상담학연구
Korean Journal of Counseling
2021, Vol. 22, No. 3, 239-273
https://doi.org/10.15703/kjc.22.3.202106.239

상담자 소진에 대한 질적 메타분석

류진아[1] · 방은진[2†] · 신혜민[3]

[1]한국교통대학교 교육대학원 상담심리전공 부교수, [2]부천직업트라우마센터 상담심리사
[3]한라대학교 학생생활상담센터 전임상담사

본 연구는 상담자의 소진 과정과 소진 관련 요인을 탐색하는 데 목적이 있다. 이를 위해 소진과 관련된 질적 연구 20편을 선정하여 질적 메타분석을 실시하였다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 상담자의 소진 과정은 노력·몰입 단계, 소진 단계, 회복 단계, 성장 단계로 분석되었고, 상담자는 소진한 후 회복하기도 하고, 회복하였지만 다시 소진으로 돌아오는 순환 과정으로 이어질 수도 있었다. 또한 상담자가 소진을 회복한 후 실존적 존재로의 탄생, 개성화된 나, 알아차림과 긍정적 접촉과 같은 성장에 이를 수 있었다. 둘째, 노력·몰입 단계에서 소진 단계로 이동하는 데 있어서 위험 요인은 개인 요인과 환경 요인으로 나누어지며, 환경 요인이 개인 요인보다 더 위험 요인으로 작용하였다. 특히 조직 내 상담에 대한 인식이 부족하고 갈등이 있거나 상담자 개인의 성격적인 특성과 상담자로서 자질 및 전문성이 준비되지 않았을 때 소진에 이르게 되었다. 셋째, 소진 단계에서 회복 단계 및 성장 단계로 이동하는 데 있어서 발달 요인은 대처 요인과 도약 요인이었다. 자기 돌봄과 변혁, 전문성 강화, 자기통제력 발휘를 중심으로 자기를 돌아보고 변화와 변혁을 추구함으로써 회복과 성장을 도모하였다. 넷째, 소진 과정과 요인에 대한 통합적이고 본질적인 의미 탐색을 바탕으로 소진 후 성장이라는 개념과 모형을 제시하였다.

주요어 : 상담자, 상담자 소진, 질적 메타분석

† 교신저자(Corresponding Author): 방은진 / 부천직업트라우마센터 / 경기도 부천시 원미구 삼작로 22
Tel: 032-329-9565 / E-mail: eunjinna@naver.com

서 론

소진은 임상 증후군을 설명하기 위해 Freudenberger (1974)가 처음 소개하였다. 이후 Maslach et al. (2001)의 실증적 연구는 업무 관련 스트레스 증상을 포함한 심리적 현상으로서의 소진에 대한 기초 자료가 되었다. 소진은 직장에서 스트레스 요인으로 인해 만성적인 정서 및 대인 관계 문제에 장기간 노출되는 상태로 정의된다(Maslach et al., 2001). Jankowski et al.,(2020)는 긍정적 감정, 최적에 가까운 기능, 일반적인 웰빙 감각 등이 더 이상 잘 나타나지 않는다는 것으로 소진을 개념화하였다. Skovholt(2003)는 상담자의 소진을 '마음의 출혈'이라고 명명하였으며, 의미의 소진과 돌봄의 소진으로 나누어서 설명하였다. 돌보는 일이 삶에서 더 이상 충분한 의미와 목적이 되지 못하는 것이 의미의 소진(Meaning Burnout)이고, 스트레스가 계속되는데 자신은 외부의 돌봄을 받지 못하고 타인에게 지속적으로 일방적인 돌봄을 해야 할 때 상담자가 내담자와의 관계에서 어려움을 느끼는 것이 돌봄의 소진(Caring Burnout)이다.

소진 증상은 오랜 기간 스트레스 상황에 노출되었기 때문에 발생하고 만성적이며 복합적인 현상이다. 소진은 특별한 하나의 사건을 경험함으로써 갑자기 발생하는 직무 스트레스나 공감적 피로와는 다르다(Figley, 2002; Stebnicki, 2007). 2019년부터 WHO 국제 질병 분류(International Classification of Diseases)에 의해 소진이 공식적으로 진단되지만(World Health Organization, 2019), 소진의 진단은 이분법적인 구조가 아니다(Eckleberry-Hunt et al., 2018; Maslach & Leiter, 1997). 소진에 대한 연구들은 공감 요구가 높고 정서적 어려움이 있는 서비스 및 교육 영역과 타인을 집중적으로 돌보거나 가르치는 역할과 관련된 직업에 초점이 맞춰져 있다(Maslach et al., 2001). 상담자가 소진되면 개인의 정신건강 및 심리적 안녕뿐만 아니라 내담자와의 상호작용, 상담 성과에도 부정적인 결과를 초래하므로 상담의 의미와 가치에도 영향을 준다(강선아 외, 2020).

소진의 세 가지 핵심 차원은 정서적 피로, 비인간화 및 개인적 성취 감소이다(Maslach et al., 1981). 정서적 피로는 일로 인해 자신의 한도를 넘어서게 되어 지치고 에너지가 고갈되었다고 느끼는 상태이다. 정서적 피로는 소진 증후군의 핵심 요소이며 소진의 가장 명백한 표현이다 (Maslach et al., 2001). 상담자는 직업적 요구의 증가로 정서적 피로를 겪게 되고(Maslach et al., 2001) 이에 대한 심리적 반응으로서 과부하가 일어나게 되면서 내담자와의 관계를 유지하기 위해 자신의 능력을 소진시킨다(Lee & Ashforth, 1996). 내담자에게 적절하게 반응할 수 없을 것 같은 느낌과 일에서 의도적으로 정서적, 인지적 거리를 두는 경험을 하게 된다. 내담자에게 냉담해지고 자신과 내담자 사이의 거리를 멀게 설정하려는 노력이 비인간화이다. 비인간화는 부정적이고 냉소적인 태도가 발달하는 것과 함께 내담자 및 업무 자체와도 거리를 두는 것을 포함한다. 이는 종종 개인이 압도적인 업무 부담에 대처하기 위하여 사용하는 단기적 방법이기도 하다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 2001). 개인적 성취의 감소는 지친 개인의 업무 효율성 감각이 점점 줄어드는 것이다(Maslach et al., 2001). 지친 상담자는 자신의 상담을 부정적으로 평가하여 자존감이 저하되고 성취감이 감소한다(Maslach & Jackson, 1981). 정서적 피로와 비인간화는 결과적으로 개인적인 성취감을 감소시키고 부정적인 자기 평가를 가져온다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 2001). 상담자의 정서적 피로, 비인간화, 성취 정도와 경험은 개인마다 다르기 때문에 상담자의 소진은 다양하다(Maslach & Leiter, 1997). 이러한

맥락에서 김복경(2019), 김승아(2016)는 같은 스트레스를 겪는 상황에서 상담자의 적응도가 다르게 나타난다는 탄력성 모델(Resiliency Model)을 토대로 보호 요인(Protective Factor)과 위험 요인(Risk Factor)으로 나누어서 소진을 연구하였다.

Yang & Hayes(2020)는 연구자들이 소진을 많은 상담자들이 직면하는 중대한 도전으로 점점 더 인식하고 있으며, 소진이 상담자들에게 널리 확산되어 있는 것을 확인하였다. 33개의 문헌을 메타분석한 최근의 연구에 의하면 상담자의 20～40%가 소진을 경험하고 있었다(O'Connor et al., 2018). 이는 소진이 상당한 수의 정신건강전문가의 경력 중 어느 시점에서 그들의 정신세계에 영향을 미친다는 것이다(Yang & Hayes, 2020). Yang과 Hayes(2020)는 최근 연구에서 소진의 예측 요인을 '직업', '상담자', '내담자'로 분류하였다. 소진 예측 요인에 대한 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. 직업 요인은 일에 대한 통제, 직업 환경, 일에 대한 수요(작업량 및 사례 수) 및 지원이다. 직무에 대한 자신의 통제가 줄어들면 정서적 피로감이 증가하고 개인적 성취는 감소한다(Lasalvia et al., 2009; Rupert et al., 2009; Steel et al., 2015; Vilardaga et al., 2011). 독립적인 직업 환경에서 일하는 상담자는 소진이 적고(Craig & Sprang, 2010; Lent & Schwartz, 2012; Warren et al., 2013), 신체적, 심리적으로 더 까다롭고 요구가 많은 업무는 정서적 피로와 관계가 깊다(Gibson et al., 2009; Steel et al., 2015). 상담자 요인은 정신건강 병력, 현재의 심리적 고통, 자기 효능감, 마음 챙김, 대처 전략, 감성 지능 및 기타 성격 요인과 인구통계학적 요인(연령, 성별, 인종, 교육 수준 및 부모 상태 등)이다. 외상 사건을 경험한 상담자는 소진 가능성이 높고(Ehring et al., 2011; Rossi et al., 2012; Valenti et al., 2014), 자기효능감이 높은 상담자는 심리적 피로를 적게 경험한다(Acker, 2010). 마음챙김은 상담자의 소진을 예방하고(Thompson et al., 2014; Vilardaga et al., 2011; Yip et al., 2017) 능동적 대처 전략은 개인적 성취와 긍정적 관계가 있으며(Steel et al., 2015), 상담자의 감성 지능은 소진과 반비례한다(Gutierrez & Mullen, 2016; Zeidner et al., 2013). 남성이 여성보다(Jergensen, 2018), 경력이 적을수록(Westwood et al., 2017) 소진을 더 경험하고 자녀는 상담자의 소진에 있어서 보호 요인으로 나타났다(Jovanovic´ et al., 2016; Warren et al., 2013). 소진을 예측하는 것으로 밝혀진 내담자 요인은 성격과 심리적 장애 특징의 두 가지 범주이다. 복잡하고 어려운 내담자(Acker, 2010)와 내담자의 어려운 성격(Warren et al., 2013)이 상담자의 소진과 관계가 있다.

몇몇 연구에서는 상담자의 소진에 있어서 잠재적 중재 효과로 작용하는 감독자와 동료에 의해 제공되는 조직의 지원에 주목하였다(Bardhoshi et al., 2014). 조직의 지원은 상담자가 조직에서 자기 가치를 높게 인식하도록 하고 스트레스 상황을 효과적으로 처리하도록 한다(Rhoades & Eisenberger, 2002). Bakker et al.,(2005)는 소진에 대한 다른 요인 중에서도 조직에서 좋은 관계의 중요성을 주장하였다. 조직에서 자신의 가치를 높게 인식하는 학교상담자는 더 높은 수준의 직업 만족도를 나타내며, 감독자는 작업 과부하로 정서적 피로를 느끼는 데 있어서 완충 효과를 제공한다(Rayle, 2006). Lambie(2002)는 조직의 지원이 정서적 피로, 비인간화 및 개인적인 성취의 세 가지 차원 모두에서 학교상담교사의 소진 수준에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. Wilkerson과 Bellini(2006)는 학교 교장과의 업무 관계가 학교상담교사의 소진에 영향을 미친다고 하였으며, Yildrim(2008)은 학교장의 지원이 부정적일 경우 학교상담교사의 소진이 심각하다고 보고하였다.

미국에서 전문 학교상담자를 대상으로 소진과

학교 환경, 상담업무 외 업무와의 관계를 전국적인 조사를 통해 살펴보았다. 연구 결과에 의하면, 사례 수, 적절한 연간 업무 진행 및 학교장의 지원 수준과 같은 학교 요인이 중요한 소진 예측 요인이었다. 특히 상담업무 외 업무가 소진을 크게 예측하였다. 반면 적절한 연간 업무 진행률과 사례 부담이 여러 소진 차원에 대한 상담업무 외 업무의 소진 효과를 중재하였다. 상담자들은 자신의 소진 경험을 정서적 피로, 효율성 감소, 상담업무 외 업무, 직업 불만족 및 기타 학교 요인과 관련지어서 보고하였다. 하지만 상담업무 외 업무를 직업의 현실로 개념화하는 동시에 학교에서 일하는 상담교사라는 맥락에서 재구성하였다. 이와 함께 모든 상담자들은 동료 지원, 임상 감독 및 자기 관리를 소진 관리를 위한 중요한 전략으로 생각하였다(Bardhoshi et al., 2014). 최근에는 전 세계적으로 유행하는 COVID-19 팬데믹에 압도되어 상담자들이 전반적으로 피곤하고 점점 지루하며 내담자에 대한 개입 효과 감소로 불안하다고 보고하고 있다. 즉 팬데믹의 영향으로 인해 상담자들이 전반적으로 소진의 고통을 받고 있다(Yang & Hayes, 2020).

국내의 상담자 소진에 대한 최초의 연구는 윤부성(2000)이 아내 학대 관련 기관에서 종사하는 상담자의 소진에 대하여 연구한 것이었으며, 이후에 상담자를 대상으로 한 소진에 대한 연구가 꾸준히 증가하였다(강선아 외, 2020). 상담자 소진 관련 메타분석은 상담자 소진과 개인 요인 간의 상관관계 효과 크기를 살펴본 강선아 외(2020), 상담자 개인 및 환경 요인과 소진 간의 상관관계를 메타분석한 김승아(2016), 전문상담교사를 대상으로 특성 변인, 보호 변인, 위험 변인으로 구분하여 메타분석한 임신일(2019)의 연구가 있었다. 이러한 선행연구는 양적연구에서 도출된 결과를 종합하여 통계적으로 분석한 양적 메타분석(Quantitative Meta analysis)이었다. 2000년부터 2020년 4월까지 출간된 상담자 소진 관련 연구의 양적 메타분석을 실시한 강선아 외(2020)는 상담자 소진에 대한 질적 연구가 활발히 이루어졌음을 확인하고, 소진이라는 주제의 성격을 고려할 때 상담자의 소진 경험을 질적으로 분석하는 것이 중요하다고 하였다. 또한 상담자의 개인적 소진 경험을 깊이 있게 탐색하는 동시에 개별 질적 연구들을 통합하여 전체적으로 상담자의 소진 경험을 조망한 후 통찰력 있는 의미를 도출하는 질적 메타분석의 필요성을 제안하였다. 이는 질적 메타분석을 실시할 만큼 상담자 소진을 주제로 한 개별 질적 연구가 충분히 이루어져서 포화된 자료를 제공할 수 있음을 말해 준다. 질적 연구는 양적 연구가 제공하지 못하는 상담 및 심리치료에 대한 유용한 정보, 상담 과정에 대한 깊이 있는 통찰과 풍부한 개인의 주관적 경험에 대한 자료를 제공한다(손은정, 2010). 상담자 소진에 대한 질적 메타분석인 본 연구는 양적 메타분석이 제공하지 못하는 상담자 소진에 대한 경험 과정과 관련 요인에 대한 전반적인 통찰과 이해를 제공하는 데 목적이 있다.

질적 메타분석은 개별 연구물에 대하여 해석적(interpretative)으로 종합하여 분석하는 방법(Noblit & Hare, 1988)이다. 해석적 분석은 개별 질적 연구들에 나타난 주요 개념들을 포함하여 해석하는 동시에 고차원적 이론적 구조와 연결할 수 있는 상위 개념을 만들어내는 것이다. 개별 연구 결과들을 축소시키지 않으며 개별 연구 결과들의 해석적 가능성을 확장시킨다(Sandelowski et al., 1997). 질적 메타분석은 1990년대 이후 서구에서는 본격적으로 이루어지기 시작하였으며, 국내에서는 나장함(2008)의 연구를 시작으로 최근에 상담 및 교육 분야에서 조금씩 이루어지고 있다(주인석 외, 2020). 질적 메타분석은 메타분석의 한 유형으로

개별 질적 연구 결과들을 종합하여 분석함으로써 현상에 대한 설명을 좀 더 일반화하려는 연구 방법이다(나장함, 2008). 개별 질적 연구물을 연결지어 종합하여 분석을 실시하는 것으로 많은 연구 참여자와 폭넓은 기술을 확보한 후 의미 있고 새로운 결과 및 정책 대안을 모색하기 위해 개발되었다(Sandelowski et al., 1997; Zimmer, 2006). 질적 연구가 가진 고유하고 개별적인 가치인 개인의 경험에 대한 깊이 있는 탐색을 반영하면서 개별 질적 연구를 종합하여 분석 및 통합함으로써 보다 많은 참여자의 경험을 전체적으로 조망하고 원연구물들을 뛰어넘는 의미를 발견하는 것이다(주인석 외, 2020). 질적 연구에 대해 심리학 분야에서 오랫동안 관심을 가져왔지만, 질적 문헌의 메타분석(때때로 메타 합성이라고 함)은 여전히 매우 드물다. 양적 메타 분석과 마찬가지로 이러한 방법은 결과를 집계하고 패턴을 식별하는 기능을 하지만 그 목적, 절차 및 방법론적 고려 사항은 다를 수 있다(Levitt, 2018). 지금까지 국내에서 상담자 소진에 대한 질적 메타분석 연구는 이루어지지 않았다. 질적 연구에서 포화는 이미 개발된 도식에 새로운 이해를 가져다주며 분석을 명확하게 한다(Glaser & Strauss, 1967). 본 연구에서는 이를 질적 연구 방법의 하나인 질적 메타분석에도 적용하여(류진아, 오은경, 2021) 연구대상을 선정하고 분석하였다. 따라서 본 연구는 상담자 소진에 대한 종합적이고 통합적인 이해를 얻고 개별 질적 연구의 한계를 보완하기 위하여 질적 메타분석을 실시하였다. 본 연구의 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 상담자 소진의 경험 과정은 어떠한가? 둘째, 상담자의 소진 관련 요인은 어떠한가?

방 법

연구 방법

질적 메타분석은 질적 연구물을 대상으로 하는 해석적인 분석 방법으로 개별 연구에서 나타난 주요 개념들을 포함하면서도 동시에 새로운 해석 가능성과 이론적 생성을 도모한다(나장함, 2008). 미국의 Noblit와 Hare(1988)이 학교의 인종차별 폐지 정책에 관한 연구에서 처음 적용한 이후 의학, 간호, 교육, 보육, 체육 등 다양한 분야에서 실시되고 있으며, 개별 질적 연구물들을 종합 및 비교분석하여 설명적인 해석 및 일반화를 가능케 하는데 이는 연구의 효용을 극대화한다. 국외에서는 유용한 심리치료 과정, 석사 치료자의 경험, 심리치료자의 수련 과정, 우울과 불안에 관한 전산화된 심리치료 등에 대해서(Timulak, 2007; Jennings et al., 2016, McGilliveray et al., 2015; Knowles et al., 2014; Levitt et al., 2016), 국내에서는 북한이탈여성의 경험, 외상 후 성장, 유아 놀이몰입, 장애영유아의 놀이와 관련된 교사 경험, 청소년 학업중단(류진아, 오은경, 2021; 주인석 외, 2020; 이경화, 임지현, 2020; 진재섭, 2020; 이정숙, 2017) 등의 주제로 질적 메타분석 연구가 활발하게 진행되고 있다. 질적 메타분석과 내용 분석 및 연구동향 분석은 2차적 자료 분석이라는 유사점이 있지만 차별성이 있다. 내용분석은 단어, 표현 혹은 사건의 명백히 드러난 내용과 숨겨진 내용을 구분, 평가하는 데 어려움이 있고 인과관계를 설명하는데 적절하지 않으므로(황성동, 2013) 내용분석으로 맥락을 풍부하고 깊이 있게 이해하는 데는 한계가 있다(류진아, 2016). 연구동향 분석은 일반적으로 주제에 대한 연구대상, 자료수집 방법, 자료 분석 방법, 질적 연구 수행 과정에 대한 검토(김봉환 외, 2011; 류진아, 2018)를 중심으로 이루어지므로 주제에 대한 맥락을 풍부하고 깊게 이해하여 새로운 해석을 얻는 데 한계가 있다. 따라서 본 연

구에서는 상담자 소진에 대한 개별적 이해에서 더 나아가 새로운 해석을 얻고자 문헌 선정과 분석 절차가 단계적으로 제시된 질적 메타분석 방법을 사용하였다. 본 연구의 메타 분석 절차는 Noblit와 Hare(1988)가 제안한 분석 절차를 채택하였다. 질적 메타분석 실행 단계는 총 8단계로 ① 연구 주제 및 연구 문제 설정, ② 관련 연구물 검색, ③ 포함과 배제 준거 설정, ④ 포함된 연구물에 대한 질적 평가, ⑤ 개별 연구 내 분석, ⑥ 개별 연구 관련 개념 사례 간 분석 틀 마련, ⑦ 개별 연구 관련 개념 사례 간 비교, 분석, ⑧ 전체 연구 결과를 종합한 해석 보고서 작성이다.

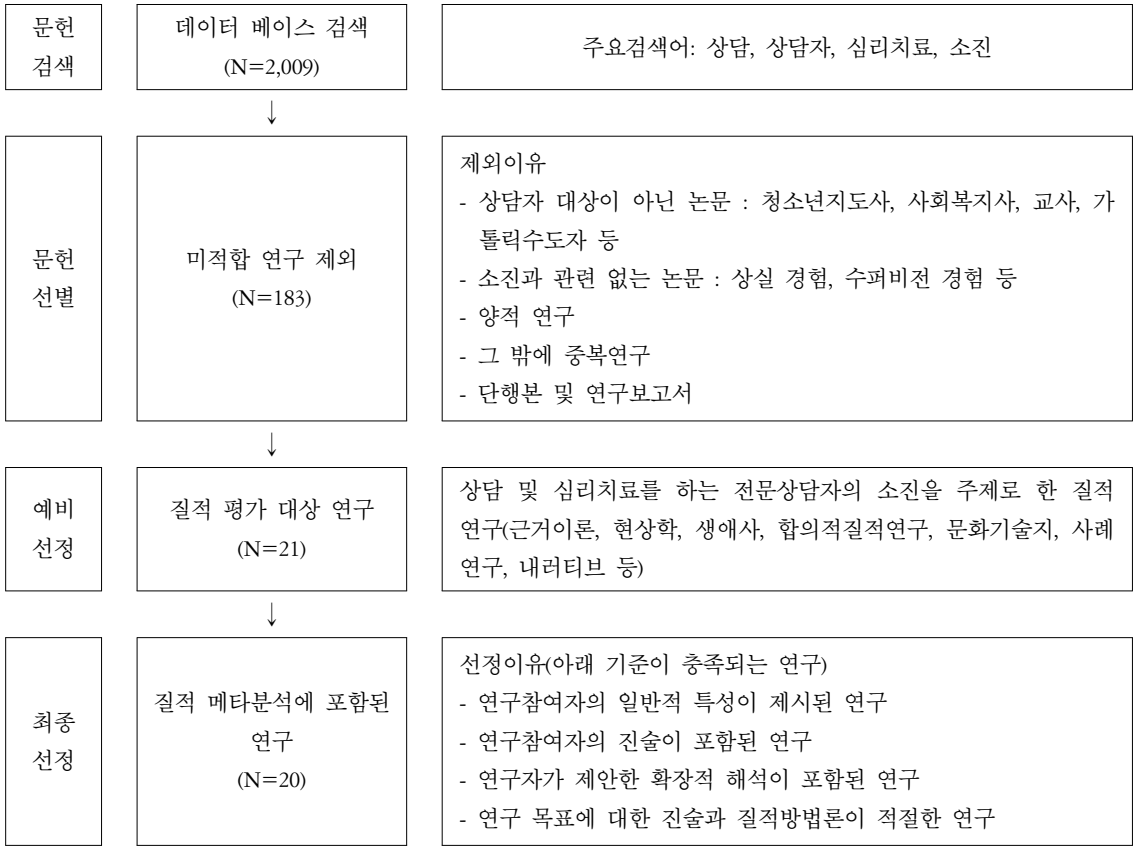
자료 수집

본 연구는 상담자 소진을 주제로 한 질적 연구 총 20편을 대상으로 분석하였다. Ma et al.,(2015)은 새로운 해석의 가능성 때문에 질적 메타분석을 제안하였다. 새로운 이해를 개발하고 제공하기 위해 전체 문헌을 분석할 필요는 없다. 연구 목표를 명확히 하는 것이 메타 분석을 설계하는데 도움이 되고, 이 목표는 분석대상 논문 수에 영향을 준다. 질적 메타분석 대상 논문의 수는 2편에서 100편까지 다양하지만 보통 12편이었다(Timulak, 2009). McGillivray et al.,(2015)과 Timulak(2007), Timulak과 Creaner(2010)의 연구들을 포함한 심리치료 관련 질적 메타분석의 대부분이 약 7~10개의 연구를 조사하였지만(Levitt, 2018), 문헌의 수가 많으면 질적 메타분석에서 충분히 포화된 이해를 얻을 가능성이 있다. 포화는 이미 개발된 도식에 새로운 이해를 가져다주며 분석을 명확하게 한다(Glaser & Strauss, 1967). 심리치료 경험에 대한 Levitt et al.,(2016)의 연구에서 47건의 문헌을 분석한 후 포화 상태에 도달했으며 이후의 분석에 20개 이상의 연구를 추가하였지만 새로운 범주를 생성하지 않았다고 하였다. 따라서 분석 대상인 논문을 선정하는 것과 배제는 매우 중요하다(Sandelowski & Barron, 2007). Levitt(2018)은 질적 메타분석에서 개별 연구물의 수는 충분히 포화된 이해를 얻을 가능성이 있어야 한다고 하였다. 전체 문헌을 질적 메타분석 할 필요는 없으며, 연구 목표를 명확히 설정하는 것이 메타분석의 설계와 분석대상인 논문 수의 결정에 영향을 준다(Levitt, 2018). 본 연구에서는 강선아 외(2020)가 제시한 바와 같이 상담자 소진에 대한 질적 연구가 질적 메타분석을 실시할 만큼 충분히 누적되어서 포화된 자료를 제공할 수 있다고 판단되는 현시점에서 나장함(2008)과 류진아(2018)와 류진아, 오은경(2021)의 연구를 참조하여 논문을 선정하였다.

연구 문헌 선정은 다음과 같은 과정을 통해 이루어졌다. 첫째, 논문의 게재 연도를 설정하지 않고 학술연구정보서비스(RISS), 한국학술정보논문검색서비스(KISS) 등에서 제공하는 모든 데이터를 대상으로 하였다. 주요 검색어로 ‘상담’, ‘상담자’, ‘심리치료’, ‘소진’, ‘질적’, ‘질적 연구’를 검색하여 연구 대상 목록을 선정하였다. 둘째, 2,009편의 논문이 검색되었고, 초록과 주제어를 중심으로 검토하였다. 검색을 통해 선정되었지만, 상담자 대상이 아닌 논문(청소년지도사, 사회복지사, 교사 등), 소진과 관련 없는 논문, 질적 연구가 아닌 논문 등 본 연구의 주제에 적합하지 않은 논문을 제외하였다. 최종 선정의 기준은 연구참여자의 일반적 특성이 기술되어 있고, 일관적이고 확장된 결과해석이 제시되어 있으며, 연구참여자의 진술이 포함된 연구들(나장함, 2008; 류진아, 오은경, 2021)이었다. 이와 함께 연구 목표의 진술과 질적 방법론 적용이 적절하게 이루어진 연구들(Levitt, 2018)을 중심으로 총 20편을 선정하였다. 이는 Noblit와 Hare(1988)가 제안한 분석 절차 중 ①~③ 단계이며, 구체적인 자료 선정 과정은 Figure 1

Figure 1

Analysis Study Selection and Quality Evaluation Process



과 같다.

자료 분석 및 절차

본 연구의 질적 메타분석은 Noblit와 Hare(1988)가 제안한 분석 절차 ⑤~⑧단계를 수행하는 과정에서 개별 연구물들을 상호 비교 · 분석하는 과정에서 연구 결과들을 축소시키지 않으면서 해석적 가능성을 확장(Sandelowski et al., 1997)시켰다. 구체적으로 나장함(2008), 주인석 외(2020) 연구를 참고로 자료의 코딩 및 범주화, 연구들 간 상호 비교 및 분석, 결과 도출, 도식화 과정을 통하여 분석하였다. ⑤단계인 개별 연구 내 분석단계 수행을 위해서 질적 평가를 통해 최종 선정된 20편의 논문들을 대상으로 연구자, 출판 연도, 게재지, 대상, 주제, 연구 방법, 참여 인원, 결과를 중심으로 자료를 코딩하였다. 범주화 과정에서는 각 연구물을 반복적으로 읽으면서 어떤 데이터를 사용할 것인지 결정하여 핵심 개념을 목록화하고 개념 사례 간 분석 틀을 마련하였다. 메타분석 결과의 충실도를 강화하기 위해 원자료가 연구 문제의 범위에서 적합한지를 고려하였고 원자료에 충실한 범주와 의미 단위를 생성하여 결과의 근거를 높이고자 하였다(Levitt, 2018). ⑥~⑦단계에서

는 개별 연구 결과들을 축소시키지 않고 개별 연구 결과들의 해석적 가능성을 확장시켜 나갔다. 이 과정에서 주요 결과를 정리한 후 정리된 자료를 쪼개어 유사 주제와 개념으로 묶어서 비교하고 분석하였다. 질적 연구에서 질문의 범위 내에서 분석대상의 다양성이 더 커지는 경향이 있다. 이는 현상이 전반적으로 어떻게 경험되는지에 대한 보다 포괄적인 이해를 허용하므로 유용하다. 즉 다양한 사람들은 연구의 충실도를 향상시킨다(Levitt et al., 2017). 하지만 자료 분석에서 이질성이 나타나므로 본 연구에서는 하위범주로 자료들을 분류하여 분석하고 공통 관련 주제 및 개념과 연결되는지 탐색하는 방법을 적용하였다(나장함, 2008; Reis et al., 2007). 이러한 과정을 거쳐서 개별 연구물들을 종합하여 해석하였으며 ⑧단계인 전체 연구 결과를 종합한 해석 보고서를 작성하고 시각적 모형을 제시하였다. 질적 메타분석은 신뢰도 확보를 위해 자료 수집과 자료 분석에 신중하여야 한다. 본 연구에서는 Levitt(2018)이 제시한 메모, 노트 및 연구자의 기대에 대한 토론을 통하여 연구자의 희망과 기대보다는 새로운 가정을 설정하도록 연구자의 관점을 관리하고, 분석 과정에서 이론 중심의 분석을 수행하거나 비판적 인식론과 같은 의도적으로 특정 이론을 사용하지 않도록 관점을 관리하였다. 개별 연구물들을 반복적으로 읽으면서 주제와 개념을 정리하였다. 상담자 소진 경험의 일반적 진술과 원연구자의 해석을 중심으로 이와 관련된 확장된 해석을 탐색하였으며 이를 목록화하여 정리하였다. 이러한 과정을 통해 분석에 사용할 핵심적인 관련 개념들을 범주화하였다. 소진이라는 주제와 상담 현장의 특성상 분석 범위가 다소 넓게 나타나므로 자료를 하위범주로 분류·분석함으로써 공통된 주제와 개념을 연결하였다(나장함, 2008; Reis et al., 2007). 또한 이정숙(2017)은 자료 분석을 위해 적어도 3명의 질적 연구 수행자와 외부의 독립적인 감수자를 두는 것이 바람직하다고 하였다. 본 연구의 신뢰도 및 객관성 확보를 위해 질적 연구와 질적 메타분석을 수행한 경험이 있는 상담 및 심리치료 전공 교수 1인, 상담 및 심리치료를 전공하고 질적 연구를 수행해 본 경험이 있으며 상담 관련 전문자격증을 소지한 연구자 2인, 상담 및 심리치료 관련 질적 연구로 박사학위를 취득한 감수자 1인이 자료 분석의 절차에 따라 참여하였다. 이 과정에서 분석자들은 대면 회의 3회, 화상회의 5회 총 8차례의 분석 회의를 진행하였다. 연구자 1인이 분석 절차를 설명하고 2인의 연구자들이 각자 자료 분석의 절차에 따라 자료를 분석하여 교차분석을 하였다. 자료 분석에 대해 연구자 간 차이가 있는 경우에는 원자료를 바탕으로 그 근거를 찾아 합의점을 도출하였다. 이러한 과정에서 개별 연구물들이 소진의 주제와 개념에 부합하면 호혜적(reciprocal) 직접적인 비교와 해석을 하였고, 주제와 개념에 대립적이면 반박적인(refutation) 비교를 하고, 논쟁(a line of argument)을 나타내는 연구물을 구분하고 분류하여 분석하였다. 이러한 과정을 거쳐서 개별 연구물들을 전체적으로 종합하고 해석하였으며 통합적인 조망을 통해 시각적 모형을 제시하였다.

결 과

분석대상 기본 정보

본 연구의 분석 대상 연구의 기본 정보는 Table 1과 같다. 상담자 소진과 관련한 질적 연구는 2014년부터 지속적으로 연구되고 있는 것으로 나타났다. 연구 방법은 현상학 9편, 질적 연구 3편, 근거이론 2편, CQR 3편, 단일사례연구 1편, 주제

Table 1
Basic Information of Studies for Analysis

번호	저자 (연도)	게재지	대상	주제	연구 방법	참여 인원	결과
1	윤양숙 (2021)	박사학위 논문	117 신고센터 전문상담 요원	소진 경험, 소진 공통요인	현상학	10명	4개 주제군, 13개 주제, 85개 의미단위
2	박경례, 박재연 (2020)	학술지	학교 근무 전문 상담사	소진 영향 요인, 소진 예방 및 극복	주제 분석	9명	5개의 주제, 14개의 하위 주제, 59개의 의미 있는 개념
3	고홍락 (2020)	학술지	중학교 전문상담 교사	소진 회복 경험	현상학	9명	10개의 핵심 구성요소, 20개의 하위 구성요소
4	김나윤 (2020)	박사학위 논문	전문 상담사	소진 회복, 회복 후 자기개발	질적 내용 분석	7명	소진 회복: 5개 하위구성요소, 11개 의미단위 소진 회복 요인: 5개 하위구성요소, 18개 의미단위 소진 회복 후 자기개발활동 변화: 2개 하위구성요소, 11개 의미단위
5	류승민 (2020)	박사학위 논문	놀이 치료자	소진과 회복 과정	구성주의 근거이론	11명	7개 범주, 19개 하위범주, 100개 개념
6	남순임, 김윤희 (2019)	학술지	전문 상담교사	소진과 극복 경험	CQR-M	61명	4개 영역, 884개 반응, 18개 범주, 49개 하위범주
7	정용선 (2018)	박사학위 논문	전문 상담사	소진 회복 경험	현상학	5명	4개 범주, 12개 주제군, 3개 주제, 99개 구성의미
8	백아름 (2018)	석사학위 논문	청소년 동반자	소진 경험과 극복	현상학	10명	5개 구성요소, 33개 하위구성요소, 750개 의미단위
9	최희아 (2017)	박사학위 논문	심리 치료사	소진과 자기 돌봄	현상학	5명	4개 주제어, 11개 의미 단위
10	최혜윤, 김은하 (2017)	학술지	대학 상담자	소진에서 회복 과정	근거 이론	14명	22개 범주, 51개 하위범주, 183개 개념

Table 1
Basic Information of Studies for Analysis (*continued*)

번호	저자 (연도)	게재지	대상	주제	연구 방법	참여 인원	결과
11	김연순 (2017)	박사학위 논문	놀이 치료자	소진 체험	현상학	4명	14가지 본질적 측면
12	이홍숙 (2017)	학술지	대학, 기업 상담자	소진 및 회복 과정	현상학	5명	5개 구성요소, 15개 하위구성요소, 213개 의미 단위
13	김창운 (2017)	학술지	상담자	소진 경험	현상학	7명	8개 구성요소, 16개 하위구성요소, 80개 의미단위
14	김금란 (2016)	학술지	미술 치료사	소진 상담자 미술치료	단일사례 연구	1명	무기력에서 벗어나 일에 대한 열정으로, 냉담한 태도에서 공감적 태도로, 좌절감에서 성취감으로
15	남현주, 송연주 (2016)	학술지	기업 상담자	소진 원인, 결과, 극복 방법	CQR	10명	소진의 원인: 14개 중심개념 소진의 결과: 5개 중심개념 소진 극복방법: 5개 중심개념
16	정문석 (2015)	석사학위 논문	여성폭력 기관 상담원	직무 소진 극복 과정	질적 연구	10명	11개 대범주, 33개 하위범주, 107개 하위개념
17	최혜윤, 백현정, 차지숙, 김은하 (2015)	학술지	전문 상담자	소진 회복 경험	CQR	14명	심리적 소진 회복으로 인한 변화: 3개 영역, 11개 범주 심리적 소진 회복을 촉진하는 요인: 3개 하위영역, 14개 범주 심리적 소진과 회복의 의미: 4개 하위영역, 2개 범주
18	차은미 (2014)	박사학위 논문	청소년상담 복지센터 상담자	소진 체험	현상학	4명	소진 체험의 공간성: 4개 소진 체험의 시간성: 4개 소진 체험의 신체성: 3개 소진 체험의 관계성: 8개 소진 체험 의미: 3개
19	김영혜, 강순화 (2014)	학술지	상담 전문가	개업 경험과 소진	질적 연구	13명	3개 범주, 12개 주제, 25개 하위주제
20	윤은주 (2009)	학술지	상담자	소진 체험	체험 분석	11명	소진 과정에서 체험하는 감정의 공통요인: 자책감, 부담감, 화남 소진의 심리적 과정 6단계

분석 1편, 체험분석 1편으로 나타났다. 연구대상은 아동, 중 · 고등학생, 대학생, 성인을 상담하는 전문상담자를 대상으로 한 연구가 이루어졌으며, 상담자 소진 및 회복 경험에 대한 연구가 대부분이었다. 연구참여자 수는 1명~61명으로 다양하였으며, 학술지 11편, 학위논문 9편(박사학위논문 7편, 석사학위논문 2편)이었다.

연구들의 하위범주 분류

Noblit와 Hare(1988)의 8단계 절차에 따라 개별 연구들을 선정, 분석하는 과정에서 호혜적 비교와 해석, 반박적 비교, 논쟁을 통해 구분하고 분류한 결과, 상담자 소진은 노력 · 몰입 단계, 소진 단계, 회복 단계, 성장 단계로 분석되었다. 4단계의 범

Table 2
Classification of subcategories for studies

번호	하위범주			
	노력 · 몰입 단계	소진 단계	회복 단계	성장 단계
1	×	○	×	×
2	○	○	×	×
3	×	○	×	×
4	×	×	○	△
5	×	○	△	○
6	×	×	△	○
7	×	△	×	△
8	△	△	△	△
9	○	○	△	△
10	×	○	○	○
11	×	○	×	×
12	×	○	○	○
13	○	×	×	×
14	×	○	△	△
15	×	○	×	×
16	△	△	△	△
17	×	×	○	○
18	×	○	×	×
19	△	×	△	×
20	×	○	×	×

O: 관련 내용 있음. △: 관련 내용 부분 또는 일부 있음. × : 관련 내용 없음

주를 하위범주로 묶음으로서 상담자의 소진 경험과 관련된 주제를 개별 연구들로부터 찾아내고, 소진과 관련된 개념 및 주제를 생성하였다. Table 2는 분석 대상 연구들의 구체적인 하위 범주 분류이다.

상담자 소진 경험 과정 분석

개별 질적 연구들의 종합적 분석을 통해 상담자 소진 경험 과정을 분석해보면, 4개 대범주, 11개 하위범주, 38개 내용으로 나타났다. 즉 상담자 소진은 노력·몰입 단계, 소진 단계, 회복 단계, 성장 단계의 4개 대범주(단계)로 나눌 수 있다. 노력·몰입 단계는 2개 하위범주, 6개 내용이었으며, 소진 단계는 3개 하위범주, 13개 내용이었다. 회복 단계는 3개 하위범주, 10개 내용이었다. 성장 단계는 3개 하위범주, 9개 내용이었다. 지금까지 대부분의 연구들이 소진 단계를 중심으로 이루어진 것을 알 수 있었다.

노력·몰입 단계

노력·몰입 단계는 상담자가 내담자에 대한 돌봄 욕구를 바탕으로 상담자로서 주체적인 삶을 지향하는 소진 이전의 단계이다. 노력·몰입에 대한 내용이 전반적으로 포함된 연구는 3편(사례 2, 9, 13)이었고, 부분 또는 일부 포함된 연구는 3편(사례 8, 16, 19)이었다. 나머지 14편(사례 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20)은 포함되지 않았다. 주요 개념은 돌봄 욕구(4), 주체적인 삶의 지향(5)으로 나타났다. 돌봄 욕구는 내담자 동반성장, 남을 돌보고 싶은 욕구였다. 주체적인 삶의 지향은 상담자로서의 자긍심, 전문가가 되고 싶은 욕구, 인간 및 사회에 대한 관심, 삶의 주도권과 상담 활동의 능동성이었다. 노력·몰입 단계는 전문가로서 인간과 사회에 대한 관심과 자긍심을 가지고 주체적인 삶을 살고 타인을 돌보고자 하는 욕구를 지닌 단계라고 할 수 있다.

소진 단계

소진 단계는 상담자가 신체적, 심리적 고갈로 인해 일에 대한 의욕과 성과 저하를 보이며 전반적인 대인관계와 주변 환경에 대해 거리를 두며 떠나는 단계이다. 상담자 소진 단계에 대한 내용이 전반적으로 포함된 연구는 12편(사례 1, 2, 3, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18, 20)이었고, 부분 또는 일부 포함된 연구는 3편(사례 7, 8, 16)이었다. 나머지 5편(사례 4, 6, 13, 17, 19)은 포함되지 않았다. 주요 개념은 일에 대한 의욕과 성과 저하(20), 신체적, 심리적 고갈(26), 관계와 환경에서 떠남(9)으로 나타났다. 일에 대한 의욕과 성과 저하로는 내담자와 거리를 둠, 흥미저하와 타성에 젖음, 업무 동기저하, 공감하기 힘들어짐, 성과 없는 상담에 직업적 보람 떨어짐, 업무균형 잃음이었다. 신체적, 심리적 고갈은 자기비난과 회의감, 삶의 생기와 만족도 저하, 나로서의 삶이 없어짐, 신체, 정서적 악화였다. 관계와 환경에서 떠남은 부정적 감정 표출과 대인관계 철회, 이직, 퇴사 고민, 가정생활 소홀이었다. 소진 단계의 가장 큰 특징은 신체적, 심리적으로 고갈되어 자기비난과 회의감이 일어나고 상담과 업무에 흥미가 떨어지고 타성에 젖어 내담자와도 거리를 두게 된다. 일에 대한 의욕과 성과가 낮아져 결국 관계와 환경에서 떠나게 됨을 알 수 있다.

회복 단계

회복 단계는 상담자가 삶에 대한 에너지를 재충전함으로써 일에 대한 의욕과 성과를 되찾게 되고 주변과의 관계를 재건하게 되는 단계이다. 상담자 소진에서 회복 단계에 대한 내용이 전반적으로 포함된 연구는 4편(사례 4, 10, 12, 17)이었

고 부분 또는 일부 포함된 연구는 7편(사례 5, 6, 8, 9, 14, 16, 19)이었다. 나머지 9편(사례 1, 2, 3, 7, 11, 13, 15, 18, 20)은 포함되지 않았다. 주요 개념은 의욕과 성과 되찾음(13), 삶의 에너지 충전(17), 관계재건(2)이었다. 의욕과 성과 되찾음은 상담자 정체성 강화, 몰입 및 상담 효과 증대, 보람과 존재감 확인, 업무 동기 및 집중력 되찾음, 조직이해와 업무 능력 향상이었다. 삶의 에너지 충전으로는 신체적, 심리적 건강 회복, 열정과 에너지, 공감과 긍정적 태도, 자기관리능력 향상이었다. 관계재건으로는 타인과의 관계회복이었다. 회복 단계에서는 삶의 에너지가 다시 충전되어 외부와의 관계가 재건됨을 알 수 있다.

성장 단계

성장 단계는 상담자가 알아차림과 긍정적 접촉 등으로 인해 생생한 만남을 경험함으로써 개성화되고 실존적 존재로 탄생하는 단계이다. 상담자 소진에서 성장 단계에 대한 내용이 전반적으로 포함된 연구는 5편(사례 5, 6, 10, 12, 17)이었고,

Table 3
Counselor's Burnout Growth Process related Steps

대범주(N)	하위범주(N)	내용	사례번호
노력 · 몰입 단계(9)	돌봄 욕구(4)	내담자와 동반 성장	2, 13
		남을 돌보고 싶은 욕구	9, 13
	주체적인 삶에 대한 지향(5)	상담자로서의 자긍심	2
		전문가가 되고 싶은 욕구	2
		인간 및 사회에 대한 관심	8, 16
		삶의 주도권과 상담 활동의 능동성	19
소진단계 (55)	일에 대한 의욕과 성과 저하(20)	내담자와 거리를 둠	1, 5, 9, 11, 20
		흥미저하와 타성에 젖음	1, 5, 9, 10, 12, 14, 18
		업무 동기저하	3, 15
		공감하기 힘들어짐	9, 12, 20
		성과 없는 상담에 직업적 보람 떨어짐	3
		업무균형 잃음	3, 9
	신체적, 심리적 고갈 (26)	자기비난과 회의감	9, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20
		삶의 생기와 만족도 저하	2, 12, 20
		나로서의 삶이 없어짐	5, 9
		신체, 정서적 악화	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 18, 20
	관계와 환경에서 떠남(9)	부정적 감정 표출과 대인관계 철회	5, 9, 11, 15, 20
		이직, 퇴사 고민	15
		가정생활 소홀	2, 9, 12

Table 3
Counselor's Burnout Growth Process related Steps (continued)

대범주(N)	하위범주(N)	내용	사례번호
회복단계 (32)	의욕과 성과 되찾음 (13)	상담자 정체성 강화	4, 5, 10
		몰입 및 상담 효과 증대	4, 8, 10, 12
		보람과 존재감 확인	8, 14
		업무 동기 및 집중력 되찾음	10, 17
		조직이해와 업무 능력 향상	16, 17
	삶의 에너지 충전(17)	신체적, 심리적 건강 회복	4, 6, 9, 10, 17
		열정과 에너지	4, 5, 10, 12, 14, 17, 19
		공감과 긍정적 태도	6, 12, 17
		자기관리능력 향상	10, 17
	관계재건(2)	타인과의 관계회복	16, 17
성장단계 (26)	실존적 존재로의 탄생(9)	실존적 의미 체득	9
		삶의 방향 및 목적설정	4, 6, 7, 12
		삶의 태도 변화 및 관점 확대	10, 12, 17
		성장에 기반이 되는 소진의 의미 발견	5
	개성화된 나(8)	자신의 강점 확인	8
		긍정적이고 수용적인 자아상 획득	10
		여유와 효능감 증가	5, 6, 7, 12, 14, 16
	알아차림과 긍정적 접촉(9)	문제 상황에 대처능력 향상	6, 17
		인간에 대한 존중과 생생한 만남	5, 6, 9, 10, 12, 16, 17

부분 또는 일부 포함된 연구는 6편(사례 4, 7, 8, 9, 14, 16)이었다. 나머지 9편(사례 1, 2, 3, 11, 13, 15, 18, 19, 20)은 포함되지 않았다. 주요 개념은 실존적 존재로의 탄생(9), 개성화된 나(8), 알아차림과 긍정적 접촉(9)이었다. 실존적 존재로서의 탄생은 실존적 의미 체득, 삶의 방향 및 목적설정, 삶의 태도 변화 및 관점 확대, 성장에 기반이 되는 소진의 의미 발견이었다. 개성화된 나는 자신의 강점 확인, 긍정적이고 수용적인 자아상 획득, 여유와 효능감 증가였다. 알아차림과 긍정적 접촉은 문제 상황에 대처능력 향상, 인간에 대한 존중과 생생한 만남이었다. 소진을 경험한 상담자들 중 회복을 넘어 성장 단계에 이른 상담자들은 이론적 교육과 훈련을 통해 배워온 인간 성장의 본질적 특성을 지향하고 체험하는 것을 알 수 있었다.

상담자 소진 관련 요인 분석

상담자의 소진 관련 요인을 분석해보면, 4개

대범주와 14개 하위범주, 39개 내용으로 분류되었다. 상담자가 노력 · 몰입 단계에서 소진 단계로 진행되는데 영향을 미치는 요인은 개인 요인과 환경 요인의 2개 대범주, 8개 하위범주, 22개 내용으로 나눌 수 있었다. 소진 단계 이후 회복과 성장으로 이어지는 과정에서 영향을 미치는 요인은 대처 요인과 도약 요인의 2개 대범주, 6개 하위범주, 17개 내용이었다. 상담자들은 개인 요인보다 환경 요인으로 인해 소진으로 이어진다는 것을 알 수 있었다. 하지만 전문성 강화, 자기통제력 발휘, 자기 돌봄과 변혁을 중심으로 대처 요인과 도약 요인을 활용하여 자기를 돌아보고 변화와 변혁을 추구함으로써 회복과 성장을 도모한다는 것을 알 수 있었다.

노력 · 몰입→소진에 영향을 미치는 위험 요인

개인 요인. 노력 · 몰입 단계에서 소진 단계로 진행되는데 있어서 영향을 미치는 개인 요인은 성격적인 특성(19), 상담자의 수련 부족(11), 심리적 특징(3), 신체적 취약성(2)이었다. 성격적인 특성으로는 낮은 자존감, 완벽주의, 타인 인정과 성취 추구, 과도한 책임감과 자만심이었다. 상담자의 수련 부족으로는 전문성 자질과 능력 의심, 정체성 부족이었다. 심리적 특징은 학업 스트레스와 미래 불안이었다. 신체적 취약성도 소진에 영향을 주었다. 특히 상담자가 위와 같은 성격적인 특성을 지니고 있고 상담자로서 자질과 전문성이 준비되어 있지 않은 경우 소진에 이를 수 있다는 것이다.

환경 요인. 노력 · 몰입 단계에서 소진 단계로 진행되는 데 있어서 영향을 미치는 환경 요인은 까다로운 내담자(22), 조직 내 인식 부족과 갈등(32), 상담의 직업특성(4), 사회경제적 어려움(11)으로 나타났다. 까다로운 내담자는 상담자의 한계를 벗어난 내담자, 라포 형성이 어려운 내담자, 상담자에게 의존적인 내담자였다. 조직 내 인식 부족과 갈등은 통제 불가능한 업무 환경, 조직 내 상대적 박탈감, 특수성과 전문성에 대한 인식 부족, 주변의 기대 및 관계 갈등, 역할갈등 및 행정업무 과다였다. 상담 직업특성은 지속적인 성장과 투자가 요구되는 직종, 이타성이 강조되는 직업 이미지였다. 사회경제적 어려움으로는 사회적 지지 부족, 경제적 곤란, 공적 · 사적 다양한 역할 요구였다. 환경 요인은 무엇보다도 조직 내 상담에 대한 인식이 부족하고 갈등이 있을 때 상담자가 소진에 이를 수 있다는 것을 알 수 있었다. 또한, 어렵고 까다로운 내담자와 사회적 · 경제적으로 어려움이 있을 경우 소진을 경험할 수 있는 것으로 나타났다.

소진→회복 · 성장에 영향을 미치는 발달 요인

대처 요인. 소진 단계에서 성장 단계로 이어지는 데 영향을 미치는 대처 요인은 전문성 강화(12), 자기통제력 발휘(12), 조직 내외 지원체계 강화(4)로 나타났다. 상담자는 전문성 강화를 위한 노력을 하였으며, 자기통제력을 발휘하고 조직 내외 지원체계를 강화하였다. 자기통제력 발휘는 자기 한계 인정, 자기개방 및 주장, 상담 사례 수 조절, 상담 이외의 업무는 거절함, 업무 및 역할 조정, 회피(조퇴, 결근, 휴가, 잊기)였다. 상담자들은 수퍼비전, 교육 및 분석, 대학원 진학 및 박사논문 작성 등 전문성을 적극적으로 강화하고 자신과 업무를 포함한 외부 환경에 대해 자기통제력을 발휘하며 조직 내외의 지원체계를 강화하였다.

도약 요인. 소진 단계에서 회복 · 성장 단계로 이어지는 데 영향을 미치는 도약 요인은 타인의 지지(14), 자기 돌봄과 변혁(26), 외부 자원 지원(3)

으로 나타났다. 타인의 지지는 내담자의 지지와 변화, 정서적 지지 및 수용 받는 경험이었다. 자기 돌봄과 변혁은 자기관리 및 돌봄, 성격적 강점 활용, 자기수용 및 통찰, 경험의 재구성, 자기개발 활동의 체계화였다. 외부 자원 지원은 조직 개편 및 상담 업무 이해도 증진, 경제적인 도움이었다. 상담자들은 여가 및 취미생활, 일상생활 속에서 자신의 삶을 찾는 등 자기를 적극적으로 돌보기 시작하였고, 통찰과 경험의 재구성, 자신의 성격적 강점을 활용하는 등 자기 변혁을 도모하였다. 내담자, 수퍼바이저, 친구, 가족과 동료, 분석가 등 타인의 지지를 통해 도움을 받았으며 외부자

Table 4
Counselor's Burnout Growth Process related Factors

대범주(N)		하위범주(N)	내용	사례번호
위험 요인 (104)	개인 요인 (35)	성격적인 특성(19)	낮은 자존감	2 5, 6, 7, 10
			완벽주의	7, 10, 16, 20
			타인 인정과 성취 추구	10, 19, 20
			과도한 책임감과 자만심	2, 3, 7, 10, 13, 16, 19
		상담자의 수련 부족(11)	전문성 자질과 능력 의심	5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 16, 18, 19
			정체성 부족	8
		심리적 특징(3)	학업 스트레스	10
			미래 불안	5, 11
		신체적 취약성(2)	신체적으로 취약한 특성	2, 13
	환경 요인 (69)	까다로운 내담자(22)	상담자의 한계를 벗어난 내담자	2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 18
			라포 형성이 어려운 내담자	2, 7, 8, 10, 11, 20
			상담자에게 의존적인 내담자	2, 10, 15, 18
		조직 내 인식 부족과 갈등(32)	통제 불가능한 업무 환경	8, 9, 10, 16, 18
			조직 내 상대적 박탈감	2, 5, 9, 10, 13, 15
			특수성과 전문성에 대한 인식부족	2, 6, 9, 15, 19
			주변의 기대 및 관계 갈등	5, 6, 11, 15, 16
			역할갈등 및 행정업무 과다	2, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 15, 16, 18, 20
		상담 직업특성(4)	지속적인 성장과 투자가 요구되는 직종	5, 9, 13
			이타성이 강조되는 직업 이미지	5
		사회경제적 어려움 (11)	사회적 지지 부족	8, 15, 18
			경제적 곤란	5, 9, 10, 11, 19
			공적·사적 다양한 역할 요구	5, 12, 13

Table 4
Counselor's Burnout Growth Process related Factors *(continued)*

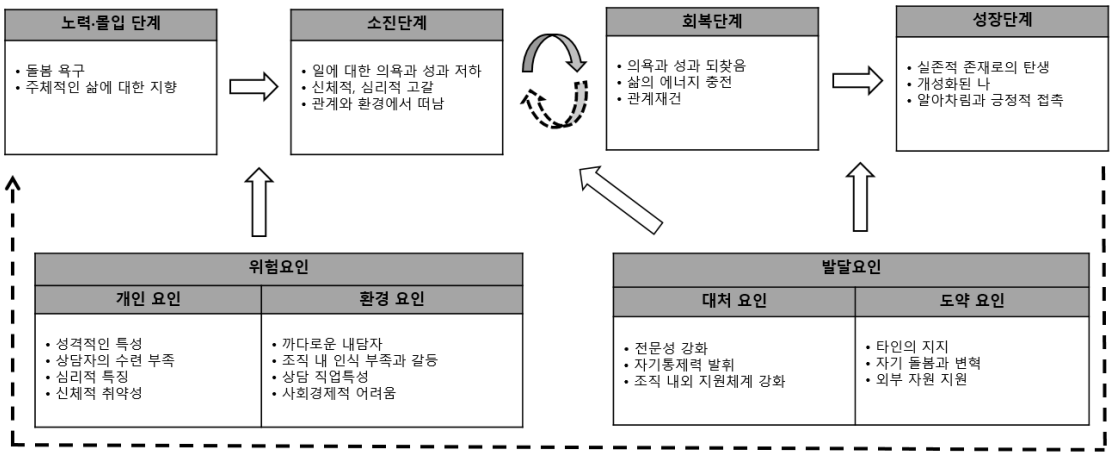
대범주(N)		하위범주(N)	내용	사례번호
발달 요인 (71)	대처 요인 (28)	전문성 강화(12)	전문성 강화를 위한 노력	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 20
		자기통제력 발휘(12)	자기한계 인정	8
			자기개방 및 주장	6, 7, 10, 12, 16
			상담 사례 수를 조절	3
			상담 이외의 업무는 거절함	3
			업무 및 역할 조정	6, 19
			회피(조퇴, 결근, 휴가, 잊기)	15, 20
		조직 내외 지원체계 강화(4)	조직 내외 지원체계의 지원	2, 3, 6, 8
	도약 요인 (43)	타인의 지지(14)	내담자의 지지와 변화	4, 5
			정서적 지지 및 수용 받는 경험	2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 19, 20
		자기 돌봄과 변혁(26)	자기관리 및 돌봄	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 15, 16, 19
			성격적 강점 활용	4, 10
			자기수용 및 통찰	5, 6, 7, 9, 10, 15, 16, 17
			경험의 재구성	6, 10
			자기개발활동의 체계화	4, 8
		외부 자원 지원(3)	조직 개편 및 상담 업무 이해도 증진	6, 10
			경제적인 도움	4

원을 사용하기도 하였다.

상담자 소진 후 성장 모형

개별 연구물들의 분석을 통해 상담자 소진은 노력 · 몰입 단계, 소진 단계, 회복 단계, 성장 단계라는 4단계의 과정으로 도출되었으며, 이러한 단계적 과정을 상담자 소진 후 성장이라고 할 수 있다. 노력 · 몰입 단계에서 소진 단계로 진행되는 데 있어서 영향을 미치는 위험 요인은 개인 요인과 환경 요인이었다. 상담자들이 소진 단계에서 회복 단계로 나아가는 데 있어서 영향을 주는 발달 요인은 대처 요인, 도약 요인이었다. 이 요인들은 성장 단계까지 영향을 미치게 된다. 상담자들은 소진 단계 이후 회복 단계로 나아가지만, 회복 단계 이후 다시 소진 단계로 돌아가는 순환 과정으로 이어질 수 있다는 것을 알 수 있었다. 상담자들 중에서는 회복과 성장 단계에 이른 후 다시 노력 · 몰입하고 소진을 경험하기도 하는 것을 알 수 있었다. 종합적 분석을 통한 상담자 소

Figure 2
Counselor's Burnout Growth Model



진 후 성장 모형은 Figure 2와 같다.

논 의

본 연구는 상담자 소진을 심층적으로 탐색하기 위해서 상담자 소진을 주제로 한 개별 질적 연구들을 대상으로 질적 메타분석을 실시하였다. 이를 위해 학위 논문과 학술지에 게재된 관련 연구들을 검색한 후 질적 메타분석에 대한 선행연구를 바탕으로 연구물들을 분석에 포함하거나 배제하기 위한 기준을 설정하였다. 설정된 기준에 적합한 개별 연구물들에 대해 질적 평가를 한 후 종합하여 분석하였다. 이를 통하여 최종적으로 '소진 후 성장' 모형이라는 종합 개념이 도출되었다. 결과를 바탕으로 한 논의는 다음과 같다.

첫째, 상담자 소진 과정은 노력·몰입 단계, 소진 단계, 회복 단계, 성장 단계로 분석되었고, 상담자는 소진한 후 회복하기도 하고, 회복하였지만 다시 소진으로 돌아오는 순환 과정으로 이어질 수도 있었다. 구체적으로 살펴보면, 노력·몰입 단계는 전문가로서 인간과 사회에 대한 관심과 자긍심을 가지고 주체적인 삶을 살며 타인을 돌보고자 하는 욕구를 지닌 단계이다. 소진 단계는 신체적, 심리적으로 고갈되어 자기비난과 회의감이 일어나고 상담과 업무가 재미없고 타성에 젖어 내담자와도 거리를 두게 된다. 일에 대한 의욕과 성과가 저하되고 결국 관계와 환경에서 떠나게 될 수 있었다. 회복 단계는 삶의 에너지가 다시 충전되어 외부와의 관계가 재건되는 것을 알 수 있었다. 소진을 경험한 상담자들 중 회복을 넘어 성장 단계에 이른 상담자들은 이론적 교육과 훈련을 통해 배워온 실존적 존재로의 탄생, 개성화된 나, 알아차림과 긍정적 접촉과 같은 인간 성장의 본질적 특성을 지향하고 체험하는 것을 알 수 있었다. 본 연구에서 도출된 상담자 소진 과정의 4단계는 소진 전 단계와 소진 후 단계 모두 포함하고 회복을 넘어서 성장 단계까지 아우른다는 특징이 있다. Hallsten(1993)은 상담자 소진 단계를 몰입하여 헌신-좌절된 노력-소진-해결의 4단계로 제시하였고, Edelwich와 Brodsky(1980)는 열성-침체-좌절-무관심의 4단계를 제안하였다. 본 연구

에서는 개별 질적 연구들에 나타난 상담자들의 소진에 대한 경험과 체험을 통하여 소진의 과정을 밝혔으므로 선행연구와 모형에서 제시하거나 강조하지 않았던 성장 단계가 포함되었다는 시사점이 있다. 상담자들은 소진과 회복을 넘어 성장을 지향한다는 것을 알 수 있다. 이러한 상담자들의 욕구를 반영한 수퍼비전, 자기분석, 교육 및 연수 프로그램이 학계와 현장에서 보다 체계적이고 상담자 현실에 적합하게 준비되어 제공될 필요가 있다. 또한 지금까지 대부분의 질적 연구들이 소진 단계에 대한 탐색을 중심으로 이루어진 것을 알 수 있었다. 상담자의 소진을 심도 있게 탐색하는 것도 중요하지만 노력과 몰입, 회복, 성장에 대한 주제들을 보다 적극적으로 탐색할 필요가 있다.

둘째, 상담자가 노력 · 몰입 단계에서 소진으로 진행되는 데 영향을 미치는 위험 요인은 개인 요인과 환경 요인으로 나누어 살펴볼 수 있었다. 개인 요인은 특히 상담자의 성격적인 특성과 상담자로서 자질 및 전문성이 준비되지 않은 경우 소진에 이를 수 있다는 것이었다. 환경 요인은 무엇보다도 조직 내 상담에 대한 인식이 부족하고 갈등이 있을 때 상담자가 소진에 이를 수 있었다. 이와 함께 상담자의 한계를 벗어나고 라포 형성이 어려우며 의존적인 까다로운 내담자 요인이 있을 경우, 상담자가 사회적 경제적으로 어려움과 곤란이 있을 경우 소진으로 이어질 수 있었다. 소진 단계에서 회복 단계와 성장 단계에 이르도록 영향을 미치는 요인은 대처 요인과 도약 요인이었다. 대처 요인으로 상담자들은 수퍼비전, 교육 및 분석, 대학원 진학 및 박사논문 작성 등 전문성을 적극적으로 강화하고 자신과 업무를 포함한 외부 환경에 대한 자기통제력을 발휘하며 조직 내외의 지원체계를 강화하였다. 도약 요인은 여가 및 취미생활, 일상생활 속에서 자신의 삶을 찾는 등 자기를 적극적으로 돌보기 시작하였고, 통찰과 경험의 재구성, 자신의 성격적 강점을 활용하는 등 자기 변혁을 도모하였다. 내담자, 수퍼바이저, 친구, 가족과 동료, 분석가 등 타인의 지지를 통해 도움을 받았으며 외부자원을 사용하기도 하였다. 또한, 상담자는 성격적인 특성보다 환경 요인으로 소진을 더 많이 경험하였다는 것을 알 수 있었다. 상담자들은 개인 요인보다 환경 요인으로 인해 노력 · 몰입에서 소진으로 이어진다는 것이다. 하지만 전문성 강화, 자기통제력 발휘, 자기 돌봄과 변혁을 중심으로 자기를 돌아보고 변화와 변혁을 추구함으로써 회복과 성장을 도모한다는 것을 알 수 있었다. 이는 조직 내 지원이 상담자의 직업 만족도와 소진 수준에 영향을 미친다는 연구 결과와 맥을 같이 한다(Bakker et al., 2005; Lambie, 2002; Yildirim, 2008). 그러나 상담자는 조직 내외 지원체계를 강화시키기보다는 타인의 지지와 자기 돌봄과 변혁 등 개인적 삶의 변화를 꾀하여 소진에서 벗어나는 것으로 보인다. 이는 상담자라는 직업적 특성이 나타난 것으로 보이며 특히 소진에서 회복되고 성장하기 위해 자신이 배웠던 자기관리 및 돌봄, 자기 수용 및 통찰, 경험의 재구성, 알아차림과 긍정적 접촉 등 상담이론 및 기법을 적용하였다.

셋째, 상담자 소진은 상담자 발달과 성장으로 이어질 수 있다. 상담자가 소진을 경험하는 과정에서 회복을 통해 성장에 이르게 된다는 것이다. 돌봄 욕구와 주체적인 삶에 대한 지향으로 분석된 노력 · 몰입은 과도한 책임감과 자만심, 타인 인정과 성취 추구의 요구로 소진에 이르게 하고 이는 신체적, 심리적 고갈을 경험하게 한다. 그러나 자기 한계를 인정하고 자신의 어려움을 개방하는 과정에서 상담자로서의 자신을 수용하는 것으로 보인다. 하지만 앞에서도 언급하였듯이 개별 질적 연구물들을 종합적으로 분석한 결과, 소진

단계와 회복 단계와 비교하였을 때, 성장 단계에 대한 탐색은 다소 미비하고 노력·몰입 단계에 대한 탐색은 아주 빈약하였다. Hallsten(1993), Edelwich와 Brodsky(1980)에 따르면, 소진은 자신의 일에 대해 열정이 있는 사람만이 경험할 수 있다. 상담자 소진에 대해 통합적으로 이해하기 위해서는 소진 전에 어떤 상담자로 살아왔고 상담자로서 어떤 욕구가 있었는지에 대한 탐색 또한 면밀하게 이루어져야 할 것이다. 어떤 상담자들은 노력하고 몰입하여 소진되고 회복하며 그 후 성장을 경험한다는 점에서 상담자의 노력·몰입과 성장에 대한 보다 활발한 탐구가 필요하다. 또는 이는 소진을 부정적인 경험으로 인식하지만 실제로는 소진을 경험하고 회복을 하였다면 상담자들의 성장을 돕는다는 것을 시사하므로 의의가 있다.

넷째, 본 연구에서는 소진 후 성장이라는 개념과 모형을 제시하였다. 소진 후 성장 모형은 소진에 대한 통합적이고 본질적인 의미를 제시한다. 분석된 개별 연구들은 소진 이전의 상태로 돌아가는 회복에서 더 나아가 대처 및 도약 요인을 통해 실존적 존재로서 자신을 경험하고 개성화된 자신을 발견했으며 알아차림과 긍정적인 접촉이 있었다고 하였다. 이는 소진 이전보다 긍정적인 삶의 변화를 경험하고 더 높은 삶의 만족도를 보이는데 이 현상을 소진 후 성장이라고 개념화할 수 있다. 상담자의 소진에 대해 부정적인 증상 및 결과에 초점을 맞추기보다는 긍정적인 성장에 초점을 맞추는 것이다. 소진 후 성장이란, 상담자로서 소진을 극복하고 이겨내는 과정에서 생겨난 삶에 대한 긍정적인 적응과 변화라고 할 수 있다. 상담자의 소진이 외상적 경험은 아닐 수 있지만 성장이라는 것에 초점을 맞추어 보면 Tedeschi와 Calhoun(1996, 2004)가 제시한 외상 후 성장 개념을 적용해 볼 수 있다. 개인이 경험한 사건에 대한 의미를 평가, 해석하는 인지적 과정이 이후의 삶의 적응의 질을 결정하는 데 중요한 역할을 한다(박경은, 김선영, 2019). 개인은 고난과 역경을 극복하고 이겨내는 과정에서 자신의 강점과 잠재력을 발견하고 자기 확신과 통제감이 증가한다(Calhoun & Tedeschi, 2006). 인생관이 변화되고 영적인 성장이 이루어질 수 있으며, 삶과 죽음, 인간의 운명, 만남과 헤어짐의 인연과 같은 실존적 물음에 직면하여 고민함으로써 좀 더 깊고 유연한 인생관과 가치관을 정립할 수 있다(임선영, 2013). 자신이 경험한 아픔과 고통을 통해 다른 사람을 이해하고 공감하는 능력이 더욱 향상됨으로써 다른 사람과 심도 있는 관계를 맺을 수 있다(권석만, 2013). 소진은 상담자 개인에게 매우 고통을 주는 경험이지만 잘 극복하면 개인을 성장시키는 촉진제가 될 수 있다는 것이다. 상담자는 소진 후 성장의 결과로 자신에 대한 긍정적이고 수용적인 자아상을 획득하고 인간에 대한 존중을 바탕으로 타인과 생생하게 만나며 실존적 물음에 직면하고 수용하게 된다. 소진은 열정이 있었던 상담자가 경험할 수 있는 다행스러운 실수인 것이다. 그러나 소진 후 성장 모형은 소진과 회복 단계에서의 순환성을 제시한다. 회복이 되어도 이직, 퇴사 등 회피를 통한 회복은 재소진을 유발하는데 이는 외적인 변화가 발생하면 재소진을 경험할 수 있다는 최혜윤, 김은하(2017)의 주장과 일맥상통한다. 또한 상담자들 중에서는 회복과 성장 단계에 이른 후 다시 노력·몰입하고 소진을 경험하기도 하는 것을 알 수 있었다.

소진 후 성장 과정과 관련 요인을 종합적으로 살펴보면, 돌봄 욕구와 주체적인 삶에 대한 지향으로 상담에 몰입하였고 성격적인 특성, 상담자의 수련 부족, 심리적 특징, 신체적 취약성, 까다로운 내담자, 조직 내 인식 부족과 갈등, 상담 직업특성, 사회경제적 어려움 때문에 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 소진을 경험할 때에는 일에 대

한 의욕과 성과가 저하되고 신체적, 심리적으로 고갈되며, 관계와 환경에서 떠나게 된다고 하였다. 그러나 전문성 강화를 위한 노력, 자기통제력 발휘, 조직 내외 지원체계 강화, 타인의 지지, 자기 돌봄과 변혁, 외부 자원 지원을 통해 회복 및 성장의 단계로 넘어갔다. 회복 단계에서는 의욕과 성과를 되찾음, 삶의 에너지 충전, 관계재건, 성장 단계는 실존적 존재로의 탄생, 개성화된 나, 알아차림과 긍정적 접촉이 있었다. 본 연구의 결과를 통하여 상담자 교육 및 훈련, 수퍼비전 등 전문적 지원에 있어서 상담자의 개인적 성장을 위한 현실적이고 체계적인 준비와 마련이 학계와 현장에서 다각적으로 이루어져야 함을 시사한다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 질적 메타분석을 사용하여 상담자의 소진 경험에 대한 연구를 종합적으로 고찰하여 새로운 해석을 얻고자 했다는 점에서 의의가 있다. 최근 5년간 대폭 증가한 상담자 소진에 대한 연구물들을 포괄적으로 종합하였다. 또한 상담자 소진 경험을 노력·몰입, 소진, 회복, 성장 단계로 나누어 분석하고 단계에 영향을 주는 개인 요인, 환경 요인, 대처 요인, 도약 요인을 밝혀냈다. 특히 소진과 회복은 순환하며 성장에 이를 수 있다는 것을 분석하였다. 즉, 소진된 상담자가 실존적 존재로서의 탄생을 인식할 때 성장에 이를 수 있다고 보았다. 둘째, 상담자 소진에 대한 대처와 예방에 대한 기초자료로 활용할 수 있다. 상담자는 주로 전문성 강화, 자기 통제력 발휘, 자기 돌봄, 자기 수용 등 개인적인 대처 방법을 통해 소진에서 회복되는 것으로 나타났다. 그러나 상담자는 환경 요인으로 인해 소진되는 측면이 있기 때문에 상담자를 지원하고 보호하기 위한 조직적인 체계와 조력이 필요하다.

본 연구의 한계를 바탕으로 후속 연구를 위한 제언은 같다. 첫째, 본 연구는 개별 질적 연구물에 나타난 상담자의 소진 경험을 탐색함으로써 연구물의 선정 기준, 포함 기준 등을 다소 넓게 적용한 측면이 있다. 이는 소진이라는 주제의 과정과 요인을 모두 탐색하려는 시도 때문이기도 하지만 상담 현장의 다양성 때문이기도 하였다. 하지만 이로 인해 개별 연구물에 대한 세밀한 분석에는 한계가 있을 수 있으므로 추후 연구에서는 보다 세밀한 고려를 바탕으로 접근할 필요가 있다. 둘째, 첫 번째 한계의 해결을 위해서는 상담자 소진에 대한 개별 질적 연구물들이 주요한 주제에 따라 보다 많이 이루어질 필요가 있다. 특히 노력·몰입 단계, 회복 단계, 성장 단계에 대한 탐색적 연구들이 좀 더 풍부하게 축적되면 보다 명확하고 풍부한 종합적 분석이 이루어질 수 있다. 이와 함께 내담자와 동료, 기관장 등 다양한 시각에서 상담자의 소진을 탐색한 연구도 필요하다. 셋째, 본 연구는 상담자의 성별, 학력, 자격 등을 구분하지 않았다. 추후 연구에서는 상담자의 일반적 특성과 상담 현장에 따라 질적 메타분석이 이루어진다면 보다 풍부하고 명확한 자료가 제공될 수 있을 것이다.

참고문헌

강선아, 김인나, 최보영 (2020). 상담자 소진 메타연구: 상담자 개인 요인 중심. 상담학연구, 21(6), 1-27.

[Kang S. A., Kim, A. N., & Choi, B. Y. (2020). A Meta Study of Counselor's Burnout: Focused on Counselor's Personal Factors. *Korean Journal of Counseling, 21*(6), 1-27.]

권석만 (2013). 현대이상심리학. 서울: 학지사.

[Kwon, S. M. (2013). *Contemporary Abnormal Psychology*. Seoul: Hakjisa.]

김복경 (2019). 초심상담자 소진 영향요인에 관한 통합적 문헌고찰. 석사학위논문, 경성대학교.

[Kim, B. K. (2019). *A Review of Integrated Literature on the Factors Affecting the Exhaustion of Korean Novice Counselor of master's thesis* (Unpublished master's thesis). Kyungsung University, Busan, Korea.]

김봉환, 배주연, 오효정, 윤영선, 제갈원 (2011). 상담 분야의 질적연구 동향분석(2002년～2011년). 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(3), 729-752.

[Kim, B. H, Bae, J. Y., Oh H. J., Yoon, Y. S., & Jea, G. W. (2011). Trend Analysis of Qualitative Research on Counseling Area(2002-2011). *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, 24*(3), 729-752.]

김승아 (2016). 상담자 소진과 개인 및 환경변인 간의 상관관계 메타분석: 보호 및 위험변인 중심으로. 석사학위논문, 경북대학교.

[Kim, S. A. (2016). *The Meta-Analysis on Personal and Environmental Variables Related to the counselor burnout of master's thesis* (Unpublished master's thesis). Kyungpook National University, Deagu, Korea.]

나장함 (2008). 질적 메타분석에 대환 고찰: 교육과정 연구에서의 적용 가능성 탐색. 교육과정연구, 26(4), 229-252.

[Na, J. H. (2008). Qualitative Meta-Synthesis for Curriculum Studies: Focusing on Practical Issues. *The Journal of Curriculum Studies, 26*(4), 229-252.]

류진아 (2016). 군생활 적응적인 병사의 특성 분석. 교육치료연구, 8(3), 533-548.

[Ryu, J. A. (2016). A Qualitative Study on Adaptive Characteristics of Military Life in Late Adolescence. *Korean Journal of Educational Therapist 8*(3), 533-548.]

류진아 (2018). 다문화 내담자를 위한 표현예술치료 개입 연구동향. 학습자중심교과교육연구, 18(20), 755-771.

[Ryu, J. A. (2018). Research Trends in Expressive Arts Therapy of Multicultural Client in Korea: Analysis of Journals. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 18*(20), 755-771.]

류진아, 오은경 (2021). 질적 메타분석으로 살펴본 북한이탈여성의 경험. 질적탐구, 17(1), 35-69.

[Ryu, J. A., & Oh, E. K. (2021). Study on the Experiences of North Korean Defectors Through Qualitative Meta-Analysis. *Journal of Qualitative Inquiry, 17*(1), 35-69.]

박경은, 김선영 (2019). 대인 외상적 폭력을 경험한 대학생들의 적응 과정: 아동청소년기 대인 외상 경험과 대학 입학 후 경험을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 31(3), 671-700.

[Park, K, E., & Kim, S, Y. (2019). A Study on the Psychological Difficulties and the Adaptation Process of College Students with a History of Child or Adolescent Interpersonal Traumatic Violence. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, 31*(3), 671-700.]

손은정 (2010). 수퍼비전에 대한 질적 연구의 동향과 과제. 놀이치료연구-한국놀이치료학회, 13(3), 1-21.

[Soon, E. J. (2010). Rends and Tasks in Qualitative Research on Clinical Supervision. *Korean Journal of Play Therapy, 13*(3), 1-21.]

윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교.

[Yoon, B. S. (2000). *The Study on Counselor's burnout in related centers of Wife Abuse of master's thesis*

(Unpublished master's thesis). Ewha Woman's University, Seoul. Korea.]

이경화, 임지현 (2020). 유아 놀이몰입의 엘랑비탈(élan vital)적 해석: 질적 메타분석. 교육혁신연구, 30, 53-71.

[Lee, K. H., & Lim, J. H. (2020). An Qualitative Meta-synthesis of Young Children's Play Flow Based on the Concept 'Élan Vital'. *Journal of Educational Innovation Research, 30*, 53-71.]

이정숙 (2017). 청소년의 학업중단에서 학업복귀의 변화과정에 대한 질적 메타분석. 한국콘텐츠학회논문지, 17(12), 386-398.

[Lee, J. S., (2017). Qualitative Meta-Analysis about the Change of Adolescences in the Process of Returning from the School Dropout. *The Journal of the Korea Contents Association, 17*(12), 386-398.]

임선영 (2013). 외상적 관계상실로부터 성장에 이르는 과정에 대한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 25(4), 745-772.

[Im, S. Y. (2013). A Qualitative Study on the Process Leading to Posttraumatic Growth after Relational Loss. *Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, 25*(4), 745-772.]

임신일 (2019). 전문상담교사의 소진관련 요인 메타연구. 교육종합연구, 17(1), 117-139.

[Im, S. I. (2019). A Meta Study on the Burnout Variables of Professional School Counselors. *The Journal of Educational Research, 17*(1), 117-139.]

주인석, 김명찬, 이현진 (2020). 외상 후 성장 경험에 대한 질적 메타분석. 한국질적탐구학회, 6, 523-555.

[Joo, I. S., Kim, M. C., & Lee, H. J. (2020). Qualitative Meta-Analysis on Post-Traumatic Growth Experience Korean Association for Qualitative Inquiry. *Journal of Qualitative Inquiry, 6*, 523-555.]

진재섭 (2020). 장애영유아의 놀이와 관련된 교사의 경험과 역할에 대한 질적 메타분석. 생애학회지, 10(2), 27-47.

[Jin, J. S. (2020). A Qualitative Meta-Analysis on the Experience and Role of Teachers Guiding Play Activities of Preschool Children with Disabilities. *Journal of Life-span Studies, 10*(2), 27-47.]

최혜윤, 김은하 (2017). 심리적 소진으로부터 회복에 이르는 과정에 대한 질적 연구: 대학상담자를 대상으로. 인간이해, 38(1), 17-45.

[Choi, H. Y., & Kim, E. H (2017). A Qualitative Study on the Process of Burnout and Burnout Recovery among Counselors in College Counseling Centers. *Journal of Human Understanding and Counseling, 38*(1), 17-45.]

황성동 (2013). 알기 쉬운 사회복지조사방법론. 서울: 학지사.

[Whang, S. D. (2013). *Research methods in social welfare.* Seoul: Hakjisa.]

Acker, G. M. (2010). The challenges in providing services to clients with mental illness: Managed care, burnout and somatic symptoms among social workers. *Community Mental Health Journal, 46*(6), 591-600.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(2), 170-180.

Bardhoshi, G., Schweinle, A., & Duncan, K. (2014). Understanding the Impact of School Factors on School Counselor Burnout: A Mixed-Methods Study. *Professional Counselor, 4*(5), 426-443.

Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2006). The foundations of posttraumatic growth: An expanded

framework. In L. G. Calhoun & R. G. Tedeschi (Eds.), *Handbook of posttraumatic growth: Research & practice* (pp. 3 – 23). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Craig, C. D., & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, and Coping, 23*(3), 319-339.

Eckleberry-Hunt, J., Kirkpatrick, H., & Barbera, T. (2018). The problems with burnout research. *Academic Medicine, 93*(3), 367-370.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

Ehring, T., Razik, S., & Emmelkamp, P. M. G. (2011). Prevalence and predictors of posttraumatic stress disorder, anxiety, depression, and burnout in Pakistani earthquake recovery workers. *Psychiatry Research, 185*(1-2), 161-166.

Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology, 58*(11), 1433-1441.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165.

Gibson, J. A., Grey, I. M., & Hastings, R. P. (2009). Supervisor support as a predictor of burnout and therapeutic self-efficacy in therapists working in ABA schools. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 39*(7), 1024-1030.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. London: Wiedenfeld and Nicholson.

Gutierrez, D., & Mullen, P. R. (2016). Emotional intelligence and the counselor: Examining the relationship of trait emotional intelligence to counselor burnout. *Journal of Mental Health Counseling, 38*(3), 187-200.

Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 95-113). Taylor & Francis.

Jankowski, P. J., Sandage, S. J., Bell, C. A., Davis, D. E., Porter, E., Jessen, M., Motzny, C. L., Ross, K. V., & Owen, J. (2020). *Virtue, flourishing, and positive psychology in psychotherapy: An overview and research prospectus.* Psychotherapy. Advance online publication.

Jennings, L., Sovereign, A., Renninger, S., Goh, M., Skovholt, T. M., Lakhan, S., & Hessel, H. (2016). Bringing it all together: A qualitative meta-analysis of seven master therapists studies from around the world. *Expertise in counseling and psychotherapy: Master therapist studies from around the world*, 227-273.

Jergensen, K. (2018). Practice what you preach: An exploration of DBT therapists' personal skill utilization in burnout prevention. *Clinical Social\ Work Journal, 46*(3), 187-199.

Jovanovic´, N., Podlesek, A., Volpe, U., Barrett, E., Ferrari, S., Rojnic Kuzman, M., & Beezhold, J. (2016). Burnout syndrome among psychiatric rainees in 22 countries: Risk increased by long working hours, lack of supervision, and psychiatry not being first career choice. *European Psychiatry, 32*, 34-41.

Knowles, S. E., Toms, G., Sanders, C., Bee, P., Lovell, K., Rennick-Egglestone, S., Coyle D., Kennedy, C. M., Littlewood, E., Kessler, D., Gilbody, S., & Bower, P. (2014). Qualitative meta-synthesis of

user experience of computerised therapy for depression and anxiety. *PLoS one, 9*(1), e84323.

Lambie, G. W. (2002). *The contribution of ego development level to degree of burnout in school counselors* (Unpublished doctoral dissertation). William&Mary. VA. USA.

Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G., Ceccato, E., Cremonese, C., Rossi, M, D., Lazzarotto, L., Marangon, V., Morandin, I., Zucchetto, M., Tansella M., & Ruggeri, M on behalf of the PICOS-Veneto Group (2009). Influence of perceived organisational factors on job burnout: Survey of community mental health staff. *The British Journal of Psychiatry, 195*(6), 537-544.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123.

Lent, J., & Schwartz, R. (2012). The impact of work setting, demographic characteristics, and personality factors related to burnout among professional counselors. *Journal of Mental Health Counseling, 34*(4), 355-372.

Levitt, H. M. (2018). How to conduct a qualitative meta-analysis: Tailoring methods to enhance methodological integrity. *Psychotherapy Research, 28*(3), 367-378.

Levitt, H. M., Pomerville, A., & Surace, F. I. (2016). A qualitative meta-analysis examining clients' experiences of psychotherapy: A new agenda. *Psychological Bulletin, 142*(8), 801.

Levitt, H. M., Surace, F. I., Wu, M. B., Chapin, B., Hargrove, J. G., Herbitter, C., Lu, E., Han, C., Maroney, M. R., & Hochman, A. L. (2017). *The Meaning of Scientific Objectivity and Subjectivity: Methodologists' Perspectives.* Manuscript under review.

Ma, N., Roberts, R., Winefield, H., & Furber, G. (2015). Utility of qualitative metasynthesis: Advancing knowledge on the wellbeing and needs of siblings of children with mental health problems. *Qualitative Psychology, 2*(1), 3.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1981). *Maslach Burnout Inventory: MBI.* Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.

McGillivray, J., Gurtman, C., Boganin, C., & Sheen, J. (2015). Self practice and self reflection in training of psychological interventions and therapist skills development: A qualitative meta synthesis review. *Australian Psychologist, 50*(6), 434-444.

Noblit, G. W., & Hare, R. D. (1988). *Meta-ethnography: Synthesizing qualitative studies* (Vol. 11). sage.

O'Connor, K., Neff, D. M., & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *EuropeanPsychiatry, 53,* 74-99.

Rayle, A. D. (2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional school counseling,*

206-215.

Reis, S., Hermoni, D., Van-Raalte, R., Dahan, R., & Borkan, J. M. (2007). Aggregation of qualitative studies-From theory to practice: Patient priorities and family medicine/general practice evaluations. *Patient Education and Counseling, 65*(2), 214-222.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.

Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., Curtolo C., Tansella, M., Thornicroft, G., & Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research, 200*(2-3), 933-938.

Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 40*(1), 54.

Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research.* New York: Springer Publishing Company.

Sandelowski, M., Docherty, S., & Emden, C. (1997). Qualitative metasynthesis: Issuesand techniques. *Research in nursing & health, 20*(4), 365-371.

Skovholt, T. M. (2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다[*The Resilient Practitioner: Burnout Prevention and Self-Care Strategies for Counselors, Therapists, Teachers, and Health Professionals*]. (유성경, 유정이, 이윤주, 김선경 공역). 서울: 학지사.

Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 10*(4), 317-338.

Steel, C., Macdonald, J., Schröder, T., & Mellor-Clark, J. (2015). Exhausted but not cynical: burnout in therapists working within Improving Access to Psychological Therapy Services. *Journal of Mental Health, 24*(1), 33-37.

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). The Posttraumatic Growth Inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress, 9*(3), 455-471.

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). "Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence". *Psychological Inquiry, 15*(1), 1-18.

Thompson, I. A., Amatea, E. S., & Thompson, E. S. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling, 36*(1), 58-77.

Timulak, L. (2007). Identifying core categories of client-identified impact of helpful events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research, 17*(3), 305-314.

Timulak, L. (2009). Meta-analysis of qualitative studies: A tool for reviewing qualitative research findings in psychotherapy. *Psychotherapy Research, 19*(4-5), 591-600.

Timulak, L., & Creaner, M. (2010). Qualitative meta-analysis of outcomes of personcentred/ experiential therapies. *Person-centred and experiential psychotherapies work*, 65-90.

Valenti, M., La Malfa, G., Tomassini, A., Masedu, F., Tiberti, S., & Sorge, G. (2014). Burnout among therapists working with persons with autism after the 2009 earthquake in L'A quila, I taly: a longitudinal comparative study. *Journal of*

Psychiatric and Mental Health Nursing, 21(3), 234-240.

Vilardaga, R., Luoma, J. B., Hayes, S. C., Pistorello, J., Levin, M. E., Hildebrandt, M. J., Kohlengerg, B., Roget, N. A., & Bond F. (2011). Burnout among the addiction counseling workforce: The differential roles of mindfulness and values-based processes and work-site factors. *Journal of Substance Abuse Treatment, 40*(4), 323-335.

Warren, C. S., Schafer, K. J., Crowley, M. E. J., & Olivardia, R. (2013). Demographic and work-related correlates of job burnout in professional eating disorder treatment providers. *Psychotherapy, 50*(4), 553-564.

Westwood, S., Morison, L., Allt, J., & Holmes, N. (2017). Predictors of emotional exhaustion, disengagement and burnout among improving access to psychological therapies (IAPT) practitioners. *Journal of Mental Health, 26*(2), 172-179.

Wilkerson, K., & Bellini, J. (2006). Intrapersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling & Development, 84*(4), 440-450.

World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems (11th revision)*. World Health Organization.

Yang, Y., & Hayes, J. A. (2020). Causes and consequences of burnout among mental health professionals: A practice-oriented review of recent empirical literature. *Psychotherapy, 57*(3), 426-436.

Yildirim, I. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality: an International Journal, 36*(5), 603-616.

Yip, S. Y., Mak, W. W., Chio, F. H., & Law, R. W. (2017). The mediating role of self-compassion between mindfulness and compassion fatigue among therapists in Hong Kong. *Mindfulness, 8*(2), 460-470.

Zeidner, M., Hadar, D., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2013). Personal factors related to compassion fatigue in health professionals. *Anxiety, Stress & Coping, 26*(6), 595-609.

Zimmer, I. (2006). Qualitative meta synthesis: A question of dialoguing with text. *Journal of Advanced Nursing, 53*(3), 311-318.

원고 접수일 : 2021. 02. 21.
수정원고 접수일 : 2021. 05. 25.
게재 결정일 : 2021. 05. 28.

상담학연구
Korean Journal of Counseling
2021, Vol. 22, No. 3, 239-273

Qualitative meta-analysis of counselor burnout

Jin-A Ryu[1] · Eunjin Bang[2] · Hyemin Shin[3]

[1]Associate Professor, Counseling Psychology, Graduate School of Education, Korea National University of Transportation, Chungju, Korea
[2]Counseling Psychologist, Trauma Counseling Center for Workers, Bucheon, Korea
[3]Full-time Counselor, Student Life Counseling Center, Halla University, Wonju, Korea

The purpose of this study is to explore the counselor's burnout process and burnout-related factors. To this end, 20 qualitative studies related to burnout were selected and qualitative meta-analysis was performed. The findings are as follows: First, the burnout process of the counselor was analyzed that there are couple of stages such as an Effort · Flow phase, Burnout phase, Recovery phase, Growth phase, the counselor may recover after burnout, but the recovering could lead to a circular process of returning to burnout again. In addition, after the counselor restored burnout, they were able to achieve growth such as birth into existence, individualized self, noticing and positive contact. Second, the risk factors in moving from the Effort · Flow phase to the Burnout phase are divided into individual factors and environmental factors, environmental factors acted as more risk factors than individual factors. In particular, the lack of awareness of counseling within the organization led to burnout when there was conflict or when the personal characteristics of the counselor individual and the qualities and expertise as a counselor were not prepared. Third, the developmental factors were coping factors and leap factors in moving from the Burnout phase to the Recovery phase and the Growth phase. The counselors promoted recovery and growth by focusing on self-care, transformation, strengthening professionalism, and exerting self-control Fourth, the concept and model of growth after burnout were presented based on the intergrated and intrinsic meaning research for the burnout process and causal factors.

Key words : counselor, counselor burnout, qualitative meta-analysis

Appendix

Figure 1

Analysis Study Selection and Quality Evaluation Process

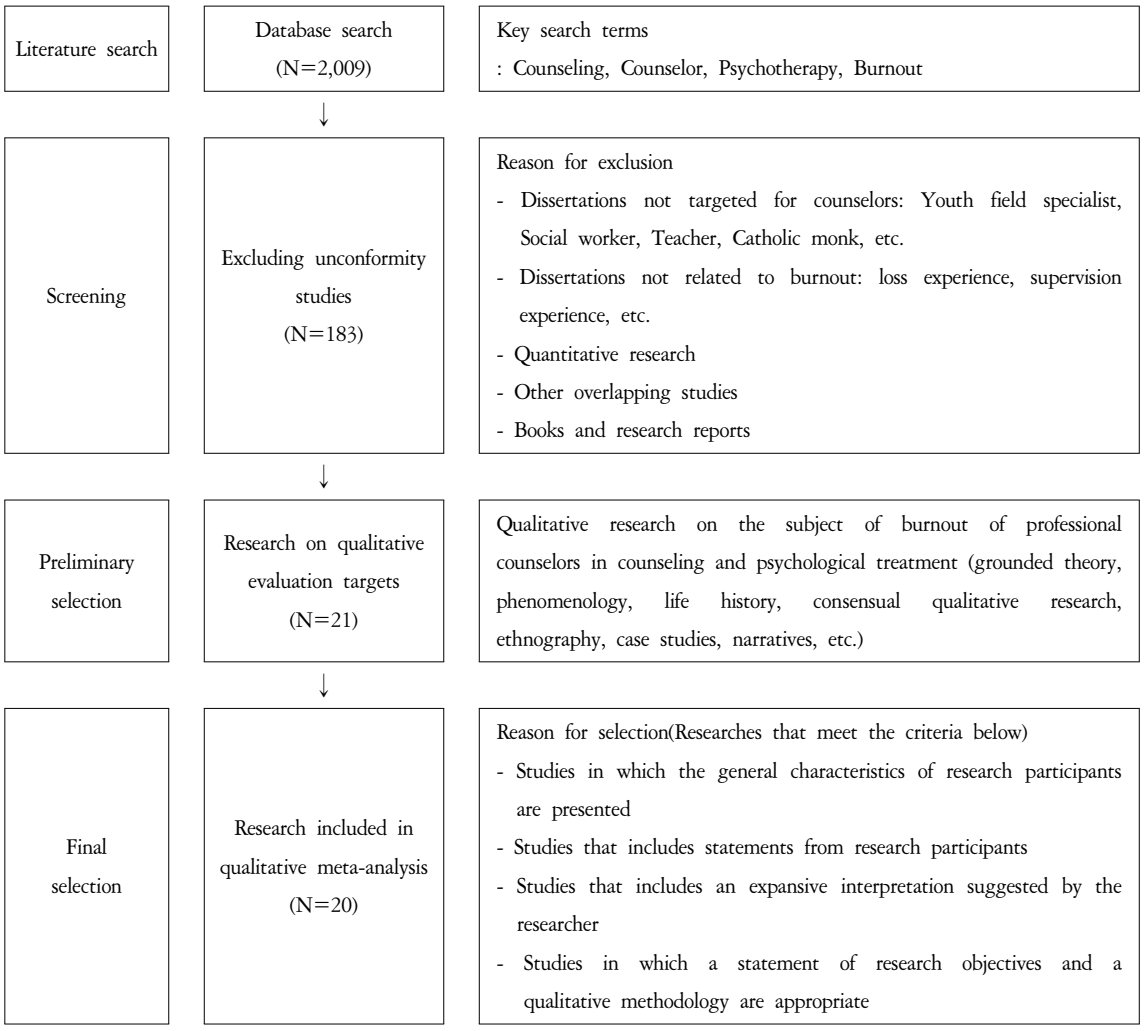


Table 1
Basic Information of Studies for Analysis

No.	Author (year)	Place of publication	Target	Subject	Research method	N	Result
1	Youn, Y. S. (2021)	Doctoral Dissertation	117 Reporting Center Counselors	Burnout, Burnout Common Factor	Phenomenology Research	10	4 categories, 13 themes, 85 semantic units
2	Park, K. L. & Park, J. Y. (2020)	Journal	School Professional Counselors	Factors Influencing Burnout, Prevention and Overcoming Burnout	Subject Analysis	9	5 topics, 14 sub-topics, 59 meaningful concepts
3	Ko, H. L. (2020)	Journal	Middle School Professional Counselors	Burnout Recovery Experience	Phenomenology Research	9	10 key components, 20 sub-components
4	Kim, N. Y. (2020)	Doctoral Dissertation	Counselors	Burnout Recovery, Self-Development After Recovery	Qualitative Content Analysis	7	Burnout recovery: 5 sub-factors, 11 meaning units Recovery factors for burnout: 5 sub-factors, 18 meaning units Changes in self-development activities after burnout recovery: 2 sub-factors, 11 meaning units
5	Ryu, S. M. (2020)	Doctoral Dissertation	Play Therapists	Burnout, Recovery	Grounded theory	11	7 categories, 19 sub-categories, 100 concepts
6	Nam, S. I. & Kim, Y. H. (2019)	Journal	Professional School Counselors	Burnout, Overcoming Experience	CQR-M	61	4 areas, 884 reactions, 18 categories, 49 subcategories
7	Jeoung, Y. S. (2018)	Doctoral Dissertation	Counselors	Burnout Recovery Experience	Phenomenology Research	5	4 categories, 12 theme groups, 3 themes, 99 meanings
8	Baek, A. R. (2018)	Master's Thesis	Youth Companions	Burnout Experiences, Overcoming	Phenomenology Research	10	5 components, 33 subconnectors, 750 units
9	Choi, H. A. (2017)	Doctoral Dissertation	Psychotherapists	Burnout, Self-Care Regiment	Phenomenology Research	5	4 topics, 11 sub-topics
10	Choi, H. Y. & Kim, E. H. (2017)	Journal	University Counselors	Process of Burnout Recovery	Grounded Theory	14	22 categories, 51 subcategories, 183 themes
11	Kim, Y. S. (2017)	Doctoral Dissertation	Play Therapists	Burnout Experiences	Phenomenology Research	4	14 themes
12	Lee, H. S. (2017)	Journal	University Counselors, Workplace Counselors	Burnout, Recovery Process	Phenomenology Research	5	5 components, 15 sub-components, 213 meaningful concepts

Table 1
Basic Information of Studies for Analysis *(continued)*

No.	Author (year)	Place of publication	Target	Subject	Research method	N	Result
13	Kim, C. W. (2017)	Journal	Counselors	Burnout Experiences	Phenomenology Research	7	8 constitutional, 16 subcategories, 80 summarized meaning units
14	Kim, G. R. (2016)	Journal	Art Psychologist	Art therapy for Burnout Counselor	Single Case Study	1	From helplessness to passion for work, From cold-hearted to empathetic, From frustration to achievement
15	Nam, H. J. & Song, Y. J. (2016)	Journal	Workplace Counselor	Causes of burnout, Consequence of burnout, Factors facilitating burnout recovery	CQR	10	Causes of burnout: 14 sub-domains Consequence of burnout: 5 sub-domains Factors facilitating burnout recovery: 5 sub-domains
16	Jeong, M. S. (2015)	Master's Thesis	Counselors of Female Violence Institution	Burnout overcoming process	Qualitative research	10	11 categories, 33 sub-categories, 107 concepts
17	Choi, H. Y., Baek, H. J., Cha, J. S. & Kim, E. H. (2015)	Journal	Professional Counselors	Burnout Recovery Experience	CQR	14	Changes due to recovery from psychological burnout: 3 sub-domains, 11 categories Factors that promote recovery from psychological burnout: 3 sub-domains, 14 categories The meaning of psychological burnout and recovery: 4 domains, 2 categories
18	Cha, E. M. (2014)	Doctoral Dissertation	Youth Counselling & Welfare Center Counselors	Burnout Experiences	Phenomenology Research	4	Experience of space: 4 aspects. Experience of time: 4 aspects. Experience of body: 3 aspects Experience of relationship: 8 aspects Meaning of the lived experience: 3 processes
19	Kim, Y. H. & Kang, S. H. (2014)	Journal	Professional Counselors	Entrepreneurial Experiences, Burnout	Qualitative Research	13	3 categories, 12 topics, 25 sub-topics
20	Yun, E. J. (2009)	Journal	Counselors	Burnout Experiences	Experiential Analysis	11	Common factors of emotions experienced during burnout: guilty conscience, emotional burden, and anger The psychological process of burnout Step 6.

Table 2
Classification of subcategories for studies

No.	Subcategories			
	Effort · Flow phase	Burnout phase	Recovery phase	Growth phase
1	×	○	×	×
2	○	○	×	×
3	×	○	×	×
4	×	×	○	△
5	×	○	△	○
6	×	×	△	○
7	×	△	×	△
8	△	△	△	△
9	○	○	△	△
10	×	○	○	○
11	×	○	×	×
12	×	○	○	○
13	○	×	×	×
14	×	○	△	△
15	×	○	×	×
16	△	△	△	△
17	×	×	○	○
18	×	○	×	×
19	△	×	△	×
20	×	○	×	×

O: Related content. △: Part of related content. × : No related content

Table 3
Counselor's Burnout Growth Process related Steps

Category(N)	Subcategory(N)	Content	Case Number
Effort · Flow phase(9)	Need for care(4)	Growing together with the client	2, 13
		Need for Care of Others	9, 13
	Orientation for a subjective life(5)	Pride as a counselor	2
		The desire to be an expert	2
		Interest in humans and society	8, 16
		Leadership in life and activeness in counseling activities	19
Burnout phase (55)	Decreased motivation and performance for work(20)	Distance from the client	1, 5, 9, 11, 20
		Decreased interest and inertia	1, 5, 9, 10, 12, 14, 18
		Poor work motivation	3, 15
		Difficult to empathize	9, 12, 20
		Fruitless by unimproved counseling result	3
		Loss of work balance	3, 9
	Physical and psychological burnout(26)	Self-criticism and skepticism	9, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 20
		Decreased vitality and satisfaction in life	2, 12, 20
		Lost personal life	5, 9
		Physical and emotional deterioration	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 18, 20
	Leaving relationships and environment(9)	Expressing negative emotions and withdrawing personal relationships	5, 9, 11, 15, 20
		Concerns about job change and resignation	15
		Family life indifference	2, 9, 12
Recovery phase (32)	Regaining motivation and achievements(13)	Strengthening counselor identity	4, 5, 10
		Increased flow and counseling effect	4, 8, 10, 12
		Identify rewarding and presence	8, 14
		Regaining motivation and concentration	10, 17
		Improve understanding of the organization and work ability	16, 17
	Recharging the energy of life(17)	Recovery of physical and psychological health	4, 6, 9, 10, 17
		Passion and energy	4, 5, 10, 12, 14, 17, 19
		Empathy and positive attitude	6, 12, 17
		Improving self-management ability	10, 17
	Relationship reconstruction(2)	Restoration of relationships with others	16, 17
Growth phase (26)	Birth into existential being(9)	Acquisition of existential meaning	9
		Setting the direction and purpose of life	4, 6, 7, 12
		Changing attitudes and expanding perspectives in life	10, 12, 17
		Discovering the meaning of burnout that becomes growth	5
	Individualized self(8)	Identify strengths	8
		Acquiring a positive and receptive self-image	10
		Increased relaxation and efficacy	5, 6, 7, 12, 14, 16
	Awareness and positive contact(9)	Improve ability to cope with problem situations	6, 17
		Respect for humans and vivid encounters	5, 6, 9, 10, 12, 16, 17

Table 4
Counselor's Burnout Growth Process related Factors

Category(N)		Subcategory(N)	Content	Case Number
Risk factor (104)	Individual factor (35)	Personal characteristics(19)	Low self-esteem	2 5, 6, 7, 10
			Perfectionism	7, 10, 16, 20
			Seeking recognition and achievement	10, 19, 20
			Excessive responsibility and self-conceit	2, 3, 7, 10, 13, 16, 19
		Lack of counselor training(11)	Doubts of professional qualities and abilities	5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 16, 18, 19
			Lack of identity	8
		Psychological features(3)	Academic stress	10
			Future anxiety	5, 11
		Physical vulnerability(2)	Physically vulnerable traits	2, 13
	Environmental factor (69)	A demanding client(22)	Client beyond the limits of the counselor	2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 18
			Clients with difficulty in forming rapport	2, 7, 8, 10, 11, 20
			Client dependent on counselor	2, 10, 15, 18
		Lack of awareness and conflict in organization(32)	Work environment out of control	8, 9, 10, 16, 18
			Relative deprivation in the organization	2, 5, 9, 10, 13, 15
			Lack of awareness of specificity and expertise	2, 6, 9, 15, 19
			Expectations and relationship conflicts	5, 6, 11, 15, 16
			Role conflict and excessive administrative work	2, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 15, 16, 18, 20
		Job characteristics(4)	Demand for continuous growth and investment	5, 9, 13
			Job image that emphasizes altruism	5
		Socio-economic difficulties(11)	Lack of social support	8, 15, 18
			Economic hardship	5, 9, 10, 11, 19
			Demand for various public and private roles	5, 12, 13
Developmental factor (71)	Coping factor (28)	Strengthening professionalism(12)	Efforts to strengthen expertise	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 20
		Exerting self-control(12)	Self-limit recognition	8
			Self-opening and assertion	6, 7, 10, 12, 16
			Adjust the number of consultation cases	3
			Refusal of work other than counseling	3
			Job and role coordination	6, 19
			Avoidance (Early Leave, Absence, Leave, Forget)	15, 20
		Reinforcement of internal and external support systems(4)	Support of internal and external support systems	2, 3, 6, 8
	Leap factor (43)	Support of others(14)	Client support and change	4, 5
			Experiences of emotional support and acceptance	2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 19, 20
		Self-care, transformation(26)	Self-management and care	2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 15, 16, 19
			Utilizing personality strengths	4, 10
			Self-acceptance and insight	5, 6, 7, 9, 10, 15, 16, 17
			Reconstruction of experience	6, 10
			Systematization of self-development activities	4, 8
		External resource support(3)	Reorganization and improvement of counseling work understanding	6, 10
			Getting financial help	4

Figure 2

Counselor's Burnout Growth Model

