계는 ‘몰입하여 헌신하는(absorbing commitment)단계’로 자기효능감과 자기 이미지가 낮은 등 취약성을 지닌 사람들이 애매모호하고 문제가 있는 직무에 헌신적인 태도를 취하는 것을 의미한다. 2단계는 ‘좌절된 노력(frustrated strivings)단계’로 전문적·직업적인 실패, 사회적·직업적 차원의 지지 부족, 신체화 증상 등을 경험하게 되지만, 현재의 직업 외에는 특별한 대안이 없어 지속적인 노력을 하는 단계이다. 3단계는 ‘소진 단계’이며, 4단계는 ‘해결(solutions: reorientation or personal restructuring)단계’로 방향전환(reorientation)을 통해 자신의 관심을 변화시키고 그에 따라 목표를 수정하는 단계이다. 또한 자신이 지각한 환경과의 일치를 경험하게 되며 개인이 가지고 있는 취약성에 영향을 덜 받게 되는 등 점진적으로 성장하게 된다.

Bernier(1998)는 심리적 소진 회복 과정을 대처 과정으로 보고 이에 대한 경로를 제시하였다. 구체적으로 심리적 소진 회복에 이르는 대처경로는 ‘문제를 인정하는 단계’, ‘일로부터 거리를 두는 단계’, ‘건강 회복을 위해 힘쓰는 단계’, 직장생활로 인해 형성된 ‘가치관(예. 완벽주의)에 대해 의문을 제기하는 단계’, 변화된 가치에 적합한 직업을 찾거나 같은 직장에서의 지위 변화의 가능성을 탐색하는 등의 ‘직업의 가능성을 탐색하는 단계’, ‘휴식 시간을 만들고 변화를 만드는 단계’의 6단계로 구성되어 있다. 또한 윤은주(2009)는 심리적 소진 과정을 ‘소진 유발 상황 인식 단계’, ‘해석 단계’, ‘감정유발 단계’, ‘신체적·정서적 소모와 태도 유발 단계’, ‘소진 단계’, ‘소진 대처 단계’ 등의 6단계로 설명하였다. 그는 마지막 단계인 ‘소진 대처 단계’에 도달한 상담자 중

일부는 적극적 대처(예. 인적자원 활용, 실력 향상 추구)를 통해 소진에서 벗어나지만 그렇지 못한 상담자는 상담에 대한 부담감과 자책감을 느끼게 되는 등 심리적 소진에서 회복되지 못한다고 하였다.

셋째, 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인에 대한 연구들도 있었다(Bernier, 1998; Boštjančič & Koračin, 2014; Seltzer & Miller, 1994). 우선 Bernier(1998)는 서비스 종사자 20명과 다른 분야 전문가 16명을 대상으로 심층면접을 실시하였는데, 그 결과 사회적 지지, 경제적 지원, 조직적 지원 등이 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 나타났다. Regedanz(2008)는 최근 5년 이내에 심리적 소진에서 성공적으로 회복한 21명의 직장인을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 그 결과 사회적 지지, 가족, 동료 등과의 관계 변화, 퇴사나 해고, 자기관리 등이 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 나타났다. 또한 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 자기성찰의 중요성이 확인되었다. 연구 참여자들은 자기성찰을 통해 정서적 경험을 인식하게 되었고, 삶에 대한 통제력이 향상되었으며, 조직이나 사회의 요구가 아닌 자신의 요구에 주목하게 되는 등의 변화를 경험하였다. Boštjančič와 Koračin(2014)은 심리적 소진으로 직장을 떠났다 복귀한 다양한 분야의 전문가 18명을 대상으로 심층면접을 실시했다. 그 결과 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 사회적 지지, 개인적 삶과 직업인으로서의 삶의 균형, 사생활과 여가시간의 휴식, 자기수양(self-discipline), 낙관주의 등이 밝혀졌다.

넷째, 최근 몇몇 연구에서 심리적 소진과 회복 경험이 개인적인 성장을 촉진시킨다는 점이 확인되었다. 예를 들어, Regedanz(2008)의

연구에서는 직장인들이 심리적 소진 회복 경험을 통해 타인에게 도움을 주고, 조직에 공헌하는 것에서 삶의 의미를 찾게 되는 변화를 경험한 것으로 나타났다. 상담자를 대상으로 한 최윤미 등(2002)의 연구에서도, 상담자들은 심리적 소진을 통해 의미상실과 회의감 등의 부정적인 경험을 하였지만 자신과 내담자에 대한 인식 확장 등 긍정적 변화도 경험한 것으로 밝혀졌다. 또한 배윤민(2014)의 연구에서도 심리적 소진을 극복한 가족상담자들은 자신에 대한 긍정적인 이미지를 형성하였고, 신체 건강관리의 중요성과 심리적 소진 대처 방안에 대해 알게 되었음을 보고하였다. 또한 가족 관계가 편안해졌으며, 가족의 역동에 대한 이해가 확대되고, 내담자와의 협력적인 관계가 중요함을 인식하게 되었다. 이러한 연구들은 심리적 소진 자체는 인생의 위기를 초래하는 부정적 경험일 수 있으나, 이로부터의 회복은 삶의 긍정적인 변화와 성장을 도모하는 계기가 될 수 있음을 시사한다.

이러한 선행연구들에는 몇 가지 한계점이 있는데, 먼저 MBI 점수의 감소나 직장으로의 복귀를 심리적 소진 회복의 기준으로 삼았기 때문에 심리적 소진 회복으로 인한 변화, 특히 내적변화와 성장을 심층적으로 탐색하지 못했다(Bernier, 1998; Boštjančič & Koračin, 2014). 또한 Regedanz(2008)의 연구를 포함한 대부분의 연구에서는 심리적 소진 회복에 영향을 줄 수 있는 조직 환경 요인(예. 직업, 직무, 근무환경)을 고려하지 않았고, 심리적 소진 중에도 직업 활동을 계속하는 직장인들의 경험을 탐색하지 못한 한계점이 있다. 본 연구에서는 이러한 선행연구의 한계점을 보완하기 위해 심리적 소진 회복 과정에서 상담자들이 경험한 내적변화와 성장 그리고 심리적 소진

에 영향을 미칠 수 있는 개인적 요인과 조직 환경적 요인들을 함께 살펴보고자 한다.

한편, 상담자들의 심리적 소진은 상담자들이 속한 조직적 특성에 따라 다른 양상을 보인다(Ackerley, Burnell, Holder, & Kurdek, 1988; Raquepaw & Miller, 1989; Rupert & Kent, 2007; Rupert & Morgan, 2005). 예를 들어, 기관에 소속되어 있는 상담자는 개업한 상담자보다 높은 수준의 정서적 소모와 낮은 수준의 개인적 성취감을 경험하여 심리적 소진에 취약한 것으로 나타났다. 이들의 높은 심리적 소진은 자율성 부족, 과도한 행정업무, 내담자 호소문제의 심각성, 낮은 연봉 등과 관련이 있는 것으로 밝혀졌다(Rupert & Morgan, 2005). 특히 최근 대학생들의 심리적 문제가 심각해지면서(강훈구, 2013), 대학상담센터에 근무하는 상담자들의 직무스트레스와 소진에 대한 관심이 높아지고 있다. 이영은, 차영은, 민경화(2013)에 의하면, 대학상담센터를 찾는 대학생 내담자들의 호소문제는 자살, 자해행동, 섭식장애, 성격장애, 게임중독 등 심각해지고 있지만 대부분의 대학상담센터가 부족한 예산과 소수의 인력으로 운영되고 있어 상담자가 심리적으로 소진될 가능성이 높다. 또한 대학상담센터 상담자들은 행정업무, 문서작업, 교육, 연구, 자문 등 다양한 업무에 보내는 시간이 많고(이은경, 2011; 최윤미, 2003), 불안정한 고용, 낮은 지위, 낮은 급여, 승진 기회의 부족으로 인해 스트레스를 받고 있는 것으로 밝혀졌다(최윤미, 2003).

대학상담센터는 다수의 전문상담자들이 근무하고 있고, 인턴 상담원 수련 프로그램을 통해 상담자를 배출하는 곳이다. 이로 인해 대학상담센터 상담자들의 심리적 소진 회복 경험이 상담자 전체에 미치는 파급 효과는 클

것으로 보인다. 따라서 본 연구에서는 대학상담센터라는 특수한 조직 환경 속에서 상담자들이 심리적 소진에서 어떻게 회복되어 가는 지 그 경험의 본질과 의미들을 탐색하고자 하였다. 이에 본 연구에서는 심리적 소진 회복이라는 드물게 발생하는 현상에 대해 보다 심층적으로 연구할 수 있고, 동질집단의 경험을 범주화하여 대표적인 특성을 확인할 수 있는 합의적 질적 방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 특히 심리적 소진 회복에 관련한 선행 연구가 미비하고 이를 측정하는 도구가 없기 때문에 연구자의 편견이 연구결과에 미치는 영향력이 클 것으로 판단되었다. 이에 다수의 평정자의 합의과정과 감수과정을 통해 연구자의 편견을 최소화한 합의적 질적 방법을 선정하였다. 본 연구는 심리적 소진 회복에 영향을 미치는 개인 내적 요인과 조직적 요인을 함께 탐색함으로써, 소진된 상담자를 위한 조직차원의 관심과 개입을 촉구하는데 시사점을 줄 것으로 기대된다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

1. 대학상담센터 상담자들은 심리적 소진 회복을 통해 무엇을 경험했는가?
2. 대학상담센터 상담자들의 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인은 무엇인가?

방 법

연구 참여자

본 연구에서는 석사 졸업 이후, 대학상담센터에서 4년 이상 전일제 상담자로 근무하였고, 그 곳에서 심리적 회복을 경험한 자를 연구

대상자로 선정하였다. 대학상담센터 상담자들은 각 대학조직의 특성 차이에도 불구하고 대학생들의 정신건강 문제의 해결 및 예방, 전문연구 및 전문 상담인력 양성, 대학과 지역 사회 연계, 취업 및 학업 지원을 위한 교내 인력개발센터나 교수학습개발센터와의 연계사업 수행 등 대부분 비슷한 역할을 수행하고 있기(김명훈, 정영운, 1991; 손은령, 고흥월, 이순희, 2013) 때문에 본 연구에서는 이들을 동질집단으로 판단하였다. 또한 대학상담센터 상담자들 간에도 전일제, 반일제 등의 다양한 근무 유형이 존재한다는 점을 고려하여 4년 이상 전일제 상담자로 근무한 상담자로 연구 참여자를 제한하여 연구 참여자의 동질성을 확보하고자 노력하였다. 연구 참여자의 근무 경력을 4년 이상으로 한 이유는 일반적으로 한 직업에 종사한 후 1~2년 사이에 심리적 소진을 경험하게 된다는 Freudenberger(1974)의 연구결과와 심리적 소진 회복에 걸리는 시간이 1~3년 정도라는 Bernier(1998)의 연구 결과 때문이다. 그리고 아직까지 심리적 소진 회복에 대한 개념적 정의나 이를 측정하는 도구가 없기 때문에, 심리적 회복을 경험한 상담자를 모집하기 위해 다음의 2가지 방법을 사용하였다. 첫째, 대학상담센터 상담자들에게 4년 이상 대학상담센터에서 근무한 전일제 상담자들을 추천하게 하는 눈덩이 표집(snowball sampling) 방법을 사용하였다. 둘째, 추천된 상담자들에게 심리적 소진과 회복의 정의를 알려주고 심리적 소진 회복을 경험했는지 주관적으로 판단하도록 했다. 또한 사전 질문지를 통해서 근무환경, 경력, 심리적 소진 및 회복 시기 등을 파악하여 연구 참여자 선정 기준에 부합하는지를 확인하였고, 전화 통화를 통해 연구자가 추천된 상담자들의 심리적 소진 및

회복 경험 여부를 재확인하였다.

본 연구에서는 심리적 소진을 기존의 연구들을 바탕으로 “개인적인 좌절, 조직 내의 스트레스, 정서적·신체적 소모 등이 오랫동안 누적된 상담자가 일에 대한 의미를 상실하고 업무에 대해 심리적인 거리감을 두면서 무력감을 경험하는 것”이라 정의하였다. 또한 심리적 소진 회복은 “이전의 상태로 돌아옴 또는 이전의 상태로 돌아옴”(최태경, 2005)이라는 회복의 사전적 정의를 바탕으로 “심리적 소진으로 인해 일에 대한 의미를 상실하고 무력감을 경험했던 상담자가 정서적·신체적 에너지가 되살아나면서, 일에 대한 의미를 되찾고 의욕적인 상태로 되돌아가는 것”이라고 정의하였다.

본 연구에 참여한 상담자는 총 14명으로 남성이 3명(21.4%), 여성이 11명(78.6%)이었고, 평균 연령은 39.6세였다. 대도시에 소재한 대학에 근무하고 있는 연구 참여자는 8명(57.1%), 중·소도시에 소재한 대학에서 근무하고 있는 연구 참여자는 6명(42.9%)이었으며, 고용형태는 교직원(정규직)은 5명(35.7%), 계약직은 9명(64.3%)이었다. 연구 참여자들의 평균 근무시간은 주당 40시간이었으나, 6명(42.9%)의 연구 참여자들은 심리적 소진 시에 초과근무로 주당 평균 51.3시간을 근무했었다. 또한 연구 참여자들 중 9명(64.3%)은 대학상담센터 외에도 공공상담소, 민간 상담실 등에서 근무한 경험이 있었고, 6명은 3개 이상의 대학에서 근무한 경험이 있었다. 비밀보장을 위해 연구 참여자의 개인별 특성은 표 1과 같이 최소한의 정보만을 제시하였다.

표 1. 연구 참여자의 개인별 특성

번호	연령	결혼상태	학력	대학센터 근무경력	소진 시 주당 평균 근무시간
1	30대	기혼	석사	8년 6개월	40시간
2	30대	미혼	박사	7년 4개월	40시간
3	40대	기혼	박사	9년 11개월	40시간
4	30대	미혼	석사	4년 5개월	50시간
5	40대	기혼	박사	7년 6개월	55시간
6	30대	기혼	박사	10년 8개월	48시간
7	40대	기혼	석사	10년	40시간
8	40대	기혼	석사	18년 5개월	40시간
9	40대	기혼	박사수료	7년	60시간
10	40대	기혼	박사과정	10년 5개월	50시간
11	30대	기혼	박사과정	5년	45시간
12	30대	기혼	박사수료	4년 6개월	40시간
13	30대	기혼	석사	7년	40시간
14	40대	기혼	박사	14년	40시간

도구

상담자 인적사항 및 경력 질문지

연구 참여자들의 인적사항, 상담관련 경험, 근무환경, 심리적 소진과 경험에 관한 내용을 포함하고 있다.

심층면접 질문지

심층면접을 위한 반구조화된 질문지는 상담자 발달, 상담자 소진과 관련된 질적 연구(김진숙, 2002; 오현수, 한재희, 2009; 이홍숙, 주수현, 김효정, 2011; Jennings & Skovholt, 1999; Nelson & Jackson, 2003; Souders, 2009)에서 사용된 질문들을 바탕으로 연구자 1인이 구성하였다. 반구조화된 질문지는 예비면접 결과, 연구

표 2. 반구조화된 심층면접 질문

1. 심리적 소진에서 회복된 이후, 어떤 경험을 했나요?
1.1. 심리적 소진 회복경험을 통해 개인적으로 어떤 변화가 있었나요?
1.2. 심리적 소진 회복경험을 통해 전문적으로 어떤 변화가 있었나요?
2. 심리적 소진 회복은 어떠한 계기를 통해 이루어졌나요?
3. 심리적 소진 회복에 영향을 미친 것은 무엇이었나요?
4. 심리적 소진을 극복하기 위해 어떤 시도들을 하셨나요?
5. 심리적 소진과 회복은 어떤 의미를 가지나요?

팀 합의, 상담심리 및 교육심리 전공 교수 3명의 자문을 통해 최종 완성되었으며, 표 2와 같이 총 5개의 개방형질문으로 구성되었다.

자료수집 절차

본 연구는 건국대학교 기관생명윤리위원회의 연구윤리 심의를 거쳐 연구 실시에 대한 승인을 받은 후에 실시되었다. 연구 참여자 선발은 서울에 소재한 25개의 대학상담센터에서 근무하는 상담자들의 동료추천, 즉 눈덩이 표집을 통해 이루어졌다. 상담자들은 자신의 동문이나 과거 동료 중 대학상담센터에서 적어도 4년간 전임상담원으로 재직 중인 25명의 상담자를 추천하였다. 이 중 연구 참여를 거부한 5명을 제외한 20명의 상담자를 대상으로 사전 질문지와 전화통화를 통해 심리적 소진과 심리적 소진 회복의 정의를 알려주고, 이를 경험했는지의 여부를 평가하도록 하였다. 또한 심층면접에서 회복의 경험 여부, 회복이 언제 발생했는지 및 회복에 대한 확신정도 등을 구체적으로 탐색하여 연구대상자들이 심리적 소진에서 회복되었는지 확인하였다. 그 결과, 심리적 소진에서 회복되었는지에 대해 100% 확신하지 못한 6명의 상담자는 연구 참여자에서 제외시켰다.

연구 참여 기준에 맞는 상담자들에게는 연구 설명서와 동의서를 발송하여 연구 참여의사를 물어보았고, 참여 의사를 밝힌 상담자들에게는 심층면접 질문지를 발송하여 사전에 질문에 대해 생각해 보도록 하였다. 심층면접은 연구자 1인이 약 1시간 ~ 1시간 30분 정도로 실시하였고, 참여자의 동의하에 내용을 녹음하고 축어록으로 작성하였다. 또한 작성된 축어록을 연구 참여자에게 발송하여 검토

하게 하였고, 면접내용에 보충이 필요한 경우에는 연구 참여자의 동의하에 전자메일을 통해 추가 질문을 하였다. Hill, Thompson과 Williams(1997)의 제안에 따라, 우선 8명의 상담자를 대상으로 심층면접을 실시하였고, 연구 참여자가 14명에 이르렀을 때 포화상태(새로운 주제가 나타나지 않음)가 나타나 심층면접을 종료하였다.

분석 방법

심층면접 축어록은 합의적 질적 방법(Consensual Qualitative Research: CQR)을 사용하여 분석하였다. CQR은 Hill 등(1997)이 개발한 분석방법으로 관찰할 수 없는 개인 내적 경험이나 태도, 드물게 일어나는 사건, 측정할 척도가 없고 자주 일어나지 않는 사건 등을 심층적으로 탐구할 수 있으며(Hill, 2012), 사례들 사이의 결과의 대표성을 검토하는 발견 지향적인 관점을 취하고 있기 때문에(배기연, 2014) 본 연구의 목적과 취지에 잘 부합할 것으로 기대하였다. 또한 대학상담센터 상담자들의 업무가 대학생들의 정신건강 문제 해결 및 예방, 전문연구, 취업 및 학업 지원 등 대부분 비슷하기 때문에(손은령 등, 2013), 4년 이상 대학상담센터에서 전일제로 근무한 상담자들을 동질 집단이라 판단하여 분석방법으로 CQR을 채택하였다. CQR은 여러 명의 평정자들이 축어록을 독립적으로 평가한 다음, 차이점을 논의를 통해 합의해 가는 절차를 밟으며, 이들의 합의가 적절한지에 대해 감수자가 다시 평정하는 과정이 뒤따른다.

본 연구에서는 연구자 1인을 포함하여 3인으로 연구팀을 구성하였다. 평정자 1은 상담심리 전공 박사로 상담심리사 1급 자격증을

소지하였고, 상담경력은 총 16년이였다. 평정자 2는 박사수료생으로 상담심리사 1급 자격증을 소지하였고, 상담 경력은 총 13년이였다. 평정자 3은 박사수료생으로 상담심리사 2급을 소지하였고, 상담 경력은 총 5년이였다. 평정자 1과 3은 이전에 CQR 연구 경험이 있었고, 평정자 2는 질적 연구 및 CQR 교육을 받은 경험이 있었다.

평정자들은 사전 모임에서 서로의 연구 분야와 상담자로서 힘들었던 경험 등에 대해 이야기 하는 시간을 가지며 라포를 형성했다. 또한 평정자들 간에 상담경력과 자격증 급수의 차이에서 발생하는 힘의 불균형 문제를 극복하기 위해 합의과정에서 발생하는 건설적인 의견충돌은 지향하고 일방적인 동조는 견제하기로 했으며, 실제로 분석과정에서 경력이 많은 평정자와 적은 평정자 간에 의견이 불일치할 경우에는 관련 이론이나 연구들을 검토한 후에 재논의하는 과정을 거쳤다. 또한 두 차례에 걸쳐 CQR 방법론 및 관련 논문을 읽으면서 각자가 이해한 바에 대해 재정리하는 시간을 가졌고, 세 차례에 걸쳐 코딩 연습을 위해 예비면접 자료를 각자 분석하고 이를 합의하는 모임을 가졌다. 이와 더불어 주제에 대한 각자의 선입견이 분석과정에 어떻게 영향을 미칠지 그리고 이러한 선입견을 줄일 수 있는 방법에 대해 논의하였다.

감수자는 상담심리 전공 박사로 현직 교수이며 상담 경력은 총 14년이였다. 또한 대학상담센터 상담자에 대한 CQR을 활용한 연구를 포함하여 CQR을 활용한 연구를 3회 진행한 바 있다. 감수자는 설문지 작성부터 분석 과정에 대해 감수하고 피드백을 주었다.

분석 절차

영역 코딩(developing domains) 및 중심개념 코딩(constructing core idea)

평정자들은 먼저 6개 사례의 축어록을 개별적으로 분석한 후, 논의과정을 거쳐 영역을 분류하였고 이를 토대로 영역분류표를 작성하였다. 이 영역분류표를 기준으로 평정자 1인이 이후 8개 사례에 대해 영역분류를 실시한 후, 연구팀의 검토·수정 과정을 거쳐 최종 영역을 합의하였다. 다음으로 우선 6개 사례의 중심개념을 개별적으로 구성한 후 연구팀 모임에서 논의 과정을 거쳐 중심개념을 합의하였다. 이후 8개의 사례는 사전에 합의된 중심개념을 바탕으로 평정자 1인이 중심개념을 구성한 후 연구팀에서 검토·수정하였는데, 의견이 불일치할 경우에는 각자 재평정을 한 후에 다시 합의해나가는 과정을 거쳤다.

또한 각 사례에서 공통적인 핵심 개념들을 묶어 범주화하였고, 각 범주들을 영역과 하위 영역에 배치하였다. 연구팀원 간에 의견이 불일치하는 경우에는 축어록을 다시 검토하였고 전원이 합의할 때까지 논의를 계속하였는데, 합의에 이르지 못할 경우에는 결정을 유보하고 다음 모임에서 재논의하는 과정을 거쳤다. 예를 들어, ‘자신의 내면 상태 들여다보기’, ‘자신에 대한 이해와 깨달음’, ‘자신의 있는 모습을 그대로 수용함’의 중심개념을 ‘자기탐색과 통찰의 과정’ 범주로 묶자는 의견과 ‘자신의 있는 모습을 그대로 수용함’을 다른 범주로 묶어야하다는 의견에서 차이가 있었다. 이에 2차례의 모임을 거치면서 논의한 결과, ‘자신의 있는 모습을 그대로 수용함’은 ‘자신과 상황에 대한 재평가’라는 중심개념과 함께 ‘자신과 상황에 대한 객관적인 평가와 수용’

범주로 묶는 것으로 합의하였다.

그리고 영역과 중심 개념에 대한 감수 결과, 하위영역 구성을 심리적 소진 이론을 기준으로 재분류하는 것이 제안되었으나 연구 참여자의 특성이 부각되지 않아 연구팀에서 하위영역 구성을 유지하기로 합의하였다. 또한 중복된 영역의 조정, 추가 하위영역 구성, 의미단위가 유사한 중심개념들의 통합이 제안되어, 이를 연구팀에서 다시 논의하고 합의하는 과정을 반복하면서 수정했다. 예를 들어, ‘심리적 소진 극복 시도’와 ‘심리적 소진 회복 요인 및 과정’이 ‘심리적 소진 회복을 촉진하는 요인’으로 조정되었다.

교차분석(cross analysis)

각 사례들 간의 유사성이 있는지 확인하기 위해 전체 사례를 교차 분석하였다. Hill(2012)의 제안에 따라 13~14사례에 나타나는 범주는 ‘일반적(general),’ 7~13사례에 나타나는 범주는 ‘전형적(typical),’ 2~6사례에 나타나는 범주는 ‘변동적(variant)’으로 분류하였다. 1사례에만 나타나는 내용은 예외적인 것으로 판단하여 결과에서 제외하였다. 교차분석에 대한 감수결과, 몇 개 범주 간의 통합과 이름 변경이 제안되었고, 이를 연구팀에서 합의 과정을 거쳐 수정·보완하였다. 예를 들어, ‘소진자체보다는 회복과정의 중요성을 깨달음’이 ‘자기성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기’로 수정되었다.

연구 참여자의 결과 검토

교차분석을 마친 후, 연구 참여자 9명에게 분석 결과가 이들의 경험을 적절하게 반영했는지에 대해 검토하도록 했다. 그 결과, 범주의 영역 변경, 범주 간 통합 등의 의견이 제시되어 연구팀에서 논의 과정을 거쳐 수정하

고 최종 합의하였다.

결 과

영역 1: 심리적 소진 회복으로 인한 변화

심리적 소진 회복으로 인한 변화는 상담자들이 심리적 소진 회복 과정에서 경험한 변화를 분석한 것이다. 분석 결과, 개인 내적 변화, 상담 내에서의 변화, 조직 내에서의 변화 등 3개 하위 영역과 11개의 범주가 도출되었다. 이에 대한 내용은 표 3과 같다.

개인 내적 변화

이 하위 영역은 심리적 소진 회복으로 연구 참여자들이 경험한 내적 변화에 대한 내용으로 총 6개의 범주가 포함되었다. 이 중 ‘자기 이해를 통해 자신의 한계를 수용하고 긍정적으로 평가하게 됨’, ‘마음이 편안해지고 힘들지 않음’, ‘소진 관리의 중요성 인식 및 관리 능력 향상’ 등이 전형적 범주로 나타났다. 또한 ‘삶에 대한 가치와 태도 변화’, ‘에너지가 되살아남’, ‘자기개방이 수월해짐’ 등이 변동적 범주로 나타났다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

[‘자기 이해를 통해 자신의 한계를 수용하고 긍정적으로 평가하게 됨’에시]: 제가 좀, 내가 부족하더라도 그럼 어쩔 수 없지 뭐.’ 이런 것들을 조금 수용할 수 있었던 것 같아요(사례 11).

[‘마음이 편안해지고 힘들지 않음’에시]: 일상생활에서의 회복 느낌은 ‘그냥

표 3. 심리적 소진 회복으로 인한 변화의 하위 영역, 범주 및 빈도

하위영역	범주	빈도
개인 내적 변화	자기 이해를 통해 자신의 한계를 수용하고 긍정적으로 평가하게 됨	전형적(12)
	마음이 편안해지고 힘들지 않음	전형적(7)
	소진관리의 중요성 인식 및 관리능력 향상	전형적(7)
	삶에 대한 가치와 태도 변화	변동적(6)
	에너지가 되살아남	변동적(4)
	자기개방이 수월해짐	변동적(3)
상담 내에서의 변화	내담자에 대한 집중력과 상담자 자기효능감이 증가함	일반적(14)
	소진 경험을 통해 내담자 어려움을 깊이 이해하게 됨	전형적(8)
	내담자를 있는 그대로 존중·인정하게 됨	변동적(6)
조직 내에서의 변화	자신의 업무량을 스스로 조절할 수 있게 됨	전형적(8)
	대학조직에 대한 이해와 수용 및 긍정적인 업무태도 형성	전형적(8)

주. N=14, 일반적: 13~14사례, 전형적: 7~12사례, 변동적: 2~6사례

나의(나라는) 느낌?’ 자연스러운 나란 느낌이 있는데, 소진으로 특정한 감정에 매몰되어 있으면 그렇지 못하죠. 감정상태가 자연스럽게 바뀌기도 하고 가벼워지면서 ‘내가 좀 벗어났구나.’ 싶은 거죠 (사례 9).

['소진관리의 중요성 인식 및 관리 능력 향상'예시]: 요즘은 소진까지 빠지진 않는 것 같아요. 스트레스는 받기는 하는데, 한 번 그만 둘 정도까지 힘들어본 적이 있잖아요. 그래서 계속 보는 것 같아요. 그렇게 내가 그렇게 놔둘지, 안 할지 (사례 11).

상담 내에서의 변화

이 하위 영역은 심리적 소진 회복으로 연구 참여자들이 경험한 상담 내에서의 변화에 대

한 내용으로 ‘내담자에 대한 집중력과 상담자 자기효능감이 증가함’(일반적), ‘소진 경험을 통해 내담자 어려움을 깊이 이해하게 됨’(전형적), ‘내담자를 있는 그대로 존중·인정하게 됨’(변동적) 등 총 3개의 범주가 포함되었다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

['내담자에 대한 집중력과 상담자 자기효능감이 증가함'예시]: 상담할 때 더 집중이 되는 거 같아요. 상담에 내담자가 이렇게 왔을 때 이렇게 막 내 것에 좀 빠지는 것들이 덜하고, 내담자 말에 조금 빨리 집중이 되는 거(사례 6).

다양한 내담자를 만날 때 좀 힘이 생기는 것 같아요. 뭐 굉장히, 상담자에게 반항적이거나 막 이러면 저는 사실 조금 무서워서, 내가 뭘 잘못했나 싶어서, 또

웁기기도 하고 그랬는데. 그걸 이제 보면서 버티면서 끝까지 가보는 데까지 가보는, 종결까지 가보는 그런 것들(사례 13).

['소진 경험을 통해 내담자 어려움을 깊이 이해하게 됨'예시]: 그때 제가 외로움과 우울을 느꼈잖아요. 되게 힘들고 복잡한 가운데 아무한테도 얘기할 수 없고 얘기하기 싫고 그래서 상담을 받으러 오는 내담자들이 많잖아요. 근데 제가 약간 그 감정을 그때 느껴봤기 때문에 저 같은 이유로 저를 찾아오는 내담자들을 봤을 때 좀 이해도 잘 되고 '저거 나도 느꼈던 감정인데' 그런 게 좀 알파가 됐던 거 같아요(사례 4).

조직 내에서의 변화

이 하위 영역은 심리적 소진 회복으로 연구 참여자들이 조직 내에서 경험한 변화로 '자신의 업무량을 스스로 조절할 수 있게 됨', '대학조직에 대한 이해와 수용 및 긍정적인 업무 태도 형성(전형적)' 등 총 2개의 범주가 포함되었다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

['자신의 업무량을 스스로 조절할 수 있게 됨'예시]: 쉬는 시간을 일부러 만들고 좀 쉬고 여유 있게 하고. 근무시간 외에 그렇게 하고 ... 근무시간에는 너무 이렇게 과도하게 긴장 되어서 안하게. 일 우선순위 구별 해가지고(사례 10).

['대학조직에 대한 이해와 수용 및 긍정적인 업무 태도 형성'예시]: 행정 일에 대해선 그 전에는 되게 필요 없는, '왜

내가 해야 되지 않는 일인데 해야 될까.' 이런 거였는데 ... 뭐 소용없는 게 아니고 사실은 원래 상담자로서 해야 되는 일이라고 생각해서 그 다음에 그런 업무들이 왔을 때 별로 의문을 하진 않았던 거 같아요(사례 11).

영역 2: 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인

이 영역은 상담자들이 보고한 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인에 관련된 내용이다. 분석 결과, 개인 내적 요인, 조직 요인, 사회적 지지 요인 등 3개 하위영역과 14개의 범주가 도출되었다. 이에 대한 내용은 표 4와 같다.

개인 내적 요인

이 하위영역은 심리적 소진 회복을 촉진하는 상담자의 개인 내적 요인에 대한 것으로 총 8개의 범주가 포함되었다. 이 중 선배, 동료 상사에게 '자신의 힘든 점 개방하기', '전문성 강화에 대한 의지 및 전문가로서의 성취', '자신과 상황에 대한 객관적 평가 및 수용', '자기 탐색과 통찰의 과정', '일과 사생활의 균형을 위한 여가시간', 등이 전형적 범주로 나타났다. 또한 '소진 상황에 대한 긍정적인 시각 및 벗어나려는 의지', '상담자로서의 의미 재정립', '신앙생활·명상', 등이 변동적 범주로 나타났다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

['자신의 힘든 점 개방하기'예시]: 얘기를 하면서 풀리는 걸 경험을 하나. 제가 약간 성격이 그 다음에 담아두고 '혼자 해야지.'라는 성격에서, 좀 힘들면 힘들다고 얘기도 하고 저를 내 보이는, 못

표 4. 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인 영역의 하위 영역, 범주 및 빈도

하위영역	범주	빈도
개인 내적 요인	자신의 힘든 점 개방하기	전형적(10)
	전문성 강화에 대한 의지 및 전문가로서의 성취	전형적(10)
	자신과 상황에 대한 객관적 평가 및 수용	전형적(9)
	자기탐색과 통찰의 과정	전형적(9)
	일과 사생활의 균형을 위한 여가시간	전형적(7)
	소진 상황에 대한 긍정적 시각 및 벗어나려는 의지	변동적(5)
	상담자로서의 의미 재정립	변동적(4)
	신앙생활·명상	변동적(4)
조직 요인	대학 내 교직원과의 상호작용과 조직 차원의 지원	전형적(8)
	이직·근무환경의 변화	전형적(8)
	방학으로 여유가 생김	변동적(4)
	힘들었던 내담자를 상담하지 않게 됨	변동적(2)
사회적 지지 요인	상담자들의 격려와 지지	전형적(10)
	지인들과의 교류와 지지	변동적(3)

주. N=14, 일반적: 13~14사례, 전형적: 7~12사례, 변동적: 2~6사례

하면 못 하겠다. 힘들면 힘들다. 내가 여기까지다(사례 4).

['전문성 강화에 대한 의지 및 전문가로서의 성취'예시]: 전문가 받으니까, '아 뭔가 이를 걸 이뤘구나.'하는 그런 것들이 되게 안정감을 줬던 거 같구요(사례 8).

['자신과 상황에 대한 객관적 평가 및 수용'예시]: 저에 대해서 다르게 바라보게 되고 그러면서 새로운 완전히 다른 시각이 생기긴 했는데. ... 상황이 어려울 수 있다는 거. 제일 시작은 그거였던 것 같아요 저한테는. 그냥 내 뜻이 아니고 객관적으로 좀 상황을 보게 된 것 같아요. 이런 상황이 어려울 수 있고 그게 첫 시작이고(사례 10).

['자기탐색과 통찰의 과정'예시]: 뭔가 제 감정을 보려고 하는 거. 좀 거리 뒤서. 좀 이해하려고 하고. 너무 감정 기복이 많을 때는 지나고 나서 알게 되잖아요. 지나고 나서 스스로에게 계속 물어보는 거죠. '왜 그렇게 화가 났는지'... 내가 어떤 시각으로 바라보고 있고 그런 과정을 통해서 너에 대해 좀 보고, 그 다음에 이제 그들은 왜 그렇게 할 수 뿐이 없는지에 대해서 좀 보는(사례 9).

조직 요인

이 하위영역은 심리적 소진 회복을 촉진하는 조직 요인으로 총 4개의 범주로 나뉘었는데, 전형적 범주로는 '대학 내 교직원과의 상호작용과 조직 차원의 지원', '이직·근무환경

의 변화’, 변동적 범주로 ‘방학으로 여유가 생김’, ‘힘들었던 내담자를 상담하지 않게 됨’이 포함되었다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

[‘대학 내 교직원과의 상호작용과 조직 차원의 지원’예시]: 저는 상대적으로는 사람들(교직원)과 많이 친해지는 계기가 되었기 때문에 동료들이 생기고 그랬기 때문에 일하기가 너무 수월해 지고 그것이 좋은 계기가 됐어요. ... 또 알게 되면서 제가 어떤 일을 하는지를 자꾸 이야기 하게 됐죠. ... ‘아 그 사람(상담자)이 어떤 일을 하는구나.’ 이런 것들을 알게 되니깐 그게 도움이 됐던 것 같아요. ... 직원들도 많이 알게 되고, 이래서 개인적으로 친한 사람들도 많이 생기고. ... ‘아 상담 선생님들 바쁜 사람이야.’ ‘상담이 생각보다 이렇게 많구나.’ 이런 것들을 많이 주변에서 알게 된 거죠. ... 또 직원들도 힘들면 또 찾아오고, 상담실이라고 저한테 찾아와서 이야기하고 이런 것들을 보면서 그런 것들이 어느 정도 자신감도 주고(사례 8).

어떻게 이 내담자를 뭐라고 하죠. 어떤 과정으로 이 상황을 해결할지에 대한 적극적인 고민을 같이 해주셨어요. 조직 차원에서요. 그게 저한테는 굉장히 든든했기 때문에 그러면서 훨씬 더 편안해지고 어쨌든 그 계기로 저 같은 경우에는 회복이 되지 않았나 싶어요(사례 12).

[‘이직·근무환경의 변화’예시]: 날 통제하려는 어떤 대상이 있는 것도 아니고,

내 전문성을 보일 수 있는 곳으로 옮기면서 정서적으로 많이 안정이 되었어요. 내가 자신 있게 잘 할 수 있는 일들을 하면서 소진에서 벗어날 수 있었던 것 같아요(사례2).

사회적 지지 요인

이 하위영역은 심리적 소진 회복을 촉진하는 사회적 지지 요인으로 총 2개의 범주로 나뉘었는데, 전형적 범주로는 ‘상담자들의 격려와 지지’가 변동적 범주로는 ‘지인들과의 교류와 지지’가 포함되었다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

[‘상담자들의 격려와 지지’예시]: 그때 경험(개인분석가와의 경험)이 저한테 지시하고 그런 게 아니라 그때 제가 힘들 것 토로했을 때, 굉장히 그걸 받아들여지는 경험이 들었거든요. ‘너 있는 그대로 괜찮다.’, ‘너가 지금 충분히 그렇게 느낄 만하다.’ 힘들다 그런 게. 상담으로 도움 받는다는 게 절박한 마음으로 갔는데(사례 10).

수퍼비전 그룹에 오래된 그룹이었기 때문에 수퍼바이저뿐만이 아니고 동료 상담자들한테도 조언 받고 계속 일상 속, 생활에서도 뭔가 내담자와의 관계에서 생겨난 저의 부담감이나 이런 것들을 나눌 수 있는 사람들이 있었던 게 도움이 되지 않았나 싶어요(사례 12).

영역 3: 심리적 소진과 회복의 의미

이 영역은 상담자들이 심리적 소진 회복에

표 5. 심리적 소진과 회복의 의미 영역의 하위 영역, 범주 및 빈도

하위영역	범주	빈도
성장파 성숙의 기회	상담자 성장에 필요한 경험	변동적(5)
	성장파 성숙의 계기	변동적(4)
자기점검이 필요하다는 신호		변동적(4)
자기성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기		변동적(3)
실존적 태도 형성의 토대		변동적(2)

주. N=14, 일반적: 13~14사례, 전형적: 7~12사례, 변동적: 2~6사례

부여하는 의미가 무엇인지에 대한 내용으로, 성장파 성숙의 기회, 자기점검이 필요하다는 신호, 자기성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기, 실존적 태도 형성의 토대 등 4개의 하위영역과 2개의 범주가 도출되었다. 각 하위영역에서 나타난 범주는 표 5에 제시하였다.

성장파 성숙

이 하위영역은 심리적 소진 회복경험이 상담자의 성숙과 성숙의 기회가 되었다는 것으로 ‘상담자 성장에 필요한 경험’과 ‘성장파 성숙의 계기’ 등 총 2개의 변동적 범주가 나타났다. 사례에서 나타난 구체적인 예는 다음과 같다.

[‘상담자 성장에 필요한 경험’예시]: 상담자 발달의 약간 과도기 같지가 않을까요? 상담이나 상담자로서의 어떤 그 해야 되는 것들, 이런 거에 집중을 하게 만든 것 같기도 한데, 상담이 이렇게 잘 안되면서 ‘여기에 좀 집중을 해야 돼.’ 그런 계기가 된 것 같기도 하거든요. ... 그 과정이 필요했던. 쭉 지나오면서 상담자로서 가기 위해서 필요했던, 거치기 마련이었던 거 같기도 하고(사례 6).

[‘성장파 성숙의 계기’예시]: 소진이라는 게 부정적인 경험이 아니라 어떤 촉매제 역할을 했던 거. 그걸 통해서 또 다른 성장을 할 수 있도록 했던 거죠. ... 소진 경험이라는 게 성장에 또 다른 기회가 됐다. 내가 성장하고 성숙하게 되는데 굉장히 큰 역할을 했다(사례 2).

자기 점검이 필요하다는 신호

이 하위영역은 심리적 소진 회복이 ‘자기점검이 필요하다는 신호’로써 의미가 있다는 내용으로 변동적으로 분류되었다.

[‘자기점검이 필요하다는 신호’예시]: 큰 자기 점검의 시간인 것 같고요. 내가 지치고 힘든 거 왜 그런가. 그 당시에는 그런 생각도 못했던 거 같아요. 지금 생각해보면 인제 자기점검, 아 왜 나한테 빨간불이 들어왔는가? ‘이게 왜 방전이 됐는가?’해서 자기를 점검할 수 있는 기회인 것 같고(사례 7).

소진은 사실 그냥 신호라고도 좀 느껴지고요. 또 저한테는 좀 그런 의미인 것

같아요. 그런 게 왔을 때는 제가 너무 이제 거기에 에너지가 몰입되어 있는. 그래서 어떻게 보면 무게 중심이 쏠렸을 때 그런 현상들이 나타나는 것 같고요. 그것들을 조금 내가 이제 인식하게 되면 조금씩 느껴지기 전에라도 ‘좀 이렇게 맞추게 되지 않을까?’ 그래서 저는 소진이 나쁘다고 생각은 들지 않고 좀 경험을 해 봐야 되지 않을까 싶어요. 상담자로서. 그래서 자기 그거, 한계라든지, 자기를 보는데 좀 도움이 될 것 같아요(사례 9).

자기성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기

이 하위영역은 심리적 소진 회복 과정에서 자기성찰 등의 내면 작업이 중요하다는 것을 깨닫게 된 것이 의미가 있다는 내용으로 변동적으로 분류되었다.

['자기점검의 중요성을 깨달음'예시]: 그 순간(회복 과정)에 제가 더 분석이라든지 뭐 이런 저 자신을 들여다봤으면 그 다음에 소진은 안 일어났을 것 같은 생각은 드네요. ... 소진이 왔을 때 자기를 잘 되돌아보면 의미가 있는 것 같고, 그냥 소진만 되고 그 시간을 못가지면 그건 의미가 없을 것 같아요(사례 7).

실존적 태도 형성의 토대

이 하위 영역은 심리적 소진과 회복이 ‘실존적 태도 형성의 토대’로써 의미가 있다는 내용으로 변동적으로 나타났다(변동적).

['실존적 태도 형성의 토대'예시]: 그전에는 ‘그냥 좀 잘되지 않을까. 어려움이 있고 참고 견디면 그냥 뭐 잘 될 거다.’

이런 생각을 좀 많이 했던 거 같아요. ‘어려운 시기가 지나면 그게 좀 썩 좋아질 거다.’ 이런 쪽으로 좀 더 많이 생각을 했다면. 이제는 ‘뭐 그러지는 않는다. 썩 좋지는 않다. 조금 좋다가 조금 안 좋아질 거고 또 조금 좋다가 또 안 좋아지고.’ 이런. 그러면서 ‘호흡을 길게 해야 되겠다.’ 힘들다고 막 그냥 포기하거나, 좀 과도하게 공격적으로 나가거나 그러지 말고 좀 길게 봐야 되겠다(사례 5).

소진경험이 저한테는 어려운 일 겪어서 극복하고 성공할 수 있는 그런 시행착오. 성공할 수 있는 법을 알려준 그런 게 아니라. 되게 성공 안 해도 뭔가 이렇게 느낄 수 있는 게 많은, 아픔 속에서도 느낄 수 있는 것들이 많은 그런 것들을 좀 알게 해준 것 같아요(사례10).

논 의

본 연구는 대학상담센터 상담자들의 심리적 소진 회복 경험에 초점을 맞추어, 회복 과정에서 경험하는 변화와 회복을 촉진하는 요인, 그리고 회복의 의미에 대해 탐색하였다. 연구 결과, 대학상담센터 상담자들은 심리적 소진 회복으로 인해 개인 내적 변화, 상담 내에서의 변화, 조직 내에서의 변화를 경험하였고, 회복을 촉진하는 요인으로 개인 내적 요인, 조직 요인, 사회적 지지 요인을 보고하였다. 또한 대학상담센터 상담자들은 심리적 소진 회복을 성장과 성숙의 기회, 자기 점검이 필요하다는 신호, 자기 성찰의 중요성을 깨닫게 된 계기, 실존적 태도 형성의 토대로 그 의미

를 부여하였다. 이러한 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 참여자들은 심리적 소진 회복으로 인해 개인 내적 변화, 상담 내에서의 변화, 조직 내에서의 변화를 경험했다. 이들은 소진에서 회복되면서 ‘자기 이해를 통해 자신의 한계를 수용하고 긍정적으로 평가하게 됨’, ‘마음이 편안해지고 힘들지 않음’, ‘소진 관리의 중요성 인식 및 관리능력 향상’ 등의 개인 내적 변화를 경험했다. 이러한 결과는 상담자들이 심리적 소진을 통해 자기 모습을 새롭게 깨닫고, 자신의 정체성을 점검하며, 상담을 통해 사회에 기여하고 있음을 알게 된다는 최윤미 등(2002)의 연구 결과와 심리적 소진 극복을 통해 자신에 대한 긍정적인 이미지가 형성되고 심리적 소진에 대처하는 방법을 깨닫게 되었다는 배운민(2014)의 연구 결과와 비슷하다. 또한 연구 참여자들은 심리적 소진 회복으로 인해 ‘내담자에 대한 집중력과 상담자 자기효능감이 증가함’, ‘소진 경험을 통해 내담자 어려움을 깊이 이해하게 됨’ 등 상담 내에서의 변화를 경험했다. 이는 심리적 소진을 극복한 가족상담자들이 내담자에 대한 이해의 폭을 넓히게 되었다는 배운민(2014)의 연구 결과와 좌절극복을 통해 타인에 대한 수용이 높아졌다는 오현수, 한재희(2009)의 연구 결과와 일치한다. 더 나아가 연구 참여자들은 심리적 소진 회복을 통해 조직 내에서의 변화를 경험했는데, 예를 들어 ‘자신의 업무량을 스스로 조절할 수 있게 됨’, ‘대학조직에 대한 이해와 수용 및 긍정적인 업무태도 형성’을 보고했다. 이는 상담자들이 심리적 소진 회복을 계기로 효율적인 업무 방식을 배우고, 자신과 업무를 분리할 수 있게 되었다는 최윤미 등(2002)의 연구 결과와 같은 맥락이다. 이러

한 결과들은 상담자들이 심리적 소진 회복을 통해 개인적 성장과 더불어 상담자와 조직원으로서도 성장했음을 시사한다. 특히 ‘마음이 편안해지고 힘들지 않음’, ‘내담자에 대한 집중력과 상담자 자기효능감이 증가함’, ‘대학조직에 대한 이해와 수용 및 긍정적인 업무태도 형성’은 연구 참여자들이 주관적으로 경험하는 심리적 소진 회복의 증후로 보여, 심리적 소진 회복 현상을 개념화하는데 참고할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 연구 참여자들은 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 개인 내적 요인, 조직 요인, 사회적 지지 요인을 보고하였다. 구체적으로 개인 내적 요인으로는 자기노출 즉, ‘자신의 힘든 점 개방하기’가 도출되었다. 이러한 결과는 자기노출이 외상 사건의 감정 해소에 도움이 된다고 밝힌 Tedeschi와 Calhoun(2004)의 외상 후 성장 이론과 일맥상통하는 결과이다. 또한 ‘자신과 상황에 대한 객관적 평가 및 수용’, ‘자기 탐색과 통찰의 과정’ 등이 도출되었는데, 이러한 결과는 자기 성찰을 통한 변화가 심리적 소진 회복의 계기를 마련해주었다는 Regedanz(2008)의 연구 결과와 일치한다. 한편 변동적인 범주이기는 하나 ‘소진 상황에 대한 긍정적인 시각 및 벗어나려는 의지’도 보고되었는데, 이는 심리적 소진 회복이 낙관주의, 변화와 극복 동기와 관련이 있다는 연구결과와 비슷한 결과이다(Bernier, 1998; Boštjančič & Koračin, 2014).

연구 참여자들은 심리적 소진 회복을 촉진하는 조직적 요인으로, ‘대학 내 교직원과의 상호작용과 조직 차원의 지원’과 ‘이직·근무 환경의 변화’가 전형적인 범주로 나타났다. 이는 아직까지 상담에 대한 사회적 인식이 부족하고 대학상담센터의 업무 환경이 열악하다는

점을 고려할 때 주목할 만한 결과이다. 대부분의 국내 대학상담센터는 부처 산하나 부속 기관으로 편제되어 있어 독자적인 예산 확보에 어려움이 있고 운영의 자율성이나 독자성을 보장받지 못하고 있다(금명자, 2010). 또한 재학생 수에 비해 상담자 수가 적고, 상담자가 수행해야 할 행정업무가 많아 대학상담센터의 주 역할인 전문상담이 축소화 되고 있다(김정택, 유영권, 천성문, 조성호, 금명자, 2012). 이러한 대학상담센터의 문제점은 상담자들의 심리적 소진 회복을 저해하는 요소가 될 수 있으므로 상담자의 조직 적응력 향상과 더불어 조직 차원에서의 전략이 함께 논의되어야 할 것이다.

이와 더불어 사회적 지지의 중요성도 보고되었다. 사회적 지지는 이미 선행 연구에서 심리적 소진 회복에 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(배윤민, 2014; Bernier, 1998; Boštjančič & Koračin, 2014; Cohen & Wills, 1985; Regedanz, 2008). 본 연구에서는 ‘상담자들의 격려와 지지’와 ‘지인들과의 교류와 지지’ 두 가지 범주가 도출되었으며, 그 중에서도 상담분야 동료, 개인분석가 등의 상담자들의 지지가 전형적인 범주로 나타나 상담자들의 심리적 소진 회복을 촉진하는 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

또 한 가지 흥미로운 것은 연구 참여자들이 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인으로 조직 요인보다 개인 내적 요인을 2배 가량 더 많이 보고했다는 점이다(개인 내적 요인의 전형적 범주는 5개, 조직 요인의 전형적 범주는 2개). 이러한 결과는 자기 내면에 초점을 맞추고 끊임없이 자기 자신을 점검해야 하는 상담자의 직업적 특수성과 관련이 있을 것이다. 상담자 훈련이나 재교육 과정에서는 자기탐색, 자기

관리, 개인상담과 같은 개인 차원의 개입이 강조되어 왔기 때문에(권경인, 김창대, 2007; Hirai, 2010), 연구 참여자들은 소진에서 벗어나기 위해 이러한 점에 노력을 기울였을 것으로 보인다. 또한 대학상담센터의 열악한 상황과 연구 참여자들의 64.3%가 계약직 근로자였음을 고려할 때, 상담자의 심리적 소진에 대한 조직차원의 개입이 부재했을 가능성이 크다. 대학은 관료적 특성으로 인해 쉽게 변화가 일어나지 않는 곳이므로 연구 참여자들은 조직차원에서의 개입을 기대하기 보다는 개인 내적인 노력에 초점을 맞추었을 것이다. 이와 더불어, 대부분의 상담자들은 상담능력 향상에만 초점을 맞춘 훈련과정을 통해 양성되기 때문에(김진숙, 2002), 조직문화와 조직의 의사결정 과정에 대한 이해가 부족하다. 따라서 심리적 소진 회복을 위해 다양한 조직 차원의 자원을 인식하고 활용하는 능력이 제한적이었을 가능성도 있다.

그럼에도 불구하고 ‘대학 내 교직원과의 상호작용과 조직 차원의 지원’이 회복 요인으로 나타난 것은 상담자들이 교직원들과의 교류를 통해 대학의 조직문화를 학습하고 적응하면서 조직 차원의 자원을 활용할 수 있었음을 시사한다. 이러한 연구결과를 통해서 앞서 언급하였듯이 개인의 소진 경험은 직장이라는 환경적 맥락에서 나타나는 것이므로 심리적 소진에 대한 개입은 개인적 차원과 조직적 차원에서 함께 이루어지는 것이 가장 효과적임을 알 수 있다(윤아랑, 정남운, 2011). 특히 개입상담자들과는 달리 조직에 소속된 상담자들은 업무에 대한 판단과 결정권이 상담자에게 있는 것이 아니라 행정 관료에게 있기 때문에 심리적 소진 회복을 촉진하기 위해서는 조직 차원의 개입이 필수적이다.

셋째, 심리적 소진과 회복 경험은 상담자의 전문성 발달에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 연구 참여자들은 ‘소진 경험을 통해 내담의 어려움을 깊이 이해하게 됨’과 ‘내담자를 있는 그대로 존중·인정하게 됨’을 경험했다. 또한 일부 연구 참여자들은 심리적 소진과 회복의 경험을 ‘성장과 성숙의 기회’, ‘자기점검의 신호’, ‘실존적 태도 형성의 토대’로 해석하였다. 이는 전문상담자로 성장하기 위해서는 전문지식의 습득과 상담 경험뿐만 아니라 개인적 고통을 이겨내는 실존적 경험도 중요함을 시사한다(Skovholt & Jennings, 2004/2008). 이와 더불어, 연구 참여자들은 심리적 소진을 조직 적응력 향상의 계기로 삼았다. 그 동안의 상담자 훈련은 상담 능력 향상에만 초점을 맞춰왔기 때문에 상담자들은 행정능력과 조직관리 등에 상대적으로 취약하였다. 하지만 연구 참여자들의 경험에 비추어 볼 때, 심리적 소진 회복은 행정 업무나 조직문화를 학습할 수 있는 계기가 될 수 있다. 즉 심리적 소진 회복은 김진숙(2002)이 주장한 상담실무뿐만 아니라 조직원으로서의 상담자 발달을 촉진하는 결정적 사건으로서 의미가 있다.

본 연구의 결과를 토대로 대학상담센터 상담자의 심리적 소진 회복을 촉진하기 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 대학 조직 차원에서 상담자의 심리적 소진 관리가 이루어져야 한다. 상담업무의 특성 상 비밀보장 유지를 위해 상담과정에서 받은 스트레스를 외부사람들과 나누는 것에 한계가 있기 때문에 조직 내 구성원들과 더 밀착된 관계를 유지하게 된다(Hemmelgarn, Glisson, & James, 2006). 따라서 상담자들의 심리적 소진 관리는 궁극적으로 대학 조직 특히 대학상담센터 내에서 이루어

져야 하며, 이를 위해 센터장 등의 관리자들이 상담자의 정신건강을 모니터링 할 수 있는 역량을 키워야 한다. 따라서 상담관련 협회 및 학회에서는 심리적으로 소진된 상담자를 발견하고 이들의 회복을 도울 수 있도록 관련 매뉴얼을 개발하여 대학에 보급해야 할 것이다. 특히 본 연구에서는 자기인식, 자기성찰, 자기수용 등의 개인 차원의 개입이 심리적 소진 회복을 촉진하고, 이는 다시 상담자 전문성 발달에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 자기성찰과 마음 챙김 등의 내면작업을 강조하는 심리적 소진 회복 매뉴얼 개발이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 대학상담센터 상담자들의 업무 환경과 근무조건 개선을 위한 대학 조직 차원의 보다 적극적인 관심과 지원이 필요하다. 예를 들어 대학상담센터의 예산 증가, 인력 확충, 상담자들의 신분 및 지위 확보 등이 기본적으로 이루어져야 하나, 국내에서는 이를 위한 기초 작업인 실태조사 조차 제대로 이루어지지 않았다. 미국에서는 대학상담센터장협회 연간 설문조사(The Association for University and College Counseling Center Directors Annual Survey)를 통해서 대학상담센터의 실태가 매년 파악되고 있으나, 국내의 실태조사는 32개교를 대상으로 한 이은경(2011)의 실태조사가 가장 최근의 조사이며, 가장 표본이 큰 실태조사는 128개교를 대상으로 한 박제일(2005)의 실태조사이다. 2014년에 대학기관평가인증 평가내용에 ‘학생상담체계 구축 및 운영’ 항목이 포함된 것을 감안하면, 대부분의 대학교에서 대학상담센터가 운영될 것으로 추정되며, 전국의 4년제 대학교가 329개교(교육부, 2014) 파악되기 때문에 이러한 실태조사 결과만으로는 국내 대학상담센터 전체의 실태를 파악하

기에는 한계가 있다. 따라서 상담관련 협회 및 학회 차원에서는 전국 규모의 대학상담센터를 대상으로 한 실태조사를 실시하여, 이를 바탕으로 국제상담서비스협회(The International Association of Counseling Services Accreditation)의 학생 1인당 상담자 권고 비율과의 비교, 인접 분야 전문가와의 근무조건 비교 등을 통해서 대학 조직 차원에서 대학상담센터의 지원을 현실적으로 끌어낼 수 있는 근거자료를 마련해야 할 것이다.

또한 김정택 등(2012)이 주장한 바와 같이 센터가 소속되어 있는 부처에서 상담업무의 특성을 이해할 수 있도록 부처장이나, 비전공 센터장 등을 위한 모임과 교육을 마련하여 대학상담센터에 대한 이해와 인식 개선을 높여야 할 것이다. 한편, 대학상담센터 직무환경에 맞는 상담자 직무재교육이 대학 조직과 상담관련 협회 및 학회 차원에서 실시될 필요가 있다. 이를 위해 상담관련 협회 및 학회에서는 대학상담센터의 역할과 기능에 대한 좀 더 명확한 기준을 마련하고 이에 적합한 직무교육 안을 제시해야 한다. 대학조직 역시 관료제 문화에 익숙하지 않은 상담자들을 위해 조직 내 효과적인 의사소통 방식에 대해 안내하고, 정기적으로 교직원들과 접촉할 수 있는 기회를 마련하여, 상담자들이 대학 조직 내에서 고립되지 않도록 관리할 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구의 제한점과 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 연구 참여자들의 상담자 발달 수준과 심리적 소진 정도에 따른 회복 경험 탐색이 이루어지지 않았다. 따라서 추후 연구에서는 상담자의 경력별 또는 발달 수준에 따른 심리적 소진 회복 경험과 심리적 소진 정도에 따른 회복 과정을 탐색할 필요가 있다. 둘째, 본 연

구에서는 심리적 소진 회복 경험 여부를 연구 참여자의 주관적인 판단에 맡겼다. 이를 보완하기 위해 추후 연구에서는 심리적 소진 회복을 측정할 수 있는 도구의 개발을 통해 심리적 소진 회복과 관련된 다양한 요인에 대해 조사할 필요가 있겠다. 이러한 경험 연구들은 앞으로 국내 상담자들의 심리적 소진 회복 경로 모형 개발과 심리적 소진 회복을 위한 프로그램 개발 등을 위한 기초자료로 활용될 것이다. 셋째, 본 연구에서는 일부 연구 참여자들이 비밀보장 문제를 염려하여 심층면접 내용 중 일부가 수정, 삭제되어 사례의 고유특성이 드러나지 못한 한계가 있었다. 추후 연구에서는 좀 더 많은 대학상담센터 상담자들의 면접을 통해 이들의 심리적 소진 회복 경험을 탐색해 볼 필요가 있다.

참고문헌

- 강훈구 (2013). 대학 학생상담센터의 위기관리향상을 위한 전략적 방안 연구. 단국대학교 석사학위논문.
- 교육부 (2014). 교육통계연보. 서울: 한국교육개발원. <http://kess.chedi.re.kr>에서 2015, 6, 21 자료 얻음.
- 권경인, 김창대 (2007). 한국 집단 상담 대가의 특성 분석. 상담학연구, 8(3), 979-1010.
- 금명자 (2010). 대학평가관련 대학상담센터활성화 방안. 대학생활연구, 16(1), 1-15.
- 김명훈, 정영운 (1991). 大學學生生活研究所의 發展方案. 大學相談研究, 3(1), 1-16.
- 김정택, 유영권, 천성문, 조성호, 금명자 (2012). 토론회: 대학상담소 운영의 현황과 미래. 인간이해, 33(2), 1-20.

- 김정희 (2001). 상담자의 자기관리. 한국 상담 및 심리치료학회 제11회 상담심리사 수련과정, pp. 3-18. 6월 26일. 서울; 한양대학교.
- 김진숙 (2002). 청소년상담자들의 실무경험과 전문적 발달에 대한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(4), 863-886.
- 박제일 (2005). 전국대학(교) 학생생활상담관련기관 현황조사. 전국대학(교) 학생생활연구소협의회 하계연차대회. 6월 23일. 경주; 현대호텔.
- 배기연 (2014). 초등학생 자녀를 둔 한국과 일본 어머니의 직업가치관, 자녀진로기대와 진로지도의 비교. 건국대학교 박사학위논문.
- 배윤민 (2014). 가족상담자의 소진 대처 및 극복의 의미. 신라대학교 석사학위논문.
- 손은령, 고흥월, 이순희 (2013). 한·미 대학상담 기관 운영 실태 비교. 교육연구논총, 34(1), 291-309.
- 오현수, 한재희 (2009). 상담전문가 발달과정에서의 좌절극복경험 분석. 상담학 연구, 10(1), 1598-2068.
- 유성경, 박성호 (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국심리학회: 상담 및 심리치료, 14(2), 389-400.
- 윤아랑 (2012). 상담자 소진과 관련된 위험요인 및 보호요인들: 내적 보호 요인을 중심으로. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. 한국심리학회: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.
- 윤은주 (2009). 상담자 소진에 대한 체험분석. 상담학연구, 10(4), 1855-1871.
- 이소연, 박남숙 (2014). 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 내재적 동기의 조절효과: 청소년 상담자와 대학상담자를 중심으로. 인간이해, 35(1), 73-92.
- 이영란 (2006). 상담자 소진과 5요인 성격특성과의 관계. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 이영은, 차영은, 민경화 (2013). 대학상담소 접수면접 체제에 대한 개선방안 연구. 인간이해, 34(2), 1-19.
- 이은경 (2011). 대학상담자의 직무분석 및 직무만족도. 전국대학(교) 학생생활연구소협의회 하계연차대회. 6월 20일. 제주; 신라호텔.
- 이혜련 (2004). 직업상담원의 소진현상과 작업환경과의 관계. 한국기술교육대학교 석사학위논문.
- 이홍숙, 주수현, 김효정 (2011). 인턴상담원의 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(4), 833-859.
- 최윤미 (2003). 한국 상담전문가의 역할과 직무 분석. 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.
- 최태경 (2005). 동아 새국어사전. 서울: (주)두산동아.
- 최혜영 (2010). 소진의 개념 분석. 간호과학, 22(2), 27-38.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 한국심리학회지: 건강, 8(2), 279-300.
- 홍준호 (2004). 상담자의 자아강도와 사회적지지 및 심리적 소진의 관계. 홍익대학교 석사학위논문.
- Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., &

- Kurdek, L. A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(6), 624-631.
- Bernier, D. (1998). A study of coping: severe burnout and work-related stress successful recovery from other reactions to severe. *Work & Stress*, 12(1), 50-65.
- Boštjančič, E., & Koračin, N. (2014). Returning to work after suffering from burnout syndrome: Perceived changes in personality, views, values, and behaviors connected with work. *Psibologija*, 47(1), 131-147.
- Clark, C. C. (1980). Burnout: assessment and intervention. *Journal of Nursing Administration*, 10, 39-43.
- Cohen, S., & Wills, T., A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-57.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The Staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12(1), 72-82.
- Golembiewski, R. T., & Boss, R. W. (1991). Shelving levels of burnout for individuals in organizations: A note on the stability of phases. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 13, 409-420.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F., (1988). *Phases of Burnout*. New York: Praeger.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 95-113). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Hemmelgarn, A. L., Glisson, C., & James, L. R. (2006). Organizational culture and climate: Implications for services and interventions research. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 13, 73-89.
- Hill, C. E. (2012). *Consensual qualitative research: A practical resource for investigating social science phenomena*. Washington DC: American Psychological Association.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Hirai, T. (2010). *Personal and professional characteristics of Japanese master therapists: A qualitative investigation on expertise in psychotherapy and counseling in Japan*. Unpublished doctoral dissertation. The University of Minnesota, Minnesota. USA.
- Jennings, L., & Skovholt, T. M. (1999). The cognitive, emotional, and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 46(1), 3-11.
- Kottler, J. A. (2010). *On being a therapist*. New York: John Wiley & Sons.
- Lee, S. M, Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., Ogle, N. T., Powell, M. L., Quinn, J. J., Wallace, S. L., & Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the counselor burnout inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth*

- about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nelson, K. W., & Jackson, S. A. (2003). Professional counselor identity development: A qualitative study of hispanic student interns. *Counselor Education and Supervision, 43*(1), 2-14.
- Pines, A. M., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health setting. *Hospital and Community Psychiatry, 29*(4), 233-237.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential analysis. *Profession Psychology: Research and Practice, 20*(1), 32-36.
- Regedanz, K. (2008). *Job burnout recovery*. Unpublished doctoral dissertation. Institute of Transpersonal Psychology. California. USA.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology, 36*(4), 464-470.
- Rupert, P. A., & Kent, J. S. (2007). Gender and work setting differences in career-sustaining behaviors and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 38*(1), 88-96.
- Rupert, P. A., & Morgan, D. J. (2005). Work setting and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 36*(5), 544-550.
- Seltzer, J., & Miller, L. (1994). Recovery from burnout: An examination of predictors. *Journal of Health and Human Resources Administration, 16*(3), 244-251.
- Skovholt, T. M. (2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다 [*The resilient practitioner: burnout prevention and self-care strateg*]. (유성경, 유정이, 이운주, 김선경 역). 서울: 학지사. (원전은 2001년에 출판).
- Skovholt, T. M., & Jennings, L. (2008). 심리치료의 거장 [*Master therapists*]. (유정이, 유성경, 이문희, 박정민 역). 서울: 학지사. (원전은 2004년에 출판).
- Souders (2009). *Counselor trainees' perceptions of their personal growth: A qualitative inquiry*. Unpublished doctoral dissertation. The Western Michigan University. Kalamazoo. USA.
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B., & Warg, L. E. (1995). Burnout in Social Work. *Social Work, 40*(5), 638-646.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). The foundation of posttraumatic growth. *Psychological Inquiry, 15*, 93-102.

원 고 접수 일 : 2015. 4. 14
수정원고접수일 : 2015. 6. 9
게재결정일 : 2015. 10. 7

A qualitative study on the experience of recovery from burnout among counselors in college counseling centers

Hye-Yoon Choi

Konkuk University

Hyunjeong Baek

Korea Military Academy

JiSuk Cha

Konkuk University

Eunha Kim

Ajou University

The purpose of this study was to explore counselors' experiences regarding burnout recovery and the meaning of burnout recovery for counselors. A total of 14 professional counselors who had worked for at least 4 years and experienced burnout and burnout recovery at a college counseling center participated in one-to-one interviews. Analysis using consensual qualitative research revealed 3 domains, 10 sub-domains, and 27 categories. The domains and sub-domains included three main ideas; changes by burnout recovery, factors facilitating burnout recovery, and the meaning of burnout recovery. Changes by burnout recovery were comprised of internal changes, changes in the counseling session, and changes within the organization. Factors facilitating recovery included internal factors, organizational factors, and social support factors. The meaning of burnout recovery included the opportunity for growth and maturity, a signal for self-monitoring, opportunity for recognizing the importance of reflection, and development of existential attitudes.

Key words : counselor, burnout recovery, college counseling center, Consensual Qualitative Research(CQR)