

## 내담자 자살 위기와 사건을 경험한 기업 상담자의 극복 과정: 근거이론 접근\*

변 시 영†

삼성전기 마음건강센터 / 책임상담사

본 연구는 내담자의 자살 위기 및 사건을 경험한 기업 상담자들의 어려움, 극복의 과정과 구조를 설명하는 실체이론을 제시하고자 수행되었다. 총 10명의 기업 상담자를 심층 인터뷰하였고, 근거이론 방법에 따라 분석하였다. 연구 결과 개방코딩으로 최종 74개의 개념, 32개의 하위범주, 19개의 범주가 도출되었고, 기업 상담자들의 내담자 자살 관련 사건에 대한 경험과 극복 과정은 총 4단계로 '자각 단계', '위기해결 단계', '성숙 단계', '정체성 재확립 단계'인 것으로 나타났다. 핵심 범주는 '좌절을 딛고 내담자와 기업 상담에 대한 이해를 확장하여 전문가로서의 발달 전환을 꾀함'으로 나타났고, 유형 분석 결과, '기업 적응형', '독립 추구형', '혼란 지속형' 3가지가 도출되었다. 이 과정에서 내담자의 자살과 자살 시도를 경험한 상담자들 간에 겪게 되는 핵심 감정은 각각 죄책감과 불안감으로 그 차이가 있었다. 특히 본 연구는 기업문화에 따라 자살 관련 사건 발생 시 상담자나 내담자에 대한 낙인을 우려하는 상담자의 인식이 이후 극복과정에 영향을 미치는 등, 청소년이나 학교, 사설 상담에선 발견된 바 없는 기업 상담만의 독특한 특징을 밝힘으로써, 기업 상담자들의 발달과 성장, 그리고 자살 위기 개입을 위한 교육 과정 개발에 활용될 가치가 있다.

주요어 : 기업 상담, 기업 상담자, 내담자 자살, 질적 연구, 근거이론, 상담자 발달

\* 본 연구는 변시영(2017)의 한양대학교 박사학위논문 '내담자 자살 관련 사건을 경험한 기업 상담자의 극복 과정에 대한 근거이론 접근' 중 일부를 발췌, 요약 및 수정한 것임.

† 교신저자 : 변시영, 삼성전기 마음건강센터, (16674) 경기도 수원시 영통구 매영로 150

Tel : 031-300-7009, E-mail : indian7@hanmail.net

자살은 우리 사회의 오래된 문제다. 우리나라의 자살률은 2006년부터 2011년까지 지속적으로 증가하였고, 2013년 이후 조금 감소하고 있지만 여전히 경제협력개발기구(OECD) 가입 국가 중 1위라는 오명을 벗지 못하고 있다(강덕상, 한재희, 2020). 2018년 우리나라의 자살자 수는 13,670명으로 집계되었고, 이는 인구 100,000명당 24.6명으로 세계평균 11.5명보다 2.1배나 높은 수치이다(중앙자살예방센터, 2020). 기업에서도 직장인들의 자살은 주요 이슈 중 하나이다. 16세 이상 인구를 대상으로 한 사회조사(2012)에 따르면 취업자의 약 80%에게서 자살충동이 보고되었고, 자살 발생 실태 분석연구(노용환, 이상영, 2013)에 의하면 서비스직과 사무직 남자의 자살자 수가 크게 증가한 것으로 나타났다. 고용불안 등으로 직장인들의 스트레스가 점차 심각해지고 있음을(Highley, & Cooper, 1996; 장세진, 2005) 보여주는 결과다. 이에 기업에서도 임직원들의 정신건강과 자살예방을 위해 기업 상담 도입을 확대해오고 있다(김선경, 전재영, 2012). S그룹의 상담자 교육 워크숍에 참여한 상담자 수가 2009년 30여명에서 2013년 120명으로 약 4배 가량 증가한 예는 이를 뒷받침해준다(남현주, 2014).

상황이 이렇다 보니 상담자들이 내담자의 자살을 경험할 가능성도 높아질 수밖에 없다. 미국과 유럽의 관련 연구를 살펴보면 내담자의 자살을 경험한 정신건강 전문가의 비율이 매우 높은 편으로 나타났는데, 일례로 병원 근무 정신건강 전문가 중 내담자의 자살을 겪은 경우는 226명 중 164명으로 72%에 달하는 것으로 나타났다(Wurst 외, 2013). 또한 1000명의 정신건강 전문가를 조사한 McAdams, & Foster(2000)의 연구에서도 23%(376명)가 내담자

의 자살을 경험한 것으로 나타나 이미 많은 전문가들이 내담자 자살에 노출되어 있음이 입증되었다. 한국은 자살문제의 심각성이 큰 상태로, 앞으로 이를 경험하는 정신건강 전문가의 수 역시 늘 것으로 예상된다(윤성근, 2015). 내담자의 자살 문제에 대한 상담으로 어려움을 겪은 상담자가 65.9%인 것으로 나타난 지승희, 김명식, 오승근, 김은영, 이상석(2008)의 연구는 이를 뒷받침해준다.

하지만 내담자의 자살은 상담자에게는 너무도 큰 고통스러운 경험으로, 가족이나 친구 상실 못지않게 상담자로 하여금 큰 충격을 준다. 게다가 자살은 여러 복합적인 요인들로 인해 일어날 수 있는 결과이다. 그럼에도 정신건강 전문가는 이로부터 자유롭지 못하고 큰 죄책감을 느끼게 된다(Grad, & Michel, 2004; Hendin, H., Haas, A. P., Maltsberger, J. T., Szanto, K., & Rabinwicz, H. 2015, 윤성근, 2015). 실제 많은 선행연구들에서 내담자의 자살사고, 자살충동, 자살시도 등이 상담자들에게 지대한 영향을 미치고 있음이 나타났는데, 그 내용을 살펴보면 불안, 효능감 저하, 과도한 책임감, 죄책감(Ruskin, R., Sakinofsky, I., Bagby, R. M., Dickens, S., & Sousa, G., 2004; Yousaf, Hawthorne, & Sedgwick, 2002), 직무 스트레스와 심리적 소진(김은하, 전소연, 김다예, 도민정, 2015), 급성 혹은 외상 후 스트레스 장애의 증상(Ruskin et al., 2004) 등에 이르기까지 매우 다양하다. 특히 내담자의 자살을 경험한 전문가들이 수 십 년이 지나도 이를 뚜렷하게 기억해낸다는 점(Brown, 1987)은 내담자의 자살이 이들에게 매우 큰 영향을 준다는 점을 시사해준다. 이러한 측면에서 내담자의 자살은 전문가들에게 ‘직업적 재앙(occupational hazare)’에 가까운 경험(Chemtob, C. M., Bauer, G.,

Hamada, R. S., Pelowski, S. R., & Muraoka, M. Y., 1989)으로, 그 파급력이 크다고 볼 수 있다. 반면, ‘상처받은 치료자’라는 말이 있듯, 내담자 자살로 받은 상처를 극복한 전문가를 이를 토대로 개인으로서의 성장, 전문가로서의 도약을 경험하기도 한다(Brown, 1987; Chemtob et al., 1989; Hendin et al., 2015). 결국 상담자가 내담자의 자살에 당면했을 때 이를 어떻게 극복해 가는가는 궁극적으로 자기 성장과 발달에 많은 영향을 줄 것임이 분명하다.

하지만 지금까지 내담자의 자살을 경험한 상담자 연구는 대체로 미국과 유럽에서 이뤄진 것들로, 이를 국내에 그대로 적용하기는 어렵다. 일례로 내담자의 자살로 정신건강 전문가가 겪은 정서 경험의 순서를 살펴보면 국내는 충격, 애도, 후회, 죄책감, 불안, 무능감, 우울의 순(윤성근, 2015)이지만, 서구권은 슬픔과 죄책감, 분노와 충격, 우울, 부적절감, 불안, 수치심, 배신감 순(Hendin et al., 2015)으로 서로 차이가 있다. 특히 개인주의 문화인 서구권과는 달리, 한국은 상호의존성(interdependence)을 강조하는 집단주의 문화(장성숙, 2002; 주은선, 이해경, 주은지, 2007, Bae, & Joo, 2003)다. 이러한 문화는 상담 관계 및 상담자의 역할에도 영향을 주기 때문에 국내 상담자들의 경험 연구가 더욱 필요하다고 할 수 있다(윤성근, 2015). 게다가 한국 사회는 어른을 존중하는 문화가 아직 사회 전반에 퍼져 있다(조궁호, 2006). 이에 한국의 내담자들은 어려움에 처하거나 답답함을 느낄 때 상담자를 찾아와 구체적인 도움이나 조언을 구하는 편이다. 따라서 내담자에게 상담자가 부모와 같은 어른으로서 적극적으로 개입하여 돕는 ‘상담자의 어른 역할’이 강조되기도 한다(장성숙, 노기현, 2010). 그만큼 상담자의 개입과 책

임의 범위가 더 큰 것이다. 그럼에도 현재 내담자의 자살과 관련된 국내 연구들은 내담자에 초점을 맞춘 개인의 위협요인이나 보호요인만을 주로 탐색하고 있다(권호인 외, 2014). 이에 내담자의 자살을 경험한 국내 상담자들에 대한 연구가 확대될 필요성이 있다.

한편, 기업 상담은 다른 상담 분야와는 구별되는 특성이 있다. 기업은 상담의 도입 목적을 ‘조직에 잠재해 있는 문제의 사전 진단, 부적응 사원의 관리, 사고의 조기발견 및 예방’으로 두는 경우가 많다(심운정, 2012). 이에 기업 상담자들은 각종 정신건강 이슈에 대해 ‘만능해결사’와 같은 역할을 요구받는다. 따라서 자살이라는 사고가 발생하거나 그러한 위험이 있을 때 기업의 요구는 더 커지고, 이로 인해 기업 상담자의 부담과 불안은 더 커질 것이라는 예측이 가능해진다. 실제 기업 상담자들의 소진에 대한 연구(남현주, 송연주, 2016)에 따르면, 기업내 상담자들은 자살 관련 대응 업무에 대한 심적 부담이 큰 것으로 나타났다. 바로 이러한 기업 상담의 독특성으로 인해, 기업에서 내담자의 자살을 경험한 상담자의 극복과정이 어떠한지에 대한 연구가 진행될 필요가 있다. 그러나 지금까지 내담자의 자살위기를 경험한 상담자들에 대한 국내 연구들은 주로 학교 장면을 대상으로 한 것들이 다수(권호인, 윤경선, 김소라, 2015; 김은하 외, 2015; 강훈구, 2013; 남기철, 2006)로, 기업 대상의 연구는 아직 부족하다. 따라서 내담자의 자살에 대한 기업 상담자들의 경험을 탐색한다는 데 본 연구의 의의가 있다. 이는 각 치료 장면에서 전문가가 요구받는 역할, 내담자나 조직과의 관계에 차이가 있기 때문에 전문가 유형에 따른 연구가 필요하다는 선행연구의 제언(윤성근, 2015)에 따라, 내담자의 자살을

경험한 국내 정신건강 전문가들에 대한 연구를 더욱 확장시키는 데 기여할 것으로 보여진다.

이에 본 연구에서는 기업에 근무하면서 내담자의 자살을 경험한 상담자에 초점을 맞추어 그들이 내담자의 자살이라는 위기상황에 처했을 때 어떠한 경험을 하였고, 그로부터 어떠한 어려움을 느끼고 이를 극복해갔는지, 그리고 이 과정을 통해 상담자로서 어떠한 영향을 받았는지 알아보려고 한다. 선행연구에 따르면 자살의 개념은 포괄적인 것으로, 자살 생각, 자살 시도, 그리고 자살행위에 이르는 연속적인 개념으로 정의할 수 있다(김순규, 2008, Harwood, D., Jacoby, R., Hawton, K., & Heeringen, K. V., 2000). 즉, '죽고자 하는 의도'가 핵심적인 특징(정민경, 2016)으로, 자살 시도 후에도 고통은 지속되고 위기관리가 지속적으로 요구된다(김성혜, 2015, 임미영, 2010)는 점에서 자살시도 역시 중요하게 다뤄질 필요성이 있다. 이에 본 연구에서는 자신의 내담자가 자살했거나 자살시도를 했던 기업 상담자들을 대상으로 그들의 경험을 심층적으로 이해하고자 하였다. 이를 위해 질적 연구방법론, 그 중에서도 근거이론으로 기업 상담자의 자살위기 경험을 탐색하고자 하였다. 특히 근거이론은 다양한 심리사회 요인과 시간의 흐름에 따른 과정을 밝혀주고, 참여자의 경험으로부터 이론을 도출하기 때문에 실제 임상 현장에 활용도가 높다(박철옥, 2014). 이에 본 연구에 적합하다 판단되었다.

이러한 과정은 추후 기업 상담자 대상의 내담자의 자살과 관련된 훈련과정 및 교육 프로그램 개발에 기여할 것으로 기대된다. 특히 상담자들은 자살과 같은 위기상황에 대처하는 기술을 중요하게 인식하는 반면, 본인의 대처

능력은 부족하다고 평가하고 있다(유영권, 정승진, 문영주, 이경아, 이상선, 2011). 따라서 내담자의 자살위기상황을 직접 경험한 기업 상담자의 내적 과정을 구체적으로 확인하는 것은, 유사한 경험에 노출될 가능성이 있는 상담자들로 하여금 사전 학습의 기회를 제공할 것이다. 더불어 이러한 과정은 기업 상담자들의 구체적인 경험을 반영, 기업 상담의 독특성을 드러냄으로써 기업 상담 관련 연구의 질적 확대에도 기여할 것으로 기대된다. 이에 본 연구에서 알아보려고 하는 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 기업 상담자들이 겪은 내담자의 자살 경험은 무엇이었나?

둘째, 자살에 처한 내담자들에 대한 개입 과정에서 겪은 어려움과 극복 과정은 어떠한가?

셋째, 기업 상담자들은 내담자의 자살 경험을 통해 어떠한 영향을 받았는가?

## 방 법

### 근거 이론

본 연구의 목적은 내담자의 자살을 겪은 기업 상담자들의 경험과 대처 및 변화 과정을 탐색하는 것이다. 이를 위해 Strauss와 Corbin (1998)의 연구 방법을 적용한 근거이론 방법을 사용하였다. 근거이론은 주어진 맥락 내에서 인간의 상호작용을 설명하는 이론의 생성을 그 목적으로 하고, 인간 행동에 근거하는 의미를 해석적 과정을 통해 드러낼 수 있는 방법이다(Strauss, & Corbin, 1998). 특히 현상에서 적합한 개념이 아직 확인되지 않고 개념간의

관계에 대한 이해가 부족한 경우, 특정한 현상에 적합한 변인과 그렇지 않은 변인들이 구체화되지 않은 경우, 기존의 이론적 기반이 갖추어지지 않은 경우, 비록 기존 이론이 있으나 수정되거나 명확할 필요가 있는 분야에 적합하다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구의 분석방법으로 근거이론을 선택한 것은 무엇보다 지금까지 기업 상담자들이 내담자 자살을 경험하고 이를 극복하는 과정과, 이에 기여한 구체적인 요인은 아직 탐색되지 않았기 때문이다. 또한, 이 과정에서 일어나는 상담자의 변화과정은 시간의 흐름을 포함하여 다양한 환경, 맥락을 고려하여 이해될 필요가 있다(박철욱, 2014). 이에 기업 상담자들이 겪은 내담자 자살 경험이 시간의 흐름에 따라 어떠한 변화의 과정을 거치면서 내적 성장에 기여하는지를 탐색하고자 하는데 근거이론이 적절하다고 판단되었다.

## 자료 수집 및 분석

### 연구 참여자 선정 및 특징

근거이론에서 강조되는 이론적 표본추출(theoretical sampling)로 최종 10명이 선정되었다. 이론적 표본추출이란 이론을 생성해 가는 데 적합한 대상자를 목적 표집하는 방법을 뜻한다(Glaser & Strauss, 1967). 이에 따라 자료가 포화되고 정련화되며 설명하고자 하는 이론으로 통합될 때, 즉 이론적 포화도(theoretical saturation)가 충족될 때 자료 수집은 중단된다(Holloway & Wheeler, 2012). 이를 위해 본 연구에서는 연구자들의 지인과 참여자들의 추천을 받는 눈덩이 표집(snowball sampling) 방식(Gall, Gall, & Borg, 2003)을 활용하였다. 눈덩이 표집 방식은 표본의 '적절성'을 위해 연구

자가 연구하고자 하는 주제에 적합한 사례들을 비교적 용이하게 구할 수 있는 편의 표집의 일환이다(고윤희, 박성현, 2014). 주로 심층적이고 질적인 자료의 수집이나 민감한 주제를 다룰 때 적절한 방법이라는 점에서 내담자의 자살이라는 주제에 대한 상담자들의 경험을 탐색하려는 본 연구에 특히 적합한 방식이라 판단되었다.

본 연구에 참여한 기업 상담자들은 모두 내담자의 자살 또는 자살 시도를 경험한 기업 상담자들로, (사)한국상담심리학회 및 (사)한국상담학회 상담사 자격증(1급/2급)을 취득하고, 현재 기업에서 근무하고 있는 자들로 선정하였다. 또한 각기 다른 회사 소속으로 선정하여 연구대상이 특정 기업 상황에 한정되지 않도록 고려하였다. 이를 위해 가능한 상담자가 속해있는 기업의 지역, 산업군(금융/제조/유통 등)을 다양하게 고려하였고 동일 회사의 상담자는 인터뷰 대상자에서 제외하였다. 선행연구의 지침에 따라 본 연구에서는 참여자들과의 인터뷰와 인터뷰 내용의 분석을 함께 이뤄졌고, 본 연구에 참여하는 연구팀은 인터뷰 진행 기간 동안 정기적으로 만나 분석 결과에 대한 합의 과정을 거쳤다. 일부 참여자들은 자신의 내담자가 자살을 시도한 경험이 2회 이상인 경우도 있었다. 참여자들은 자신에게 더 결정적으로 영향을 미친 내담자에 대해 주로 보고하였고 이는 대개 최초로 경험한 사례에 해당하였다. 이에 따라 본 연구에서도 자연스럽게 참여자들의 보고에 따라 이를 주된 분석 자료로 활용, 제시하였다. 연구 참여자들의 특징은 다음과 같다(표 1).

### 연구자 준비도

질적 연구는 상당 부분 연구자의 지적 역량

표 1. 연구 참여자의 인적 사항 및 간략 정보

참 여 자	성 별	연 령	학 력	자 격	기업상담 경력	전체상담 경력	내담자의 자살행위 정도	상담 기간 (내담자의 자살행위 발생시점)	해당 연도	근무기업의 지역/규모
1	여	49	박사	1급	12년	14년	시도(상담중)	6개월	2006년	서울/대기업
2	여	34	석사	2급	3년9개월	5년6개월	자살(종결후)	1개월	2015년	경기/대기업
3	여	33	박사수료	2급	4년5개월	6년8개월	사고(상담중)	1년2개월	2012년	경기/대기업
4	여	32	석사	2급	3년11개월	5년5개월	사고(상담중)	4개월	2016년	충남/대기업
5	여	36	석사	2급	8년11개월	9년9개월	자살(종결후)	1년	2010년	충남/대기업
6	여	43	박사수료	2급	14년8개월	15년3개월	시도(상담중)	9개월	2016년	서울/대기업
7	여	35	석사	2급	5년5개월	7년11개월	시도(상담중)	8개월	2012년	경기/대기업
8	여	63	석사	1급	5년	16년	자살(종결후)	3개월	2013년	경남/대기업
9	여	44	석사	1급	12년	15년	자살(상담중)	1년6개월	2015년	경남/대기업
10	여	35	석사	1급	2년	6년6개월	자살(상담중)	10개월	2016년	서울/대기업

과 개인적 자질에 그 성공 여부가 달려있다 (이은진, 2011). 따라서 연구자의 개인적인 책임, 신뢰, 시간은 충분한 자료와 유용한 해석의 열쇠가 된다(Corrine Glesne, 안혜준 역, 2010). 본 연구자는 상담심리학 박사학위를 취득하였고 과정 중 질적 연구방법론을 2학기 이수한 경험이 있으며 질적 연구와 관련된 워크숍에 3년 이상 꾸준히 참석하였다. 질적 연구로 국내 학술지에 논문을 게재한 경험이 2회 있다. 기업 내 상담자로서 8년의 근무 경력을 가지고 있고, 이 기간 동안 다양한 자살 위험성을 가진 내담자들을 접하고 치료해온 경험이 있다. 이와 함께 기업 상담에 종사하고 있는 상담 전문가들과도 긴밀한 네트워크를 형성하고 있다. 한편 자살 예방 전문가 과정(QPR, 중앙자살예방센터)의 강사 자격을 보유하고 있는 등 직장인들의 자살 문제와 관련한 전문성을 소지하고 있기도 하다. 본 연구의 연구팀은 연구자를 포함한 4명으로 구성되었는

데, 나머지 3명의 연구자들 역시 최소 1회 이상의 질적연구 수업 및 전문 워크숍을 들은 경험이 있고, 각각 기업/대학/청소년 상담 기관에서 6년 이상의 근무 경력을 가지고 있으며, 이 기간 동안 다양한 자살위기관리 경험이 있다. 이 중 1명은 질적연구로 교육학 박사학위를 취득하였고, 나머지 2명은 상담심리학 전공으로 석사학위를 취득하였다. 본 연구자 및 연구팀의 이러한 이력은, 연구 참여자 선정 과정, 인터뷰 면담 과정에서 참여자들과의 신뢰관계를 쌓고 경험에 대한 공감대를 형성하는 데 있어 긍정적으로 활용되었다.

#### 자료 수집 및 윤리적 고려

자료 수집은 2016년 10월부터 2017년 3월까지 약 6개월 동안 심층 인터뷰를 통해 이루어졌다. 최소 6명의 상담자를 대상으로 심층 면담을 하였고(Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. 1997), 추가적으로 면접을 실시

하면서 새로운 주제가 나타나지 않는 포화상태로 총 10명에 이르렀을 때 종료하였다. 인터뷰 면담은 본 연구자가 직접 참여자 모두를 면대면으로 만나 진행하였다. 특히 면담-추후 면담 설계(interview-follow-updesign)를 사용하여 분석 전반에 대한 타당도를 확보하는 방법을 사용하였다. 면담을 한 그들 자신이 분석 결과가 자신의 경험을 잘 반영했는지를 가장 잘 검토할 수 있기 때문이다(권경인, 지희수, 2011).

1차 면담은 2016년 10월부터 12월까지, 추후면담은 2017년 1월부터 3월까지 진행하였다. 첫 면담을 시작하기 전에 연구목적과 방법, 인터뷰 녹음 등과 같은 내용을 연구 참여자에게 알려주고 동의를 얻었다(박승민, 김광수, 방기연, 오영희, 임은미, 2012). 인터뷰는 참여자들이 편안한 시간대에 가장 안정감을 느끼는 공간에서 진행하였고, 이후 추가 인터뷰를 진행할 경우에는 가능한 1차 면담과 같은 장소에서 진행함으로써(박철옥, 2014) 추가 인터뷰에 대한 부담을 줄이는 방향으로 윤리적 배려를 실행하였다. 면담 전에는, 연구 참여자들에게 미리 질문지를 보내어 상담자로서의 내담자 자살 경험을 회고할 수 있는 시간을 미리 제공함으로써 인터뷰의 질을 높이려 하였다. 또한 신상에 관한 기본 질문지를 함께 보내어 기본 인적사항을 파악하는 데 도움을 얻었다. 면담은 대체로 2시간 정도에 걸쳐 이루어졌고, 참여자의 동의를 바탕으로 녹음되었다. 이와 함께 연구자는 인터뷰 중 대상자의 언어표현, 비언어적 표현에 집중하며, 자료 분석 시 주의 깊게 판단해야 할 사항은 따로 현장 노트에 기록하여 인터뷰를 진행(박철옥, 2014)하였다. 인터뷰 질문은 반구조화된 질문지를 사용하였고, Strauss와 Corbin(2001)의 권고

에 따라 초반에는 연구주제에 대한 일반적인 광범위한 개방적 질문으로 시작하였다. 이에 처음에는 “기업 상담자로서 일하면서 좋았던 경험은 무엇입니까?”, “학교나 사설 상담기관 등과의 차이는 어떤 것이라 생각되십니까?”와 같은 도입 질문으로 시작하였다. 이후 참여자가 기업에서의 상담 경험에 대해 자유롭게 이야기하면서 자신의 이야기를 털어놓는 것에 거부감이 없다고 느껴질 시점에 내담자의 자살이나 자살 시도와 관련 경험을 자연스럽게 탐색하였다.

이러한 질문지는 사전에 기존 문헌을 토대로 연구자가 작성한 후, 연구팀을 통해 문항을 검토하였다. 이를 토대로 예비 인터뷰를 실시한 후, 상담전공교수 1인의 자문을 받아 최종 확정된 것을 사용하였다. 인터뷰 후에는 녹음된 내용을 모두 전사하고 전사한 내용의 정확성을 확인하기 위해 필사본과 녹음파일을 비교하면서 확인하는 과정을 거쳤다. 추후 면담은 1차 면담 내용을 보다 구체화하고 참여자로부터 내용을 확인하기 위한 성격으로 1시간가량 이루어졌다. 주로 전화면담을 활용하였으며, 참여자에 따라 대면 면담을 추가하기도 하였다. 면담 이후엔 각 단계별로 분석된 결과를 참여자들에게 미리 이메일로 보내어 그들이 의도한 내용과 개념으로 제대로 이론이 형성되었는지 검토하도록 하였다. 또한 구체적인 인용이 되는 부분에 대해서도 참여자별로 허락을 받아 원하지 않을 경우 인용을 제외하였다(조윤진, 2016).

### 연구 결과의 평가

본 연구에서는 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 Guba와 Lincoln(1981)의 4가지 평가기준인 ‘사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성’에 기반

하여 연구를 진행하였다. 첫째, 사실적 가치는 연구의 발견이 얼마나 실체를 정확하게 반영하였는가에 초점을 두는 것으로, 본 연구에서는 면담-추후 면담설계를 통한 member check 방식을 활용, 참여자들에게 연구결과를 보여주고 확인하는 과정을 거치고자 하였다. 참여자들은 추후 면담을 통해 본 연구가 자신의 경험을 정확하고 충실하게 기술하고 해석했는지의 여부를 확인하였고 그 결과를 반영, 수정 보완하면서 연구에 대한 내적 타당도를 높이고자 하였다. 예를 들어, 연구팀에서 ‘삶에 대한 가치관’으로 표현하였던 하위범주는, 다수의 참여자들이 죽음에 대한 관점 역시 변화하는 경험이었음을 강조함에 따라 ‘삶과 죽음에 대한 가치관’으로 포괄하여 수정되었다. 둘째, 적용성은 연구결과가 또 다른 상황에 적용 가능한가를 보는 것으로, 이를 위해 연구에 참여하지 않은 기업 상담자 2인에게 연구결과를 보여주었고 연구결과가 본인에게도 적용 가능한지 검증 받고 확인(peer debriefing)받는 절차를 거쳤다. 여기에는 기업 상담에서 풀타임으로 6년 근무하면서 다수의 자살 사고 및 시도 내담자를 치료한 이력이 있고, 현재는 프리랜서로 직장인 대상의 상담을 하고 있는 30대 여성 상담자(박사수료) 1명, 풀타임 기업 상담을 7년째 하면서 마찬가지로 다수의 자살 시도 내담자를 치료한 경험이 있는 40대 남성 기업 상담자(석사) 1명이 포함되었다. 셋째, 일관성이란 연구자에 의해 사용된 ‘분명한 자취’를 다른 연구자가 그대로 따라 했을 때 비슷한 결론에 도달하는 것을 의미한다. 이에 앞서 기술한 연구팀에서 지속적인 합의 과정을 통해 본 연구자의 자료 분석에 대해 검증하였다. 이들은 참여자의 원자료를 각자 반복적으로 읽고 코딩한 다음 이메일을 통해 서로의

자료를 사전에 교환하고, 정기적으로 만나는 워크숍을 통해 분석에 대한 논의와 반복적인 수정, 합의의 과정을 거쳤다. 일례로 상위범주로 도출된 ‘자살위험 민감성과 대응력이 높아짐’은 이러한 합의 과정을 통해 당초 ‘자살관리역량이 향상됨’에서, ‘자살위험 사례에 대한 감지 및 노하우가 생김’으로, 최종적으로는 ‘자살위험 민감성과 대응력이 높아짐’으로 수정된 것이다. 마지막으로 중립성은 연구과정과 결과에서 편견이 배제되어야 함을 의미하는 것이다. 이를 위해 연구자의 편견을 최소화할 수 있도록 Strauss와 Corbin(2001)이 제시한 근거이론의 절차와 분석 과정에 충실하고자 했으며, 이에 따라 지속적인 비교와 질문의 순환과정을 반복하여 참여자들의 경험을 충분히 드러내고, 연구자가 가지고 있는 가정이나 선이해를 검토해보고 이를 배제하고자 노력하였다. 연구자의 선입견은 내담자의 자살을 겪은 상담자가 조직에서의 상담자 자신에 대한 부정적 평가를 걱정해 유사 사례에 과도하게 반응하거나 기업 상담자로서의 역할 지속에 어려움을 겪을 것이라 부정적인 관점이었다. 연구자의 선이해는 다음과 같다. ‘내담자 자살은 상담자로 하여금 유사한 사례가 발생했을 때 과도하게 관리하게 할 것이다’, ‘내담자 자살을 경험한 상담자는 비슷한 이슈가 있는 내담자를 회피하는 경향이 있을 것이다’, ‘내담자 자살을 경험한 상담자는 소속 기관에서의 적응이 어려워질 것이다’. 이에 분석과정 전반에 걸쳐 이러한 연구자의 선입견과 편견을 인식하고 판단을 보류하고자 노력하였고, 모든 분석 결과에 대해서는 참여자 및 연구팀에 검토 받는 과정을 거침으로써 연구자의 편견에 최대한 거리를 두고 참여자들의 고유한 경험 자체를 충분히 반영하고자 하였다.



## 결 과

내담자 자살 관련 사건 경험이 있는 10명의 기업 상담자들의 극복과정에 대한 연구 결과, 수집된 질적 자료로부터 연구 문제와 대응하는 단어, 구문, 문장, 문단 등의 의미요소를 분석하여 최종 74개의 개념, 32개의 하위범주, 19개의 범주가 도출되었고(표 2). 이를 체계적, 논리적, 설명적 도식으로 연결하여 구조분석, 과정분석, 핵심범주, 유형분석 순으로(양의주, 하정, 2020) 정리, 본 연구의 실체이론을 제시하였다.

내담자 자살을 경험한 기업 상담자의 극복과정 패러다임 구조 분석

### 인과적 조건

인과적 조건은 어떤 현상의 발생에 영향을 미치는 사건들이나 일들을 대변하는 것으로, 본 연구의 중심현상인 ‘내담자에 대한 공감보다 상담자 자신의 감정에 압도당함’은 ‘이전 유사경험’, ‘내담자와의 라포 수준’, ‘내담자의 자살 여부’, ‘자살예방에 대한 기업의 기대’라는 인과적인 상황에 의해 유발되는 것으로 나타났다.

“지금 돌아보면 그 이슈가 그리 크지 않았을 수도 있을 거 같아요. 근데 그 때는 첫 경험이어서, 체계는 너무 강렬했던 거 같아요.” (참여자 3)

“이게 회사마다 좀 분위기가 많이 다른 것 같은데, 이전에 있었던 A사와 여기가 확실히 다르더라고요. A사는 워낙 자살 예방을 강조하니까 상담실에서도 그

런 활동을 많이 하게 되는데, 여기는 그런 게 아예 없어요. 그러다 보니 아무래도 상담사로서 제가 가지게 되는 부담이나 불안도 좀 덜 하죠.” (참여자 1)

### 맥락적 조건

맥락적 조건은 ‘현상’에 영향을 미치는 특별한 조건이나 구체적인 상황’을 의미하는 것으로, 중심현상을 발생하는데 광범위하게 영향을 미치는 조건을 의미한다. 본 연구에서는 이러한 맥락적 조건으로 ‘경험의 시점’이 나타났다.

“아직은 잘 모르겠어요. 아직 마음이 편안한 상태에서 이 내담자가 보이지 않는 거 같아요” (참여자 4)

“그래도 이게 좀 시간이 많이 흘러서... 지금과 그때의 저는 좀 다른 거 같긴 해요. 예전 그때를 돌아보면 어찌할 바를 잘 몰랐고 미숙했던 거 같고요. 근데 그게 마냥 미숙하다고만 하기는 어려운 게 당시 그 상황에서는 처음이니까 어쩔 수 없지 않았나 싶기도 하고요” (참여자 3)

### 중심 현상

중심현상은 ‘이 곳에서 무엇이 진행되고, 일어나고 있는가?’라는 질문에 대한 답이라고 할 수 있다. 참여자들의 경험 진술에서 공통적으로 반복되어 나타난 본 연구의 주된 현상은 ‘내담자에 대한 공감보다 상담자 자신의 감정에 압도당함’이었다.

“여기(가슴을 가리키며)가 정말 섬찔했

표 2. 내담자 자살을 경험한 기업 상담자의 극복과정에 관한 개념과 범주화

개 념	하위범주	범주
· 첫 경험이라 강렬했음 · 처음보다는 조금 대범했음	경험 여부에 따른 충격 정도	1) 이전 유사경험
· 내담자와 라포가 어느 정도 형성됨 · 내담자와 라포가 형성되기 전임	라포 형성 정도에 대한 인식	2) 내담자와의 라포 수준
· 내담자가 자살하여 죽음 · 내담자가 자살 사고/시도를 보고함	내담자 자살행위의 정도	3) 내담자의 자살 여부
· 자살예방을 우선시하고 상담자에게 압박감을 줌 · 자살예방이 우선시되지 않고 상담자에 대한 압박감이 없음	자살예방과 상담자 역할에 대한 기업의 기대 수준	4) 자살예방에 대한 기업 의 기대
· 현재 진행형인 경험 · 과거 완결형인 경험	내담자 자살행위의 발생 시점	5) 경험의 시점
· 내담자와 상담자 개인 일상이 잘 분리되지 않음 · 내담자와 상담자 개인 일상을 잘 분리함	내담자와 상담자 관계에 대한 인식	
· 생명은 소중한 것이며 반드시 지켜야 함 · 생명은 소중한 것이나 결국 본인 선택임	삶과 죽음에 대한 가치관	6) 상담자의 개인적 성향 및 가치관
· 기업 요구에 부응해 인정받고 싶은 마음이 큼 · 기업 요구에 대해 크게 좌우되지 않음	기업의 요구에 대한 태도	
· 충격과 놀라움에 정신이 없음 · 손 떨림, 심장 떨림 등 신체반응이 일어남 · 내담자의 선택이 이해되지 않음	충격과 혼란에 빠짐	
· 내담자와 현재 상황으로부터 도망가고 싶음 · 나와 주변을 힘들게 하는 내담자가 원망스럽고 야속함 · 나약한 내담자에 대해 화가 나고 상담자로서 배신감과 허 무함을 느낌	내담자를 이해하고 공감하기 어려움	7) 내담자에 대한 공감보 다 상담자 자신의 감정에 압도당함
· 내담자에 대한 침투적 사고가 반복됨 · 격한 불안감/죄책감에 휩싸임 · 다른 영역(개인/업무)의 균형이 깨짐 · 어떻게 해야 할 지 혼란스럽고 의사결정이 어려움 · 상담자로서 무능감을 느끼고 자신감을 상실함	상담자로서의 안정감과 자신감이 무너짐	
· 시간 경과에 따라 점차 안정되게 됨	어느 정도의 시간이 필요함	8) 물리적 시간

표 2. 내담자 자살을 경험한 기업 상담자의 극복과정에 관한 개념과 범주화 (계속 1)

개념	하위범주	범주
· 내담자를 잠재적 문제인력으로 낙인찍음	자살관련 사건에 처한 내담자에 대한 기업내 평가가 다름	9) 기업문화에 따른 내담자 및 상담자 낙인에 대한 우려
· 내담자를 회복 가능한 인력으로 보호해줌	자살관련 사건 발생시 상담자에 대한 기업내 평가가 다름	
· 내담자 자살을 상담자 탓으로 책임 전가함	가족/전문집단 /동료집단/상사의 지지와 위로	
· 내담자 자살은 상담자도 막을 수 없다고 봄	내담자 자살방지에 집중함	
· 진심어린 공감과 걱정에 힘을 얻음	내담자 자살 후 대처과정에 집중함	11) 내담자 자살/위기 해결에 집중함
· 내 감정보다 앞서는 반응이나 선부른 조언에 힘이 빠짐	지난 상담 과정을 반성적으로 돌아봄	
· 내담자를 수시로 미세하게 관리함	내담자 입장에 서보려고 함	
· 내담자를 위한 안전망(가족/조직)을 구축함	상담자의 감정을 직면하고 해소하려고 함	
· 이해관계자들과 협업을 이룸	상담자의 감정을 억압하고 회피하려고 함	13) 상담자 자신의 감정을 관리함
· 그동안의 상담 내용을 정리하고 상위조직에 보고함	상담자로서 기울인 노력과 한계를 인정하고 받아들이려고 함	
· 추가 자살을 방지하기 위한 대책안을 마련함	내담자에 대한 공감과 이해가 높아짐	
· 서바이버 집단(상사/동료)에 대한 상담을 진행함	상담관계 및 내담자에 대해 겸허해짐	
· 내담자의 말, 행동, 표정 등을 다시 떠올려 봄		14) 상담자의 한계를 인식하고 수용함
· 상담자가 미처 헤아리지 못했던 부분을 돌아봄		
· 내담자의 고통스러운 상황을 떠올림		
· 내담자의 입장에서 '그럴 수 있겠다'고 생각하려 함		
· 자기 불안/죄책감을 감지하고 견뎌보려고 함		15) 내담자의 존재와 고통에 깊이 공감하게 됨
· 지지 자원을 활용하여 부정적 감정을 해소하려 함		
· 상담자의 감정을 더 깊이 느끼려하지 않음		
· 일부러 괜찮은 척 더 노력함		
· '내 수준에서 최선을 다했다'라고 인정하려고 함		16) 상담자로서 한층 성숙하게 됨
· 상담자가 통제할 수 없는 영역이 있음을 받아들이려고 함		
· 내담자에 대한 연민과 안타까움을 느낌		
· 내담자의 깊은 고통에 대해 그대로 공감하게 됨		
· 내담자를 진심으로 위하고 평안하길 바라게 됨		
· 내담자가 얼마나 소중한 존재인지를 깨닫게 됨		
· 내담자를 상담자 잣대로 평가하지 않음		

표 2. 내담자 자살을 경험한 기업 상담자의 극복과정에 관한 개념과 범주화 (계속 2)

개 념	하위범주	범주
· 상담자 자신의 특성과 한계를 이전보다 분명하게 이해하게 됨 · 다양한 경험에 개방적인 태도로 인간적으로 성숙되고자 함	상담자 자신에 대한 통찰이 이뤄짐	16) 상담자로서 한층 성숙하게 됨
· 내담자의 자살위기 평가를 더 엄격하게 하게 됨 · 자살예방 업무를 우선시하게 됨	자살 위험성에 대한 민감성이 높아짐	
· 자살위기에 처한 내담자를 만나도 당황하지 않고 대범하게 대응함 · 자살위기 내담자에 대한 이해의 폭이 넓어짐 · 적극적으로 협업체계를 구축, 활용함	자살 위험 내담자에 대해 적극적으로 개입함	17) 자살위험 민감성과 대응력이 높아짐
· 지치고 힘든 마음을 갖게 됨 · 자주 피곤하고 에너지가 바닥남	에너지가 고갈됨	
· 내담자가 자살시도/사과 보고서 부담되고 함께 무기력해짐 · 또 힘든 과정을 거쳐야 한다는 생각에 피하고/그만두고 싶어짐	위기사례에 대한 회피반응이 생김	18) 상담자 소진이 발생함
· 기업내 위기 내담자군에 대한 이해의 폭이 넓어짐 · 기업 상담의 특징과 현주소에 대해 더 이해하게 됨 · 기업의 상담에 대한 관점 변화가 필요함	기업 상담에 대한 이해의 폭이 넓어짐	
· 위기개입 및 사후개입 매뉴얼이 마련되어야 함 · 기업 상담 및 위기상담에 특화된 전문 수퍼비전이 필요함 · 상담자 보호 가이드라인 등 학회 차원의 지원이 구조화되어야 함	기업 상담 발전방향에 대한 고민이 확대됨	19) 기업 상담에 대한 시각을 재조정함
· 기업 상담자로서 정체성을 확고히 하고 사명감이 높아져 기여할 바를 찾음 · 기업 상담자로서 정체성을 재검토하고 자신에게 맞는 진로를 재고민하게 됨	기업 상담자로서 자기 정체성을 다시 고민하게 됨	

쪼, 섬쪼하고 순간 아무 생각이 안 나고”  
(참여자 8)

“아, 자살이구나... 휴대폰을 보는데 막 심장이 뛰고 손이 벌벌벌 떨리고.. 어휴 그때 완전 미치겠쪼. 너무 충격이고 놀라고 그러니까 아무 그계(정신이) 없어요.

아무 거의 뭐 정신이... 그 사람과의 일련의 과정들이 나를 스쳐가기도 하고 이를 어찌하나 하다가도 그냥 완전 멘붕, 멘붕인 거예요.”(참여자 9)

한편, 여기에서 상담자들이 주되게 압도당하게 되는 핵심 감정의 경우 내담자가 자살을

한 경우와 자살을 시도한 경우에 따라 분명한 차이가 나타났다. 각각 죄책감과 불안이 두드러지게 경험되었다.

“내가 어떤 부분들을 잘못했을까...”  
(참여자 5)

“제대로 (내담자의 힘든 걸) 알아주지 못했다는 거에 대한 죄책감이 이루 말할 수가 없는 거예요.”(참여자 9)

“엄청 불안했어요, 너무 불안해서 수시로 휴대폰을 보며 내담자가 내 연락을 봤나 확인하고”(참여자 3)

“되게 긴장된 상태로 걱정되는 마음으로 정신없이 일상을 보냈던 거 같아요. 이러다 진짜 회사에서 죽으면 어쩌지 막 겁도 나고, 이걸 무조건 막아야겠단 생각에 사로잡혀서...”(참여자 7)

**중재적 조건**

중재적 조건은 인과적 조건이 현상에 미치는 영향을 경감시키면서 변화시킬 수 있는 경험들을 말한다. 본 연구에서는 ‘상담자의 개인적 성향 및 가치관’, ‘물리적 시간’, ‘기업문화에 따른 내담자 및 상담자 낙인에 대한 우려’, ‘주변의 지지와 위로’로 나타났다.

“근본적으로는 사람이 죽고 사는 문제를 내가 어떻게 할 수 있겠는가, 라는 생각을 갖고 있어요. 우리 영역이 아니다, 그렇지만 적어도 그 사람이 살 수 있도록 내가 할 수 있는 최선을 다 하자...”  
(참여자 1)

“이제 워선예 보고를 하게 됐는데 그 여파에 대해선 그렇게까지 생각 못했던 거 같아요. 근데 회사에서는 완전히 파르르~ 한거죠. 그러면서 이 상태로는 일을 계속 할 수 없으니까 이 분에게 회사를 쉬든지 그만 두든지 해야 된다고 종용을 하는 거예요. 그런 걸 보며 혼란스럽고 후회, 죄책감도 들었고요.” (참여자 7)

**작용/상호작용**

작용/상호작용은, 당면한 문제 또는 경험하고 있는 증식현상을 다루기 위해서 취하는 의도적인 행위 및 개인 내적 논의나 검토를 총칭하는 것으로, 본 연구에서는 ‘내담자 자살/위기 해결에 집중함’, ‘내담자를 진심으로 이해해보려 함’, ‘상담자 자신의 감정을 관리함’, ‘상담자의 한계를 인식하고 수용함’으로 나타났다.

“생각해보니 제가 상담자로서 좀 안정되어 있지 못하고 마음이 너무 막 흔들린 채 이 상황에서 ‘내가 책임을 어떻게 져야 하는 거지?’ 이런 것에만 몰두해있었구나... 그러니까 상담이 잘 안되고 다만 그냥 이 행동, 자살을 막겠다, 이걸로만 갔구나, 그런 생각을 좀 하게 됐죠.”  
(참여자 7)

“대체 무슨 일이 있었을까, 그 날 그 분에게... 그렇게 생각해보니 이제 가족이랑 평소 안 좋았던 관계도 다시 떠올려지게 되고... 근데 그 날 가족이랑 대화를 했다고 하니 그것도 평소 잘 없던 일이라 의아하게 여겨졌는데 그렇다면 그게 이 분한테 뭔가 엄청난 스트레스로 촉발

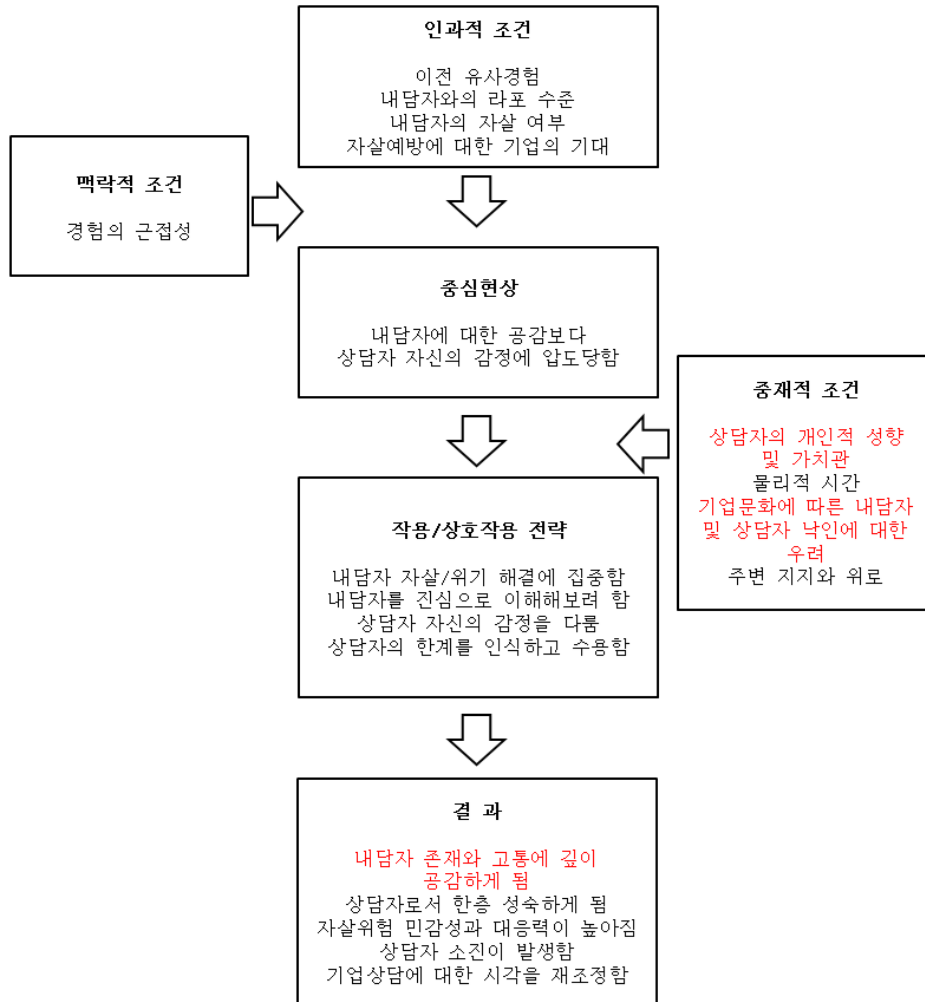


그림 1. '내담자 자살을 경험한 기업 상담자의 극복 과정'의 패러다임 모형

이 되어 그렇게 자포자기했던 심정으로 상담에 대한 시각을 재조정함'이 도출되었다. 거길 갔나..." (참여자 10)

**결과**

결과는 작용/상호작용으로 나타난 결과물의 총합을 의미한다. 본 연구에서는 '내담자의 존재와 고통에 깊이 공감하게 됨', '상담자로서 한층 성숙하게 됨', '자살위험 민감성과 대응력이 높아짐', '상담자 소진이 발생함', '기업

“만약에 제가 그 때 그 내담자의 얘기 (“요즈음 나오는 허리띠는 부실한 거 같아요.”)를 민감하게 듣고 주목하지 못했다면? 그냥 넘어갈 수도 있었던 거잖아요, 그렇게 생각하면 진짜 섬뜩해지죠. 상담자의 민감성이 정말 중요하구나, 다시 한번 깨달은 계기였어요. 그러다 보니 그

이후로는 일단 내담자의 말을 그야말로 더 경청하게 되고 집중하면서 위기 메시지는 좀 더 민감하게 캐치하게 되었어요.” (참여자 6)

“힘들긴 했지만, 저도 발달했다고 해야 할까요? 기업을 더 생생하게 경험하게 됐죠. 기업이나 조직의 생리, 직장인들의 생존방식이나 비애 이런 것도 더 알게 되고 그러면서 내 나름대로의 기업 상담 모델에 대한 생각 정리를 다시 하게 됐어요.” (참여자 2)

#### 과정 분석

과정 분석은 연구의 중심현상과 관련되어 시간의 역동적 흐름에 따라 발전하는 작용/상호작용의 순차적인 진행이다. 본 연구에서는 내담자의 자살 및 자살위기를 경험한 기업 상담자들의 극복 과정을 시간의 흐름에 따른 과정으로 보여주고자 하였다. 이 결과, ‘자각 단계’, ‘위기해결 단계’, ‘성숙 단계’, ‘정체성 재확립 단계’로 4단계의 과정이 확인되었다. 과정 분석에 따른 각 단계별 설명은 아래와 같다.

##### 1단계: 자각 단계

먼저 자각 단계는 참여자들이 혼란에 빠져 정작 내담자에 대해서는 깊이 있게 바라보지 못한 자신의 모습을 발견하고 반성하면서 내담자에게 집중을 전환하기 위해 애쓰는 단계이다. 이 단계에서 참여자들은 자기감정이 무엇인지 알아차리고 이것이 더 이상 내담자에 대한 이해와 공감에 방해가 되지 않도록 분리해내려고 의식적으로 관리하면서, 상담과 내

담자의 고통 자체에 집중하고자 노력하였다. 한편, 이 과정에서 주위 지인들이나 조직의 태도가 어떠한지, 참여자들의 변화에 매우 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 조직에서의 낙인에 대한 우려나 주변에서의 선부른 충고나 조언은, 참여자들의 부정적인 감정을 유발하여 내담자에 대한 재초점화를 방해하는 것으로 나타났다. 이는 후속 단계에도 영향을 미치는데 특히 마지막 단계인 ‘정체성 재확립 단계’에서 기업 상담자로서의 역할을 지속할 것인가에 대한 판단에 근거가 되는 것으로 나타났다.

“스스로 ‘아, 이거는 나의 불안이다’라고 알아차리고 알아차린 그 마음을 움켜잡고 저의 불안을 컨트롤하려고 많이 애썼어요. (중략) 그렇게 주말을 넘기고 나니까 좀 더 차분해질 수 있었어요. 좀 더 정돈된 상태에서 내담자를 만나 좀 더 내담자 얘기에 집중하면서...” (참여자 6)

“회사 동료들이 ‘선생님도 힘들겠어요’라며 이렇게 애길 해주니까 ‘아.. 내 마음을 알아주는 사람이 있구나...’ 너무 위로가 됐어요. 사실 내가 잘못해서 그런가, 라는 죄책감이 상당히 컸거든요. 게다가 이걸 다루기 위해 참여한 집단 상담에서 정작 상담자들로부터는 이해받지 못했어요. 상담자로서의 스킬이나 역량 부족만 부각되면서 더 죄책감으로 빠져 들어 갔거든요. 그래서 오히려 상담자는 아니더라도 고인의 부서원들이라든지 이런 분들이 ‘당신은 할 만큼 했다’ 인정을 해주는 게 참 위안이 됐죠. 그러면서 제 감정을 수습하고 이제 내가 뭘 해야 하는가,

로 전환하는 데 도움이 많이 됐어요.” (참여자 9)

### 2단계: 위기해결 단계

위기해결 단계는 참여자들이 당면한 내담자의 자살로 인한 위기 상황을 해결하기 위한 대처에 집중하는 단계이다. 이 단계에서 참여자들은 내담자가 현재의 자살 위기에서 벗어날 수 있도록 내담자 상태를 수시 체크하는 등의 직접적 케어, 가족이나 내담자의 직속상사 및 협업 부서 대상의 협조 요청 등 안전한 지지망을 구축하는 등의 노력을 기울였다. 또한 내담자가 자살을 했을 경우에는 내담자의 자살이 기업의 다른 구성원들에게 미칠 수 있는 부정적인 영향력을 최소화하기 위한 활동을 하는 등 문제 중심적인 대처를 하기 시작하였다.

“내담자가 일찍 집에 가면 무기력감이 더 커져 죽고 싶어지는 마음이 올라온다 그러면 일찍 집에 들어가지 않도록 모든 셋팅을 같이 만들었어요. 이를테면 퇴근하고 9시까지 운동하고 가라, 인증샷 찍어 보내게도 하고... 이렇게 촘촘하게 관리를 하는 거죠.” (참여자 1)

“어쨌든 남아있는 분들에 대한 케어도 중요하니까 돌아가신 분의 주변 부서원들이 고인에 대해 애도하고 각자의 감정을 정리하게 하는 프로그램도 좀 고민하고 하게 되었고요.” (참여자 10)

### 3단계: 성숙 단계

성숙 단계는 참여자들이 내담자의 자살 혹은 자살 시도를 통해 일련의 혼란을 경험하고

내적 성찰 과정을 거치면서 과거와는 다른 성숙된 자기를 형성해나가는 것을 의미한다. 즉 이 단계에 이른 참여자들은 더 이상 내담자의 자살/위기를 경험하기 이전과 같지 않다. 참여자들은 과거보다 좀 더 인간으로서, 상담자로서 겸허해졌고 성장하게 되었다. 특히 참여자들의 내담자에 대한 공감과 이해의 수준은 질적으로 향상되었다. 이러한 참여자들의 내담자에 대한 이해는 종적으로는 그 내담자가 겪었던 고통의 깊이로, 횡적으로는 다른 내담자들에 대한 이해의 폭으로 확장되었다. 또한 이 단계에는 참여자들의 위기개입 역량 향상이라는 기술적 측면의 성숙도 나타났다. 이들은 이전보다 자살위험 민감성이 높아졌고 그 대응력 또한 향상되었다.

“지금의 저와 옛날에 이런 사례를 처음 맡았을 때의 저랑은 꽤 다른 거 같아요. 지금은 제 앞에서 자살 이슈를 얘기하는 사람에 대해서 약간 견딜 수 있는 힘이 생겼어요. 예전에는 불안한 마음이 많았죠. 아니면 이 상황을 통제하고 싶은 마음? 그래서 그 때는 막 엄청 불안해하면서 연락도 많이 하는 등 과하게 행동한 것도 많았거든요. 그러니까 아무래도 소진도 많이 됐고요. 그런 사례를 안 맡고 싶다, 피하고 싶다... 그런 생각은 여전히 있지만, 어쨌든 지금은 그런 위기사례에 당면하게 됐을 때 생겨나는 나의 불안이나 통제욕구 같은 걸 내가 좀 더 잘 견디고 다룰 수 있게 됐다는 거죠” (참여자 3)

### 4단계: 정체성 재확립 단계

마지막 단계에 해당하는 정체성 재확립 단



계는 자각, 문제해결, 성숙 이 모든 과정을 거친 참여자들이 좀 더 전문화된 자기를 발휘하기 위해 기업 상담자로서의 자기 정체성을 어떻게 할지에 대한 심화된 고민과 판단을 하게 되는 단계를 의미한다. 참여자들은 일련의 경험 과정을 통해 기업 상담 및 위험 내담자군의 특징, 그리고 이들과 이들을 케어하는 상담(자)에 대한 기업의 기대 등을 뚜렷하게 확인하였다. 또한 기업이 다른 상담 장면보다 내담자의 자살/위기에 노출될 가능성이 높고, 이 때 상담자가 개입해야 하는 범위 또한 크다는 것을 경험하였다. 이에 따라 참여자들은 과거 단순히 ‘학교, 사설기관이 아니라 기업이라는 곳에서 상담을 하는 사람’에 국한되어 자신을 인식했던 것과 달리, 기업 상담의 특성과 현주소, 개선되어야 할 점에 대한 고민으로 인식이 확대됨을 경험하였다. 즉, ‘기업 상담의 발전을 위해서 나는 무엇을 할 것인가’로 인식이 확대된 것이다. 이에 따른 자기 실천의 결론은 나누어졌다. 기업 상담자로서 보람을 느끼고 사명감이 높아져 기업 상담의 발전을 위해서 좀 더 기여할 바를 찾거나, 기업 상담자로서의 한계를 느끼고 기업 상담 외 다른 진로 진출을 꾀하는 방향이었다. 특히 내담자의 자살 혹은 위기 상황 경험으로부터 충분한 시간이 경과하였고 전체 과정을 순차적으로 잘 겪은 참여자일수록, 무엇보다 소속해있는 기업에서 내담자의 자살이나 위기 상황이 발생했다더라도 상담자나 내담자에게 어떠한 불이익이나 책임전가가 없다고 지각되는 안정된 환경을 경험한 참여자들일수록 전자에 해당하였다. 반면 아직 내담자의 자살 혹은 자살 위기 상황을 경험한 지 얼마 지나지 않아 부정적인 감정이 크게 자각되거나 소속 기업에서 임직원의 자살을 둘러싸고 질책이나

책임전가 등의 낙인이 우려되는 참여자들은 자신과 기업 상담을 지속할 것인가에 대한 고민을 하는 계기가 되면서 이직이나 학업 진출 등 다른 진로 진출을 적극적으로 모색하거나 아직 고민을 지속하고 있는 경향이 있었다.

“내담자의 고통을 포착하고 깊이 이해하는 거는 스킬만 있어서 되는 게 아니라 경륜에서 오는, 그래야 정말 통합적으로 느낄 수 있는 거 같아요. 한 사람의 나이, 업무 특성, 경력 이런 것들이 굉장히 폭넓게 이해되어야 하거든요. 기업 상담은 그야말로 다양한 맥락, 계층, 직군의 내담자를 포함하고 있는 곳이에요. 결국 상담사의 폭 자체가 넓어야 하고 이를 위해선 또 많이 만나야만 하는 거죠” (참여자 9)

“회사로부터 되게 큰 상처를 받은 거 같아요. 어마어마한 비난이 느껴졌거든요. (중략) 전반적으로 자살 위험성이 높은 고위험군에 대한 업무가 더 촘촘해지는 분위기, 그리고 저를 되게 하자 있는 인력으로 취급하는 윗선의 태도... 이렇게 내담자의 자살이 발생했을 때 그걸로 단순히 끝나는 게 아니라 그 뒤 후폭풍이 더 큰 게 기업 상담의 특징인 거 같아요. 결국 이걸 제가 어떻게 감당해갈 것인가...” (참여자 10)

핵심 범주: ‘좌절을 딛고 내담자와 기업 상담에 대한 이해를 확장하여 전문가로서의 발달 전환을 꾀함’

핵심범주는 지금까지 도출된 모든 범주들

깨끗한 의미를 지닌 것으로 ‘행성들과 체계적이고 질서 있게 관련을 갖는 태양’(Strauss & Corbin, 1990)과 같은 것이다. Strauss(1996)가 제시한 6가지 기준(빈도, 연결성 등)에 따라 도출된 본 연구의 핵심범주는 ‘좌절을 딛고 내담자와 기업 상담에 대한 이해를 확장하여 전문가로서의 발달 전환을 꾀함’이었다. 이는, 내담자의 자살 또는 자살시도를 경험한 기업 상담자들의 극복 과정이란, 내담자의 자살/시도에서 오는 상담자로서의 좌절감을 딛고, 그 내담자뿐 아니라 다른 내담자에 대해서도 이해가 깊어지면서 한층 상담자로서 성숙되는 한편, 기업 상담에 대한 이해의 폭 역시 넓어진 상태에서 전문가로서의 자기 정체성을 기업 상담에 일치시킬 것인가 아니면 다른 장면으로 변경할 것인가에 대해 그 방향을 적극적으로 모색하는 과정을 의미한다.

**유형 분석:** ‘좌절을 딛고 내담자와 기업 상담에 대한 이해를 확장하여 전문가로서의 발달 전환을 꾀함’의 3가지 유형(기업 적응형, 독립 추구형, 혼란 지속형)

마지막으로, 이러한 핵심범주를 중심으로 지속적으로 나타난 범주들간의 관련성을 확인한 유형분석을 실시하였다. 비슷한 변화나 경험 패턴을 보이고 있는 참여자들의 사례를 묶어 유형화하는 것을 의미한다(안은주 2016). 그 결과 이전 유사경험의 유-무, 자살예방에 대한 기업의 기대수준의 높음-낮음, 경험한 시점의 짧-가까움, 상담자의 개인적 성향 및 가치관에서의 태도적 독립성-융화성, 물리적 시간의 짧-짧음, 기업문화에 따른 내담자 및 상담자 낙인 우려 정도의 강함-약함, 주변의 지지와 위로 수준의 높음-낮음에 따라 다음과

같이 ‘기업 적응형’, ‘독립 추구형’, ‘혼란 지속형’의 3가지 유형이 존재하는 것으로 확인되었다.

### 기업 적응형

먼저 이 유형의 참여자들은 이전에 유사하게 내담자의 자살 또는 자살위기를 겪었던 경험이 있고 가장 최근에 겪은 내담자의 자살 또는 자살위기 경험 역시 최소 3개월 이상 전 경험으로, 상담자의 감정을 관리하고 내담자의 입장에서 다시 내담자를 이해해보려고 하는 등의 노력을 기울일 수 있는 충분한 물리적 시간을 가지고 있었다. 또한 이 유형의 참여자들이 속한 기업에서는 자살예방에 대해 상담자에게 거는 기대가 높건 작건 내담자의 자살/위기가 발생할 경우 내담자 및 상담자 자신에게 돌아오는 낙인이 거의 없었고, 일부 있다 하더라도 참여자 스스로 크게 영향을 받지 않는 독립성을 유지할 수 있었다. 여기에 높은 수준의 주변의 지지와 위로가 참여자들에게 제공되면서 참여자들은 적극적으로 혼란을 극복하고 안정감을 되찾을 수 있는 전략들을 사용, 상담자로서 성찰하고 성숙해가는 한편, 일련의 경험을 통해 기업 상담 전반 및 자살예방에 대한 이해와 대응력, 사명감이 높아져 기업 상담에 특화된 전문가로의 성장을 꾀하게 되었다. 이 유형에 해당하는 참여자는 1, 2, 6, 7, 9로 나타났다.

### 독립 추구형

독립 추구형에 해당하는 참여자들은 기업 적응형과 유사한 측면도 있으나, 이들과 달리 기업 상담 내에서의 성장이 아니라 다른 상담 장면에서의 성장(예. 학교상담, 사설상담 등)을 꾀한다는 점에서 그 차이가 있다. 이 유형의

참여자들은 내담자의 자살/위기에 대한 일련의 경험 과정을 통해 기업 적응형과 마찬가지로 상담자로서 성찰과 성숙을 이루었지만, 기업 상담에 대한 판단은 상이했다. 특히 이 유형에 속한 참여자들의 소속 기관은 대체로 정서적으로 어려움을 겪는 내담자를 문제인력으로 보거나 자살예방을 우선시하면서 상담자에게 압박감을 느끼게 하는 경우가 많아 참여자들로 하여금 기업 상담에 대한 고민을 심화시켰다. 무엇보다 기업 상담의 경우 다른 상담 장면보다 자살위험 민감성과 대응력을 높게 유지해야 한다는 점은 이 유형의 참여자로 하여금 소진을 느끼게 하였고, 이러한 상태를 계속 지속해야 한다는 점에 회의적이었다. 즉, 본인이 추구하는 전문가 상과는 맞지 않다는 판단이었다. 이에 독립형의 참여자들은 자살 예방에 대한 요구가 높지 않은 다른 상담 장면에서 에너지를 집중하며 전문가로서 성장하고 싶다는 욕구를 기반으로 진로를 재탐색하면서 퇴직을 하거나 이직 혹은 학업을 준비하고 있었다. 이 유형에 해당하는 참여자는 3, 5, 8로 나타났다.

#### 혼란 지속형

마지막으로 혼란 지속형의 참여자들은 이전에 유사하게 내담자의 자살 또는 자살위기를 겪었던 경험이 없고 가장 최근에 겪은 내담자의 자살 또는 자살위기 경험 역시 3개월 이내의 경험으로 주로 현재 진행형인 경우에 해당한다. 참여자들은 상담자로서 자기감정을 관리하고 내담자의 입장에서 다시 내담자를 이해할 만한 물리적 시간이 부족하였다. 따라서 이 유형의 참여자들은 감정적 혼란 상태에 아직 머물러 있는 경향이 컸다. 또한 이들이 속한 기업 역시 정서적으로 어려움을 겪는 내담

자를 문제인력으로 보거나 자살예방을 우선시 하면서 압박감을 느끼게 한다는 참여자들의 인식이 컸는데, 특히 내담자의 자살/위기가 발생할 경우 상담자에게 책임 전가하는 낙인을 우려하는 것이 특징적이었다. 반면 주변의 지지와 위로는 충분치 않아 일련의 경험을 통해 기업 상담자로서 계속 지내는 것에 대한 확신보다는 회의감이 커져 이후 기업 상담자로 계속 활동할 지에 대해서도 뚜렷한 답을 내지 못하고 혼란스러운 상태를 지속하고 있었다. 이 유형에 해당하는 참여자는 4, 10으로 나타났다.

#### 논 의

본 연구의 목적은 내담자의 자살 및 자살시도를 경험한 기업 상담자들이 어떠한 내적 과정을 경험하였는지, 어려움은 무엇이고 이를 어떻게 극복하였는지, 그리고 그 결과 상담자에게 어떠한 영향이 미쳐졌는지를 설명하는 실체이론을 제시하고자 함이었다. 이 결과, 내담자의 자살/위기를 경험한 기업 상담자들의 극복 과정은 ‘좌절을 딛고 내담자와 기업 상담에 대한 이해를 확장하여 전문가로서의 발달 전환을 꾀함’으로 나타났다. 이러한 참여자들의 내담자와 기업 상담에 대한 이해의 확장은, 조망의 확대로 해석할 수 있다. ‘조망’이란 사전적으로는 ‘먼 곳을 바라봄’(교육학 용어사전, 1994)으로, 심리적으로는 부정적 사건으로 인해 유발되는 정서를 의식적이고 자기 조절적인 방식으로 절하는 인지적인 처리과정으로 해석된다(Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001). 이러한 조망의 확대는 개인이 경험하는 부정적인 사건에만 사고를 국한시키지 않고, 시야

를 넓혀 전체적인 조망을 획득함으로써 부정 정서를 완화하게 하는 데 긍정적인 영향력을 발휘한다(권미주, 2014). 본 연구에서 나타난 참여자들의 내담자와 기업 상담에 대한 이해가 확장되는 경험 역시 이를 지지하는 결과로, 조망 확대로 기업 상담자들은 심리적 안정감을 되찾고 전문가로 거듭나는 성장의 발판을 마련할 수 있었던 것으로 보인다.

또한 이를 통한 전문가로서의 발달 전환에 대한 모색은, 상담자 발달과 성장 과정에 대한 연구 결과들과도 일치하는 것으로 나타났다. 국내 집단상담 대가들이나 발달 후기에 이른 상담 전문가들은, 그가 겪은 어려움이나 좌절 경험이 발달의 전환을 이끄는 중요한 촉진제가 되었고 이를 통해 ‘이전과는 다른 새로운 자기로의 변형’을 경험하게 되었다고 밝히고 있다(권경인, 지희수, 2011, 오현수, 2008). 꼭 경륜이 오래 된 대가나 전문가들 뿐 아니라, 적응이나 위기극복과정에 있는 상담자들에게서도 좌절을 통해 새롭게 자기가 재탄생하는 경험은 수차례 보고되고 있는데, 일례로 청소년 상담자들 역시 적응과정에서 좌절을 겪게 되지만 이러한 좌절 경험이 성장을 위한 밑거름이 되었다고 보고하고 있는 것(서선아, 2015)과 일치한다. 본 연구 결과에서 참여자들은 내담자의 자살 관련 사건을 토대로 내담자에 대한 이해와 공감의 폭이 성장되는 경험을 하였고, 더 나아가 기업 상담에 대해 수동적이었던 과거 모습에서 적극적으로 기업 상담 모델과 자신과의 일치성을 검토하면서 어느 방향으로 전문성을 발달시켜나갈 것인가에 대한 전환적 고민을 모색하는 것으로 나타났다. 결국 이러한 결과는, 내담자의 자살이 ‘직업적 재양’임은 분명하나 이러한 상처로부터의 회복이 장기적으로는 개인과 전문가로서의 성장

을 이끈 경험이었음을 밝힌 선행연구들(Brown, 1987; Chemtob et al., 1989; Hendin et al, 2015; 윤성근, 2015)의 결과를 뒷받침해준다. 이 과정에서 나타난 ‘자각’, ‘위기해결’, ‘성숙’, ‘정체성 재확립’의 4단계 극복 과정은 절규>회피>동요>전이>통합의 단계를 거치면서 외상 사건과 그 경험의 의미를 충분히 탐색, 기존의 신념체계와 통합함으로써 자신과 세상에 대한 비현실적인 인식과 신념을 수정하여 성숙을 이루는 ‘외상 후 성장(Post-traumatic Growth)’ 과정과도 일치하는 결과이다(권석만, 2013). 본 연구에서 보여진 기업 상담자들의 극복 과정 4단계는 이러한 선행 연구들과 일치하는 것으로서, 인간은 고통 속에서도 의미에 의지하며 자기 자신을 재구축해가는 변화무쌍하고, 역동적인 존재(Viktor E. Frankl, 2005)임을 다시 한 번 확인시켜주는 결과라 하겠다.

한편, 내담자의 자살을 경험한 국내 상담자들의 주요 감정을 확인해볼 수 있었다. 본 연구 결과 참여자들의 감정 추이는 주로 충격>슬픔>원망/분노/배신감>후회/죄책감>허무함/무능감/무기력감>연민과 애도 순으로 분석되었다. 이는 서구권의 정신건강 전문가들이 겪는 슬픔/죄책감>분노/충격>우울>부적절감>불안>수치심>배신감(Hendin et al, 2015) 순과 비교해 볼 때, 첫 반응이 우리는 ‘충격’인 것과 달리, 서구권은 ‘슬픔/죄책감’이라는 점에서 그 문화차를 좀 더 심화하여 다룰 필요성을 제시해준다. 이는 앞서 국내 정신건강 전문가들의 경험을 연구한 윤성근(2015)의 결과와 일치하는 것으로, 서구권에 비해 국내 전문가들에게 내담자의 자살은 아직 ‘나에게 일어나지 않을’ 거리가 먼 사건으로 인식되어 있다는 점, 또 대부분(75%)의 참여자들이 내담자의 자살 가능성에 더 많이 노출되는 정신과 의사였

던 서구권 연구와 달리, 국내 연구에서는 정신과 의사(25%) 외에도 다양한 분야의 전문가가 참여하였기 때문에 그 충격의 정도가 상대적으로 높을 수 있다. 본 연구에서는 특히 정신과 의사는 포함되지 않은 채, 상담사들로만 구성되어 있다는 점도 반영된 것으로 해석된다(윤성근, 2015; Alexander, D., Klein, S., Gray, N., Dewar, I, G., & Eagles, J, M. 2000; Ruskin et al., 2004; Yousaf et al., 2002). 반면, 윤성근(2015)의 연구에서는 나타나지 않은 내담자에 대한 뚜렷한 분노와 배신감 정서의 확인은 본 연구의 흥미로운 결과이기도 하다. 이는, 소송에 대한 압박으로 서구 전문가들이 갖는 자살 내담자에 대한 분노와도 차이가 있었는데, 특히 상호의존성이 높고 상담자의 어른 역할이 더 강조되는 국내 상담 문화(장성숙, 노기현, 2010), 그리고 내담자의 자살과 관련해서 책임을 요구하는 기업 상담의 특성(변시영, 조한익, 2015) 등이 반영된 결과로 해석된다. 마지막으로, 내담자의 자살 또는 시도 발생 시 상담자들이 압도당하는 핵심 감정에도 차이가 발견되었는데, 내담자가 자살을 한 경우는 죄책감을, 시도한 경우는 불안을 두드러지게 느끼는 것이 드러났다. 이는 기존 연구를 새롭게 확장시킨 결과로, 내담자 자살을 둘러싸고 다양한 정도에 노출될 수 있는 상담자들을 위한 구체적인 교육 자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 유형분석 결과, 내담자의 자살 관련 사고가 발생했을 때 기업에서 어떠한 태도를 보이는가에 따라 상담자들이 자신은 물론 내담자에 대한 낙인을 우려하게 되고 이는 극복 과정은 물론, 궁극적으로는 상담자로서 기업에 계속 남아있을 것인가 아니면 다른 진출을 피할 것인가에 영향을 주는 것으로 확인되었는데(기업 적응형, 독립 추구형, 혼란 유지형),

이는 기존 대학이나 청소년 자살 관련 선행 연구들에서 ‘상담자에 대한 낙인 우려’는 공통적으로 나타났지만, ‘내담자에 대한 낙인 우려’는 발견하기 어려웠다는 점에서(김은하 외, 2015; 지승희 외, 2008; 윤성근, 2015) 기업 상담의 독특성을 드러내는 것으로 보여진다.

본 연구는 다음과 같은 시사점을 가진다. 첫째, 내담자의 자살 및 자살 위기를 경험하게 된 상담자의 내적 과정이 생생하게 확인되었다. 기존 국내 연구들은, 내담자에 초점을 맞춰 개인의 자살에 미치는 위험요인이나 보호요인을 주로 밝혀왔다. 따라서 근거이론이라는 질적 연구의 수행을 통해 상담자가 겪게 되는 인지, 정서, 행동의 변화 과정을 순차적, 구체적, 총체적으로 살펴봤다는 점에서, 본 연구 결과는 상담자의 내적 과정을 이해하는 자료로 활용될 수 있는 가치를 지닌다. 또한 내담자의 자살을 경험한 상담자들에 대한 국내 연구는 아직 부족한 실정으로, 대부분 미국과 유럽에서 이뤄진 것들을 일반화시켜 적용시켜 온 경향이 있다. 이에 본 연구에서 확인된 국내 기업 상담자들의 내적 과정과 서구권 정신건강전문가간의 차이점은 국내 연구를 확장시키는 한편, 동-서양간 문화차로 인해 발생하는 경험의 다양성을 확인했다는 점에서도 그 의의가 있다.

둘째, 본 연구를 통해 기업 상담의 독특성이 확인되었다. 기존 연구들은 내담자의 자살이 상담자에게 상당한 수준의 고통을 제공해 준다는 것을 모든 상담자에게 적용 가능한 수준, 즉 일반화된 수준에서 밝혀왔다. 본 연구는 기업 상담 장면에서 초점화하여 이를 다룸으로써, 상담자가 근무하고 있는 조직의 문화, 환경적인 특성이 상담자에게 어떠한 영향을 미치는지를 드러내고자 하였다. 연구 결과, 기

업 상담자들은 모두 기업 상담이기에 다른 상담 장면과 구별되는 독특한 경험, 이를테면 기업 문화가 어떤가에 따라 자살 사건 발생시 상담자 자신과 내담자에 대한 낙인(stigma)에 대한 우려에서 오는 갈등을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는, 기업 상담의 현주소를 독자들로 하여금 생생하게 느낄 수 있게 하는 것은 물론, 기업 상담 연구의 확대에도 기여할 것이다.

셋째, 본 연구는 기업 상담자들의 발달과 성장을 위한 교육 과정 개발에 활용될 수 있다. 현재 기업 상담자들에게 제공되고 있는 내담자 자살과 관련된 교육 내용은, 주로 내담자의 자살 위기를 어떻게 포착하고 개입해야 하는지의 '내담자 중심의 측면'에만 제한되어 있다. 하지만 내담자의 자살 위기는 상담자에게도 분명한 외상 경험이 된다. 따라서 본 연구를 통해 구체적으로 탐색된 기업 상담자들의 경험은, 기업 상담자의 위기관리역량 향상을 위한 교육 과정 개발에 도움이 될 것이다. 특히 본 연구에서는 내담자가 자살을 한 경우와 자살 시도를 한 경우 겪게 되는 상담자의 감정적 차이도 나타났다. 이렇게 내담자의 자살 행위 정도에 따라 더 세분화된 상담자의 경험 내용은 심화된 교육 과정 개발에 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한된 범위로 인하여 다음과 같은 후속 연구들이 제안될 수 있다. 첫째, 본 연구에서는 가능한 많은 수의 연구 참여자를 확보하고자 노력하였고, 동시에 그 참여자들의 소속 기업을 중복 없이 다양하게 선정하고자 하였다. 하지만 본 연구의 결과를 전체 기업 상담의 장면으로 일반화시키기에는 여전히 한계가 존재한다. 따라서 추후 기업의 다양한 형태(예. 규모, 산업군 등)가 반영되고 기업별

문화차를 드러내는 연구들이 좀 더 활발하게 진행된다면, 다양한 조건에서 근무하고 있는 국내 기업 상담자들의 구체적인 현실이 좀 더 풍부하게 탐색될 수 있을 것이다. 둘째, 내담자의 자살을 겪은 상담자와 자살 위기를 겪은 상담자를 각각 본다면 5명이라는 참여자를 대상으로 했다는 점이다. 이는 참여자의 표집 제한에 기인한 것으로, 국내 기업 상담자들의 수가 확대되었다고는 하나 아직 일반 학교나 청소년 기관, 사설 기관에 비해 그 모수 자체가 제한적인 게 사실이다. 특히나 내담자의 자살이라는 경험 역시 다른 연구 주제들에 비해 일반화된 현상, 그리고 쉽게 공개되어 다뤄질 수 있는 현상은 아니다. 실제 내담자의 자살을 경험한 참여자들 중에서는 이를 재경험하고 노출시키기를 꺼려하기도 하였고, 이는 참여자 확보의 제한으로 이어졌다. 그만큼 내담자의 자살은 상담자에게 트라우마틱한 경험으로 회복의 과정에 많은 시간과 노력이 요구된다는 점이 참여자 표집 과정에서도 확인된 것이라 할 수 있다. 물론 본 연구에서는 자살을 실제 죽음에 이른 경우와 죽음에 이르기 위해 시도한 경우 모두를 포함하는 개념으로 정리한 선행연구들의 제언에 따라, 이 모두를 포괄하는 경험 과정의 이론을 생성하는 것이 주요 목적이었다. 그에 따라 10명의 참여자들이 표집되었고, 9명부터 더 이상 새로운 개념이 생성되지 않는 이론적 포화를 나타내 10명으로 최종 완료하였다. 그럼에도 불구하고 세부적으로 볼 때 내담자가 실제 죽음에 이른 경우와 죽음을 시도한 경우에 겪는 상담자들의 내적 과정은 분명한 차이가 나타났고, 이에 각각을 구분, 심화하여 연구를 한다면 5명의 참여자 이상이 확대될 필요가 있어 보인다. 따라서 이러한 자살 행위 정도에 따른 차

이점이 드러날 수 있는 후속 연구는 좀 더 다양한 참여자를 확보하여 진행되어야 할 것이다. 마지막으로 본 연구는 상담자의 관점에 기초하고 있는 것으로, 기업 상담의 세 주체 중 나머지 두 주체인 기업 관리자와 내담자의 경험은 포함시키지 않았다. 따라서 후속 연구에서 다른 두 주체들의 경험을 탐색하는 연구가 이뤄진다면 내담자의 자살과 회복 과정, 그리고 기업 상담에 대한 연구가 더 다양해질 것으로 보여진다.

### 참고문헌

- 강덕상, 한재희 (2020). 자살충동을 겪는 남성 노숙인의 심리사회적 경험 연구. *상담학연구*, 21(2), 219-240.
- 강훈구 (2013). 대학 학생상담센터의 위기관리향상을 위한 전략적 방안 연구. *단국대학교 대학원 석사학위청구논문*.
- 권경인, 지희수 (2011). 집단상담 숙련전문가의 발달 특성 분석. *상담학연구*, 11(3), 1075-1098.
- 권미주 (2014). 대학생의 취업 스트레스가 정서적 안녕감에 미치는 영향에서 조망 확대와 긍정적 초점 변경의 조절효과. *대구대학교 석사학위청구논문*.
- 권석만 (2013). *현대 이상심리학 2판*. 서울: 학지사.
- 권호인, 김 란, 서은희, 노범래, 홍현주, 권용실 (2014). 학교기반 자살예방 프로그램: 장점과 제한에 대한 교사의 인식. *신경정신의학*, 53, 8-14.
- 권호인, 윤경선, 김소라 (2015). 대학 상담기관 자살위기개입의 문제점과 개선방안: 상담자 포커스 그룹 인터뷰를 중심으로. *한국심리학회지: 학교*, 12(2), 159-175.
- 고윤희, 박성현 (2014). 상담자의 전문성 발달 과정에 대한 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(4), 805-839.
- 김선경, 전재영 (2012). 기업 상담소 방문 결정 이유에 관한 개념도 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 24(2), 465-483.
- 김성혜 (2015). 개념지도를 통해 본 자살시도 위험요인과 보호요인. *전북대학교 박사학위 청구논문*.
- 김순규 (2008). 청소년 자살에 영향을 미치는 위험 요인과 보호 요인. *정신보건과 사회사업*, 9, 66-93.
- 김은하, 전소연, 김다예, 도민정 (2015). 대학상담자들의 자살예방과 자살위기개입 경험 질적 연구. *한국청소년연구* 26(4), 177-206.
- 남기철 (2006). 청소년 자살 문제와 위기개입. *학생생활연구*, 25, 97-116.
- 남현주 (2014). 기업 상담자 역량모형 개발. *부산대학교 박사학위청구논문*.
- 남현주, 송연주 (2016). 기업상담자 소진에 관한 질적 연구: 기업상담 내부모형을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 28(3), 915-942.
- 노용환, 이상영 (2013). 우리나라의 자살급증원인과 자살예방을 위한 정책과제. *보건복지포럼 통권 제200호*, 7-28.
- 박승민, 김광수, 방기연, 오영희, 임은미 (2012). 근거이론접근을 활용한 상담연구과정. 서울: 학지사.
- 박철옥 (2014). 복합외상경험자의 상담을 통한 자기의 회복과정: 근거 이론 적용. *이화여자대학교 박사학위청구논문*.
- 변시영, 조한익 (2015). 기업 상담 초심자와 숙

- 련자가 인식한 역할 및 역량에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 16(6), 529-551.
- 서선아 (2015). 청소년 사이버 상담자의 심리적 적응과정 연구. 백석대학교 박사학위청구 논문.
- 서울대학교 교육연구소 (1994). *교육학 용어 사전*.
- 심윤정 (2012). 기업 상담자의 기업 내 적응 경험에 대한 내러티브 탐구: 대기업 내 여성 상담자를 중심으로. *상담학연구*, 13(4), 1819-1843.
- 안은주 (2016). 상담자의 대리외상후 성장과정. 숙명여자대학교 박사학위청구논문.
- 양의주, 하 정 (2020). 60대 은퇴 남성의 역경 대처 경험: 경제적 어려움을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 32(1), 173-196.
- 오현수 (2008). 상담전문가 발달과정에서의 좌절 극복경험 분석. 백석대학교 박사학위청구 논문.
- 유영권, 정승진, 문영주, 이경아, 이상선 (2011). 대학상담센터 상담자의 역량과 자질 연구. *대학생활연구*, 17(1), 1-17.
- 윤성근 (2015). 내담자의 자살에 대한 정신건강 전문가의 경험: 개념도 연구법을 활용하여. 고려대학교 석사학위청구논문.
- 이은진. (2011). 장애대학생의 대학생활을 통한 변화과정: 근거이론 접근. 이화여자대학교 박사학위청구논문.
- 임미영 (2010). 노인 자살시도 경험에 관한 연구 - Giorgi의 현상학적 방법론을 통하여 -. 한서대학교 박사학위청구논문.
- 장성숙 (2002). 우리 문화에서의 상담자상. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 547-561.
- 장성숙, 노기현 (2010). 한국인의 심리상담 이야기(현실역동상담의 이론과 실제). 학지사.
- 장세진 (2005). 건강한 직장생활을 위한 직무 스트레스의 관리. *산업간호(한국산업간호협회)*, 12(3), 25-31.
- 정민경 (2016). 자살시도력이 있는 우울증 환자의 주의 몰입 및 철회 실패에 대한 연구. 서강대학교 석사학위청구논문.
- 조궁호 (2006). 이상적 인간형론의 동서 비교. 서울: 지식산업사.
- 조윤진 (2016). 해결중심가족상담이 별거 가족의 자아분화와 역기능적 의사소통에 미치는 영향 연구. 서울벤처대학원대학교 석사학위청구논문.
- 주은선, 이해경, 주은지 (2007). 한국적 인본주의 상담 모형 탐색: 일본주의 상담자들의 자기 보고 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 19(3), 569-586.
- 중앙자살예방센터 (2020). 2020 자살예방백서 (2018년 통계 기준).
- 지승희, 김명식, 오승근, 김은영, 이상석 (2008). 청소년자살 예방프로그램 및 개입방안 개발. *청소년상담연구(총서)*, 141, 1-285.
- Alexander, D., Klein, S., Gray, N., Dewar, I, G., & Eagles, J, M. (2000). Suicide by patients: questionnaire study of its effect on consultant psychiatrists. *BMJ*, 320, 1571-1574.
- Bae, S, H., & Joo, E, S. (2003). Psychotherapists in South Korea: Professional and practice characteristics. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(4), 302-316.
- Brown, H, N. (1987). The impact of suicide on psychiatrists in training. *Comprehensive Psychiatry*, 28(2), 101-112.
- Chemtob, C, M., Bauer, G., Hamada, R, S.,



- Pelowski, S. R., & Muraoka, M. Y. (1989). Patient suicide: Occupational hazard for psychologists and psychiatrists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20, 294-300.
- Corrine Glesne. (2010). 질적 연구자 되기. (안혜준 역). 아카데미프레스.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). *Educational research: An introduction (7th ed.)*. Boston, MA: Allyn, & Bacon.
- Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30(8), 1311-1327.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of Grounded Theory*. New York: Aldine.
- Grad, O. T., & Michel, K. (2004). Therapists as client suicide survivors. *Women and Therapy*, 28(1), 71-81.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. E. (1981). *Effective evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Harwood, D., Jacoby, R., Hawton, K., & Heeringa, K. V. (2000). Chapter 18. Suicidal behavior among the elderly. *The international handbook of suicide and attempted suicide*. John Wiley and Sons, Ltd.
- Hendin, H., Haas, A. P., Maltzberger, J. T., Szanto, K., & Rabinwicz, H. (2015). 외상 후 성장-상담 및 심리치료에의 적용 [Posttraumatic Growth in Clinical Practice]. (강연신, 임정란, 장안나, 노안영 공역). 학지사.
- Highley, J. C., & Cooper, C. N. (1996). 'An evaluation of employee assistance and workplace counselling programmes in British organizations'. Paper delivered at the 1996 Occupational Psychology Conference.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25, 517-572.
- Holloway, I., & Wheeler, S. (2012). *Qualitative research in nursing and healthcare (Third edition)*. Blackwell Publishing, Oxford.
- McAdams, C. R., & Foster, V. A. (2000). Client Suicide: Its Frequency and Impact on Counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 22, 107-121.
- Ruskin, R., Sakinofsky, I., Bagby, R. M., Dickens, S., & Sousa, G. (2004). Impact of patient suicide on psychiatrists and psychiatric trainees. *The American Journal of Psychiatry*, 28, 104-110.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park: Sage.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1996). 근거이론의 이해 [Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques]. (김수지, 신경림 역). 서울: 한울 아카데미. (원저는 1990년 발행).
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basic of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques (2nd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Strauss, A., & Corbin, J. (2001). 근거이론의 단계 [Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory. 2nd ed.]. (신경림 역). 서울: 현문사. (원저는 1998년 발행).

- Viktor E. Frankl, (2005). *삶의 의미를 찾아서*. (이시형 역). 청아출판사.
- Wurst, F. M., Kunz I., Skipper, G., Wolfersdorf, M., Beine, K. H., Vogel, R., Müller, S., S., & Thon, N. (2013). How therapists react to patient's suicide: findings and consequences for health care professionals' wellbeing. *General hospital psychiatry*, 35(5), 565-570.
- Yousaf, F., Hawthorne, M., & Sedgwick, P. (2002). Impact of patient suicide on psychiatric trainees. *Psychiatric Bulletin*, 26, 53-55.

원 고 접 수 일 : 2020. 07. 08

수정원고접수일 : 2020. 08. 19

게 재 결 정 일 : 2020. 08. 26

## **The Recovery Process of Workplace Counselors who have Experienced a Client Suicide Crisis or Event: A Grounded Theory Approach**

**Siyoung Byun**

Samsung Electro-Mechanics Work&Life Counseling Center / Senior Counselor

The purpose of this study was to construct a theory of the recovery process of workplace counselors who have experienced a client's suicide-related event. In-depth interviews with 10 counselors were qualitatively analyzed using grounded theory, resulting in 74 concepts, 32 sub-categories, and 19 categories. Four stages: awareness, crisis solution, growth, and identity re-establishment emerged from the process analysis. The central category was 'seeking a transition of one's professional development by overcoming frustrations and extending understanding of clients and corporate counseling.' Three types including 'adaptable to corporate,' 'seeking independence,' and 'confused,' were revealed by the type analysis. Counselors' key emotions differed based on whether the client made a suicide attempt or completed suicide. The former felt anxiety, whereas the latter felt guilt. The unique features of corporate counseling were associated with stigma in counselors experiencing suicide-related events. This study may serve as a basis for designing educational courses for workplace counselors.

*Key words* : Corporate Counseling, Workplace Counselor, Client Suicide, Qualitative Research, Grounded Theory, Counselor Development