Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 12. No. 1, pp. 231-242, 2021

ISSN 2233-4890 / eISSN 2713-6353
https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.1.231

사이버상담자의 심리스트레스, 공감피로 및 공감만족, 소진의 관계에 대한 연구

성미경[1], 박성희[2*]
[1]가천대학교 교육학과 박사수료, [2]가천대학교 교육대학원 교수

A Study on the relationship between Psychological stress, Compassion fatigue, Compassion satisfaction, and burnout of cyber counselors

Mi-Kyoung Sung[1], Sung-Hee Park[2*]
[1]Doctoral Candidate, Department of Education, Gachon University
[2]Associate Professor, Graduate School of Education, Gachon University

요 약 본 연구는 사이버상담자의 심리스트레스, 공감피로 및 공감만족, 소진의 관계를 파악하여 소진을 예방하고 극복하기 위한 방안을 마련하고자 실시하였다. 현재 사이버상담자로 근무하고 있는 82명을 대상으로 설문을 실시하였고, 이들 중 5명을 선택하여 심층인터뷰를 실시하였다. 연구 결과 첫째, 사이버상담 경력에 따른 심리스트레스 공감피로, 공감만족, 소진의 차이는 공감만족과 소진에서 그룹간의 차이가 나타났다. 둘째, 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진간의 상관관계는 통계적으로 유의미하게 나타났다. 셋째, 소진에 영향을 미치는 정도를 알기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 공감피로와 공감만족이 소진에 미치는 변수로 나타냈다. 또한 사이버상담자들이 경험과 인식에 대해 심층인터뷰를 실시하고 분석한 결과 사이버상담자의 특성에 대한 인식, 사이버상담자가 경험한 소진인식으로 크게 2개의 주제와 함께 5개 범주, 24개의 하위범주로 다양하게 나타났다. 설문지와 심층인터뷰 결과를 바탕으로 시사점과 제한점을 논의하였다.

주제어 : 사이버상담자, 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진

Abstract The purpose of this study was to investigate the degree to which cyber counselors' psychological stress, Compassion fatigue and Compassion satisfaction affect exhaustion. 82 cyber counselors were surveyed, and 5 interviews were conducted. As a result of analysis to find out the degree of influence on exhaustion, it was found that Compassion satisfaction was a variable. In-depth interviews looked at the causes, consequences, and ways of overcoming exhaustion, and increased Compassion satisfaction, a positive emotion in the process of helping clients, lowers exhaustion, and shows that Compassion satisfaction is a protective factor to prevent exhaustion. Based on the research results, implications and limitations were discussed.

Key Words : Cyber counselor, Psychological stress, Compassion fatigue, Compassion satisfaction, Burnout

*Corresponding Author : Sung-Hee Park(sungheepark@gachon.ac.kr)
Received September 21, 2020 Revised December 21, 2020
Accepted January 20, 2021 Published January 28, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

한국의 스마트폰 보급률은 미국 PEW리서치 센터 조사에 따르면 전체 인구의 95.0% 로 세계 1위 기준으로 보고되며[1], 직접 만나지 않더라도 스마트폰을 활용해 대인관계 및 여러 개인 활동을 넓혀간다. 최근 코로나19 확산으로 대면활동이 줄어들면서 코로나19와 우울감을 합친 코로나블루 라는 신조어까지 생겼고, 일상생활의 변화로 우울감과 무력감을 호소하는 사람이 지난해에 비해 40%나 증가했다고 한다[2]. 그만큼 정신건강의 관심과 심리상담의 중요성이 높아졌고, 비대면 상담인 사이버상담의 필요성에 주목하게 되었다.

사이버상담은 1991년 '등대'라는 전자게시판으로 국내에서 시작 및 성장하였고[3], 사이버 상담은 인터넷을 사용하여 사이버 공간에서 이뤄지는 상담활동을 말하며, 사이버라는 가상공간에서 상담자와 내담자가 서로 관계를 맺고 의사소통 하면서 내담자의 문제를 해결하는 과정이다[4]. 사이버 공간의 특성으로 익명성, 연결성, 시공간 초월성[5]으로 내담자가 편하게 상담을 접할 수 있게 되었다. 사이버상담의 상담방법은 채팅상담, 이메일 상담, 문자 상담, 게시판 상담으로 이루어진다[3].

사이버상담자란 사이버공간에서 내담자들의 돕기 위해 전문적인 상담활동을 하는 사람으로 온라인 상담자라는 용어로 같이 사용된다[4].

현재 사이버상담은 공공기관을 중점으로 운영되고 있으며, 청소년대상이나 가정폭력, 성폭력 등 위기상담 중심으로 운영되며, 대표적으로 청소년사이버상담센터, #1388 모바일상담센터, 1366 여성폭력사이버상담, 학교폭력 긴급전화 및 문자 상담 117, 청소년모바일상담센터 '다들어줄개' 등이 있다. 기관에 따라 전문상담자와 자원봉사들로 구성되어있으며, 어플리케이션이나 인터넷을 이용한 사설 기관에서도 사이버상담을 운영 중이다. 여성가족부에서도 청소년사이버상담센터 종사자를 20명 추가해서 늘릴 예정이라고 보고했지만[6], 아직까지 사이버상담을 경험한 상담자는 많지 않다[4,7].

사이버상담은 일반 상담과는 다른 직무환경의 특성을 갖고 있다. 위기상담의 노출, 사례관리의 어려움, 불특정 내담자의 과도한 심리적 기대 욕구 등의 스트레스를 받으며, 이를 인지한 상담자의 스트레스를 심리스트레스라 한다[8]. 직무스트레스 중 개인에 미치는 스트레스 영향은 생리적, 심리적, 행동적 측면으로 나누며[9], 심리스트레스는 상담자 개인이 조직 또는 내담자에게 받는 스트레스이며, Folkman[10]은 개인의 심리적, 성격적 특성에 따라 심리적 스트레스의 정도가 다르게 나타난다고 하였다.

소진은 오랫동안 사람들과 밀접한 관계를 가지면서 지속적이고 반복된 정서적 압박을 받은 결과 나타나는 일종의 고갈상태로 개인의 신체적, 정서적 측면에 부정적 영향을 주는 점진적 과정이다[11]. Maslach[12]는 소진을 가족이나 사회적 가치의 비현실적인 기대에 도달하기 위해 노력함으로써 자신을 소모하게 만드는 현상으로 침체 혹은 신체적, 정신적 자원의 고갈로 정의하였다. 소진의 결과는 좌절감, 분노 및 냉소적인 느낌으로 무능함과 실패의 감정들이며[13], 타인을 돕는 직업을 가진 사람에게 소진은 공통적으로 나타나며 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 결여로 구분하였다[12]. 과중한 업무로 인해 정서적 고갈을 경험하게 되며, 스스로 타인과의 교류를 자제하고 심리적인 거리감을 유지하게 되며, 내담자를 냉담한 태도로 취하는 것을 말한다[14].

소진된 상담자는 자신의 능력에 부족함과 무능력을 느끼며, 내담자와의 상담 과정에 부정적이고, 자신의 문제를 인식하면서 결국 자아성취감이 낮아지게 된다[15-17]. 그로 인해 다양한 신체증상과 무력감을 경험하게 되며, 내담자 돌보는 것에 무관심해지고[18], 상담자 개인의 신체적, 정신적 건강에 영향을 주어 업무와 상담의 질이 떨어지는 결과를 초래할 수 있다[19].

소진의 증상과 유사한[20] 공감피로는 타인을 돕는 과정에서 느끼게 되는 부정적 감정으로, 일을 하지 않는 상태에서 내담자가 겪은 사건이나 감정이 영향을 주어 우울, 불안 등의 감정이 상담자의 생활이나 기분에 영향을 주는 것을 말한다[21]. 공감피로를 경험한 사람들은 피로감과 정서적 무기력, 사회적 위축, 열정과 희망 감정의 둔화, 신체적 정서적 대인관계에서도 문제가 나타나며[22], 공감피로는 외상을 경험한 내담자를 돕는 과정에서 빠르게 진행되고[23], 소진은 전반적인 업무환경 및 일과 관련된 어려움이 증가되면서 점진적으로 진행된다[24]. 공감피로가 지속될 경우 소진에 이를 수 있기 때문에 공감피로를 조기에 예방하는 것이 필요하다[25].

공감만족은 공감피로와 반대로 타인을 돕는 과정에서 느끼게 되는 긍정적 감정이며, 남을 도울 수 있다는 능력에서 오는 즐거운 감정이다[26]. 높은 수준의 공감만족은 부정적 감정인 공감피로를 낮추고 조절하며, 소진의 영향을 감소시킨다고 보았다[20]. 상담자는 내담자의 회복, 슈퍼비전이나 동료의 지지를 느낄 때 공감만족을 느끼며[20], 이러한 공감만족은 자아존중감을 향상시키며, 자신

감을 느끼게 한다[27].

공감만족은 공감피로나 이차 외상 스트레스에도 정서적 안녕을 유지하기 위한 보호 요인이 되며, 공감만족을 강화시키는 것이 공감피로와 소진을 예방하는 중요한 보호요인이 될 수 있다[28].

내담자가 갖고 있는 호소 문제를 접하게 되면 돕는 과정에서 상담자는 스트레스에 노출된다. 그 과정에서 정신적 에너지를 소모하게 되지만, 그 감정을 해소할 수 있는 기회가 적고[29], 다양한 내담자의 문제를 쉽게 해결할 수 없기에 오랫동안 스트레스를 경험하게 되고 소진에 이른다[30]. 상담자의 직무스트레스 수준을 보면 상담자들은 보통 수준보다 더 높은 스트레스를 경험한다고 하였다[9].

상담자를 대상으로 한 스트레스, 소진 선행연구를 살펴보면 전문상담교사[31], 학교상담자[32], 청소년동반자[33], 대학상담센터 상담자[34], 기업상담자[35], 놀이치료자[36]와 같이 상담분야별로 구분된 업무와 역할의 특수성, 직무환경, 요구하는 전문성의 다름을 보여주며, 스트레스와 소진에 있어서도 일반상담자와 차별성을 전제로 한 연구를 통해 상담분야도 세분화시키고자 하였다[35]. 상담자의 여러 직무분야별 스트레스와 소진 연구는 꾸준히 이뤄지고 있지만, 사이버상담자를 대상으로 한 연구는 찾아보기 힘든 상태이다.

또한, 사이버상담 관련 국내연구를 살펴보면 채팅상담의 성과에 대한 연구[3]나 심혜숙, 이현진[37]에서는 사이버공간에서의 상담기술 훈련이 주된 내용으로 이루어져있다. 사이버상담을 교육하고, 상담의 효과 연구는 이루어지고 있으나 사이버상담을 하는 사이버상담자에 대한 연구는 별로 이루어지지 않고 있으며, 서선아[4]와 류은희, 박주영, 허현영[38]의 연구에서도 사이버상담 증가와 관심에 비해 사이버상담자에 대한 연구가 미흡하다고 보고하고 있다.

상담자 경력 수준과 관련하여 윤정임, 정남운 [39]의 연구에서 상담자의 경력이 증가할수록 소진은 낮아진다고 보고하고 있다. 반면, 김현미, 최인화, 권현용[40]은 경력을 직급으로 분류하여 연구하였으나 소진과 직급 간 통계적 유의미한 결과는 나타나지 않았으며, 백미현, 유현실[41]연구에 따르면 유의미한 결과는 아니지만 상담자 경력이 오래될수록 소진을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 사이버상담 경력수준의 차이에 따라 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진의 정도를 살펴보고자한다.

따라서 본 연구는 사이버상담자의 심리스트레스, 공감피로 및 공감만족, 소진의 정도와 관계를 파악하기위해 설문을 실시하였다. 또한, 사이버상담의 소진에 대한 심도 있는 이해를 돕고자 사이버상담자들의 소진에 대한 인식과 경험에 대한 심층인터뷰를 실시하였다. 사이버상담자의 전문성을 발휘하고, 스트레스와 소진을 효과적으로 관리함으로 질 높은 상담서비스를 내담자에게 제공할 수 있는 기반을 마련할 수 있는 기초연구로써 본 연구의 구체적인 연구문제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사이버상담 경력에 따른 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진의 차이는 어떠한가?

둘째, 사이버상담자의 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진은 어떠한 관계가 있는가?

셋째, 사이버상담자가 경험한 사이버상담은 어떠한가?

넷째, 사이버상담자들은 소진을 어떻게 인식하고 있는가?

2. 연구방법

2.1 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 양적·질적 자료를 수집하는 전 과정에서 연구목적과 내용, 참여의 자율성, 자율적인 철회 가능성, 개인정보보호를 위한 비밀보장 등에 대해 설명한 후 서면동의를 받았다.

첫째, 양적 자료의 수집은 7월~8월까지 진행되었다. 현재 자원봉사자를 제외한 주8시간 이상 사이버로 상담을 진행하는 전문 사이버상담자를 대상으로 온라인 설문을 실시하였다. 청소년 대상 사이버상담기관과 한국상담학회 홍보를 통해 총 82부의 응답을 회수하였고 이를 최종 분석에 사용하였다.

둘째, 질적 자료 수집은 11월~12월에 걸쳐 개별 심층 인터뷰를 통해 이루어졌다. 본 연구의 연구자가 직접 인터뷰를 진행하였으며, 연구자는 박사과정 중 질적 연구 수업을 수료하였고, 심층 인터뷰를 진행한 경험이 있다. 설문조사에 참여한 대상자 중 총 5명이 심층인터뷰에 참여하였다. 대상자는 재택근무 특성으로 전화인터뷰로 진행되었고, 각 40분~1시간 정도 진행되었다. 인터뷰는 사이버상담의 경험, 스트레스 및 소진원인과 극복방법에 관해 대상자가 편하게 이야기하도록 진행하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 심리스트레스

심리스트레스란 근무환경에서 계속된 요구와 조건 속에서 개인의 경험이 간섭을 받으며 나타나는 심리적 반응이며[8], 사이버상담자가 내담자와 작업에서 발생되는 스트레스를 심리스트레스라고 조작적 정의하였다. 본 연구에서는 주시각[8]이 Parker & Decotiis[42], Currivan[43]의 연구를 수정·보완한 심리스트레스 척도로 총 5 문항으로 1점인 '전혀 그렇지 않다' 에서 5점인 '매우 그렇다'로 Likert 척도를 이용하여 측정하였다 주시각[13] 연구에서 타당도는 KMO .81 , 신뢰도 .85 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 .84로 나타났다.

2.2.2 공감만족, 공감피로, 소진

본 연구에서 공감피로, 공감만족, 소진은 Figley [44]가 개발한 자가 척도 Compassion Satisfaction /Fatigue Self test for Helper를 Stamm[45]이 수정·보완한 전문직 삶의 질 version 5 한국어판 척도를 이용하여 측정하였다. 공감피로, 공감만족, 소진을 측정하는 문항은 각각 10문항의 5점 척도로 1점인' 전혀 그렇지 않다', 5점인 '매우 그렇다' 로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 공감피로, 공감만족, 소진 정도가 높음을 의미한다. 공감 피로, 공감 만족, 소진은 각 하부 영역의 합이 42점 이상이면 '높음'으로, 41점과 23점 사이는 '중증도'으로, 22점 이하는 '낮음'으로 분류된다. 심민정[20]의 연구에서는 .77, .87, .80이었으며, 본 연구에서는 75, .85, .74 이였다.

2.3 자료 분석

2.3.1 양적 자료 분석

자료분석은 IBM SPSS Statistice22.0 프로그램을 사용하였고 첫째, 연구대상자의 일반적인 특성은 기술통계를 이용하여 분석하였다. 둘째, 연구대상자의 경력 차이는 one-way ANOVA, 사후검증은 Scheffe 검증을 사용하여 분석하였다. 셋째, 연구대상자의 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진의 관련성은 Pearson's correlation coefficient로 분석하였고, 마지막으로 연구대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석을 통해 분석하였다.

2.3.2 질적자료분석

자료 분석은 내용분석방법(content analysis)를 사용하였고, 축어록에 대해 개별적으로 자료를 검토하고 적절한 영역에 분류하였다. 전사한 자료를 여러 차례 읽으면서 코딩을 수행한 결과 잠정적 범주들이 도출되었으며 도출된 범주들을 분류하는 과정에서 상위와 하위범주를 구성하고 명명하였다. 합의된 범주는 다시 검토를 하였고, 이와 같은 과정을 통해 2개의 주제와 5개의 범주로 도출하였다. 본 연구에서 자료 분석 및 질적 연구를 진행한 경험이 있는 교수 1인과 교육학 교수 1인의 자문을 통해 진행했고, 박사과정생 2명에게 분석자료 및 연구결과에 대한 검토를 받음으로써 연구내용의 객관성과 신뢰성을 확보하였다.

3. 연구결과

3.1 양적자료 분석결과

3.1.1 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 인구사회학적 자료에 대한 기술통계 결과는 다음과 같다. 성별분포는 남자 2명(2.4%), 여자 80명(97.6%)이었고, 연령은 20대 9명(11%), 30대 43명(52.4%), 40대 24명(29.3%, 50대 이상 6명(7.3%)이었다. 학력은 대학졸업이 10명(12.2%), 석사재학이 9명(11.0%), 석사수료 및 졸업 54명(65.9%), 박사 재학중 5명(6.1%), 박사수료 및 졸업 4명(4.9%)로 나타났다. 연구대상자의 총 상담경력은 1년 미만 8명(9.8%), 1년 이상 3년 미만 17명(20.7%), 3년 이상 5년 미만 18명(22%), 5년 이상 7년 미만 17명(20.7%), 7년 이상 10년 미만 16명(19.5%), 10년 이상 6명(7.3%)로 나타났다. 연구대상자의 사이버상담경력은 1년미만 30명(36.6%), 1년 이상 3년 미만 26명(31.6%), 3년 이상 5년 미만 13명(15.9%), 5년 이상 13명(15.9%)로 나타났다.

3.1.2 연구대상자의 심리스트레스, 공감피로, 공감만족 및 소진의 정도 기술통계

연구대상자의 심리 스트레스는 평균 3.21±0.76점으로 나타났고 공감피로는 평균 26.84±4.48점, 공감만족은 평균 38.27± 4.70점, 소진은 평균 24.83±4.92점으로 나타났다. 심리스트레스에 대한 전체 응답자들의 평균은 3.21로 대체로 보통이상의 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며, 공감만족, 공감피로의 점수는 중등도 수준으로, 공감만족은 38.27점(50점 만점), 공감피로는 26.84점(50점 만점), 소진은 24.83점(50점 만점)으로 나타났다.

3.1.3 사이버상담경력에 따른 심리스트레스, 공감피로, 공감만족, 소진의 차이

연구대상자의 사이버상담경력에 따른 차이를 분석해 본 결과 공감만족과 소진에서 그룹간의 차이가 있는 것으로 Table 1과 같이 나타났다. 1년~3년 미만 경력의 상담자(40.47±3.60)가 1년 미만 상담자(36.10±4.40)보다 공감만족이 높은 것으로 나타났으며, 5년 이상 경력의 상담자(41.30±5.40)가 1년 미만, 3년~5년 미만 상담자에 비해 공감만족이 유의하게 높게 나타났다. 소진은 3년 이상 5년 미만의 상담자(24.53±3.92)가 5년 이상 상담자(19.08±4.96)에 비해 유의하게 높았다. 즉, 특정 기간의 경력에서 그룹 간 소진의 차이가 있는 것으로 나타났다.

Table 1. The differences in cyber counseling careers

Variables	cyber counseling careers	M±SD	F	*p*
Psychological stress	〈1[a]	3.27±0.66	1.05	.375
	1-〈3[b]	3.20±0.82		
	3-〈5[c]	3.43±0.56		
	≥5[d]	2.92±0.97		
Compassion fatigue	〈1[a]	27.73±5.30	.894	.448
	1-〈3[b]	27.04±4.59		
	3-〈5[c]	25.70±4.84		
	≥5[d]	25.54±4.50		
Compassion satisfaction	〈1[a]	36.10±4.40	9.04*** b,d〉a	.000
	1-〈3[b]	40.47±3.60		
	3-〈5[c]	35.85±2.80		
	≥5[d]	41.30±5.40		
burnout	〈1[a]	22.80±3.93	5.05** c〉d	.003
	1-〈3[b]	20.70±3.93		
	3-〈5[c]	24.53±3.92		
	≥5[d]	19.08±4.96		

*p 〈.05, **pp 〈 .01, ***p〈.001

3.1.4 연구대상자의 심리스트레스와 공감피로, 공감만족, 소진 정도 간의 관계

연구대상자의 심리스트레스와 공감피로 공감만족, 소진정도간의 상관관계 결과는 Table 2와 같으며, 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 심리스트레스와 공감만족간의 유의미한 부적상관(-.22)이 나타났으며, 심리스트레스가 높을수록 공감만족이 낮은 것으로 나타났다. 심리스트레스와 공감피로간의 유의미한 정적상관(.39)이 나타났으며, 즉 심리스트레스가 높을수록 공감피로가 높은 것으로 나타났다. 심리스트레스와 소진간의 유의미한 정적상관(.49)이 나타났으며, 공감만족과 공감피로간의 부적상관(-.19)이 나타났으나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 공감만족과 소진간의 유의미한 부적상관(-.66)이 나타났으며, 즉, 공감만족이 높을수록 소진정도가 낮아지는 것이 나타났다. 공감피로와 소진간의 유의미한 정적상관(.61)이 확인되었으며 즉, 공감피로가 높을수록 소진의 정도도 높아지는 것으로 나타났다.

Table 2. Correlation among Psychological stress, Compassion fatigue, Compassion satisfaction and burnout

Variables	Psychological stress	Compassion fatigue	Compassionsatisfaction	burnout
Psychological stress	1			
Compassion fatigue	.390**	1		
Compassion satisfaction	-.219*	-.118	1	
burnout	.485**	.608**	-.656**	1

*p 〈.05, **pp 〈 .01, ***p〈.001

3.1.5 소진에 영향을 미치는 요인

사이버상담자의 소진에 얼마나 설명해주는지 파악하기 위한 분석 결과는 Table 3과 같다. 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 파악되었으며(F=74.57, p〈.001), 소진에 대한 심리스트레스, 공감만족, 공감피로의 설명력은 약 74%로 나타났다. 상대적 설명력을 살펴본 결과, 심리스트레스, 공감피로, 공감만족이 소진에 모두 유의하게 영향을 미치고 있으며, 공감피로(β=.47, t=7.54), 심리스트레스(β=.18, t=2.80)로 정적관계를 나타내며, 공감만족(β=.-56, t=-9.51)으로 강한 부적관계를 나타내고 있다. 이는 공감피로, 심리스트레스가 높을수록 공감만족이 낮을수록 소진은 높아진다고 할 수 있다.

Table 3. Hierarchial Multiple Regression for Burnout

Variables	B	SE	β	t	*p*
(Constant)	27.17	2.84		9.6	.000
Psychological stress	1.04	.37	.18	2.80	.006
Compassion fatigue	.43	.066	.47	7.54	.000
Compassion satisfaction	-.53	.06	-.56	-9.51	.000

R^2= .741, Adj.R^2= .732, F-value=74.57, DW=1.95
*p 〈 .05, **pp 〈 .01, ***p〈 .001

3.2 질적 자료의 분석결과

사이버상담자로 근무하고 있는 상담자 5명이 심층 인터뷰에 참여하였다. 이들의 평균연령은 38.4세, 모두 기혼자이며, 일반상담 경력은 평균 7.2년, 사이버상담 경력은 3.9년으로 나타났다. 심층인터뷰 내용의 분석결과 163개의 의미 있는 진술에서 24개의 하위범주, 5개의 범주, 2개의 주제로 나타났으며, 사이버상담자가 경험한 사이버상담특성과 소진에 대한 인식이라는 2개의 주제로 구분되었다. 상세한 분석결과에 대한 체계는 Table 4와 같다.

Table 4. Recognition of cyber counseling characteristics and burnout experienced by cyber counselors

Themes	Category	sub-category
Cyber counselors experienced Cyber Counseling Characteristics	Positive	Solving challenges
		Anonymity
		Monosis
		Candid
		accessibility convenience
		Client's activeness
	Negative	superficial consultation
		Difficulty in Rapport
		recurring problem
Cyber counselors experienced burnout awareness	Causes of burnout	Communication with the patient and absence of positive feedback
		A lack of trust with a Client
		a sense of burden
		Difficulty of texting
		Difficulty in crisis counseling
		Lack of preparation
	the result of burnout	Mechanical reaction
		Loss of ability
		Untrusted client
		insusceptibility, emotional blockage
	individual coping method	colleague support
		Thought conversion, Stop thinking
		rest by hobby
		positive feedback from a client
		restoring one's competence as a counselor

3.2.1 사이버상담자가 경험한 사이버상담 특성

내담자는 당장 해결해야할 어려움이 있을 때 상담을 쉽고 편리하게 접근할 수 있고, 내담자의 익명성이 보장되어 솔직한 생각과 내면을 드러낼 수 있다. 사이버상담에서는 일반상담과 달리 내담자가 주도적으로 상담을 이끌어가고, 적극적인 모습을 볼수 있다. 하지만, 사이버상담은 내담자의 표정, 목소리, 행동을 보지 않고, 문자(text)로 대화하면서 내담자의 정보와 감정 등을 이해해야하기 때문에 사이버상담자는 내담자에게 사용하는 단어 하나하나에 신경을 쓰면서 상담을 진행하고, 라포형성의 어려움을 경험한다. 실질적인 관계를 형성하는 대면상담과는 달리 사이버상담은 피상적 관계로 상담이 진행되기도 하며, 내담자는 근본적 문제해결의 한계로 반복적 문제가 발생하여[46] 같은 문제를 호소하기도 한다.

(참여자1) 사이버상담은 내담자 문제에 당장 급한 불을 끌 수 있지만 내담자가 자각하고 깨닫기 전에는 변하지 않기 때문에 똑같이 반복되는 부분이 있죠. 대면상담은 그 사람을 보고 상담자와 관계를 맺어가면서 패턴을 파악할 수 있는데, 사이버는 내담자의 말만 믿고 진행해야 해서 관계 맺기가 어려워요. 매번 긴장되고 불안하네요.

(참여자2) 중요한 정보를 모른 채로 시작하고, 내담자가 중요한 정보를 주지 않을 수도 있고, 질문을 하면 거부감을 표현하거나 상담자가 추측한 가설이 맞지 않을 때도 있어서 그로 인한 상담의 어려움이 있어요.

(참여자3)대면상담은 변화하는 것이 눈빛이나 말투 행동으로 보이는데, 사이버상담은 보이지 않아요.

(참여자5) 내담자 입장에서는 접근성이 좋죠. 내담자는 익명성이 보장되어 편하게 긴장하지 않고는 상태로 오니까 솔직하게 말할 수 있는 것 같아요. 대면상담보다 사이버상담에서 만나는 내담자들이 더 적극적으로 대화를 하는 면도 있어서 저도 편하게 이야기할 수 있는 것 같아요. 하지만, 표면적인 문제로 뱅뱅 돌고, 깊이 있게 못 다뤄주고 피상적 상담밖에 될 수 없는 부분이 가장 큰 문제인 것 같아요.

3.2.2 사이버상담자가 경험한 소진인식

가. 소진 원인

소진은 주로 직업과 관련되어 있으며 특히 타인을 돕는 일을 사람들에게 많이 나타나는 것으로 보고되었다[11]. 사이버상담은 문자로 전달되기 때문에 원활한 소통이 이뤄지지 않고, 상담자의 의도가 왜곡되는 경우가 생기기도 하고, 그로 인해 내담자는 상담에 대한 평가나 피드백에서 부정적인 감정을 드러내기도 한다. 상담자나 내담자 모두 서로에 대한 실제를 보지 않은 상태로 진행하기 때문에 신뢰감이 상대적으로 부족하여, 내담자가 상담자에게 불쾌한 언어를 사용할 때 대처하면서 피로감을 경험한다. 단회성 상담의 특성으로 빠른 해결방법을 요구하는 내담자를 만족시키기 위해 상담자는 부담감과 능력의 한계를 느끼게 된다. 내담자가 자살, 자해, 가출 등의 위기상담일 경우 내담자가 자신의 정보를 거짓으로 주어 개입의 어려움을 경험하기도 하고, 내담자에 대한 사전 정보 없이 상담을 빠르게 진행하기 때문에 일반상

담에 비해 사이버상담자에게 순발력과 위기대처에 대한 노련미가 요구된다. 이런 반복된 상황에 노출되면서 사이버상담자는 점진적으로 소진된다.

(참여자1) 얼굴을 보지 않고 텍스트에 의존해서 상담하기 때문에 상담에 집중하고 있어도 내가 글을 작성하지 않으면 상담이 끊기게 되고, 소통이 아예 되지 않을 때도 있고, 계속 내담자에게 글을 작성해야하는 것이 소진이 되는 것 같아요. 우리는 내담자에 대한 정보를 모른 상태로 상담을 진행하는 경우가 많고, 상담 과정에서 관계를 맺기보다는 지금 당장의 고민을 해결하기를 원하는 경우가 많아요.

(참여자2) 내담자 정보도 없고, 상담을 미리 준비할 수도 없는 상태에서 상담을 해야 한다는 것이 맨 땅에 헤딩하는 기분이었죠.
내가 생각한 내담자에 대한 그림과 사실이 다른 경우도 있고, 간혹 거부감을 표현하기도 해서 당황스럽죠.

(참여자3) 상담이 비언어적 행동도 보면서 눈빛이나 말투, 행동을 보는데, 채팅상담에서는 '감사합니다' 라고 하면서 평가점수는 낮게 주는 것을 보면 '내가 제대로 한 건가' 이런 생각이 들죠.
내담자가 오해를 하거나 텍스트로 전달이 안 될 때가 있어요. 내가 의도한 것이 아닌데, 표현이 전달되지 않고 교류가 되지 않을 때가 있어요.

(참여자4) 사이버상담에서도 깊이 있게 할 수는 있지만 신뢰할 수 있는 정도가 적기 때문에 내담자들에게 어느 정도 신뢰를 줄 수 있을지 '나의 진심이 전달될까' 이런 고민을 했죠.

(참여자5) 텍스트로 하기 때문에 부담이 크죠. 문자적으로 전달되기 때문에 오해 할 수도 있고, 조심스러워져요. 이모티콘을 해도 다 다르게 반응하니까 신중해지고 힘들어요. 진정성 있는 의사소통은 약하고, 감정적 교류는 잘 느껴지지 않아요.

나. 사이버상담의 소진 결과

사이버상담자들은 내담자와 원활한 상호작용이 이뤄지지 않고, 거침없는 말이나 성적 수치심을 주는 내담자를 만나게 될 때 피로감을 느끼며, 반복된 경험을 통해 소진된다고 하였다. 또, 내담자가 상담에서 이유 없이 화를 내거나 욕을 하는 등의 표현들이 불쾌감을 주고 이런 상황이 반복되면서 상담자의 유능감은 떨어지게 된다. 그 결과 사이버상담자는 의지와 상관없이 내담자에게 '힘들었겠어요' '그렇군요' 등의 기계적인 공감반응을 하거나 감정을 차단한 채 내담자의 반응에 무덤덤하게 상담을 제공하기도 한다.

(참여자1) 내담자의 부정적인 생각과 불만을 상담 중에 쏟아내니까 지치게 되네요. 내담자의 변화를 볼 수 없고, 바뀌는 것이 힘들다는 것을 알지만 기다리는 과정이 힘들어요. 내담자들은 상담의 기대수준은 높아 뭔가 확 변화를 줄 수 있는 도움을 받고 싶어 하는데, 상담자 입장에서는 한계에 부딪히고, 상담자로서 역량이 안 된다고 생각 들면서 자존감이 떨어졌어요. 반복되어지면서 기계처럼 일한다고 느낄 때도 있었어요.

(참여자2) 장난치듯이 들어와서 고민을 말하거나 성적인 이야기로 수치심을 느끼게 하는 내담자가 들어올 때는 '그러려니'하면서 무감각해지고, 감정을 차단하게 되는 것 같아요. 반복되어지면서 일상이 감정을 차단하고 우울해지기도 하고, 기계식으로 한다고 느껴지면서 둔감해지는 느낌을 받을 때가 있어요. 처음 1-2년에는 급격한 성격변화가 일어났는데, 짜증도 많아지고, 욕을 안 했는데 욕을 하기도 하고 이런 것이 일상에서의 변화였어요. 이게 소진일 수 있겠다 생각했어요.

다. 소진 극복방법

사이버상담자들은 내담자의 긍정적 피드백을 통해 만족감이 올라가고 일에 대한 보람과 성취감을 얻게 된다. 위기상담일 때 내담자를 적극적으로 도와주고, 내담자가 안전한 상태임을 확인하게 되면 상담자로서 자부심과 살아있음을 느낀다고 하였다. 내담자가 기억하고 상담자를 찾아와서 감사의 마음을 전하거나 내담자와 감정적 교류가 잘 이루어질 때 상담자로서 만족감과 자존감이 회복되는 느낌을 받는다.

재택근무나 시간제 근무형태인 사이버상담자들은 동료들과의 교류를 통해 긍정적인 에너지를 받고자하지만, 교류할 수 있는 시간이 부족하다고 한다(참여자2). 그 외 업무시간 외에 개인 취미생활인 운동이나 영화감상, 요리 등을 통하여 소진을 관리, 극복하고 있다.

(참여자1) 근무시간외에는 신경을 안 쓰고, 생각 안하려고 하고, 가끔 동료들 만나서 식사하고, 이야기하면서 푸는 편이죠.

(참여자2) 사이버상담에서는 내담자가 솔직하게 자신의 진짜 이야기를 꺼낼 수 있게 도움을 준다는 것이 좋았어요. 내담자가 '편안해졌어요' '도움이 됐다'라고 이야기

하고, 서로 교감이 잘 된 느낌을 받을 때 보람이 큰 것 같아요. 친한 동료가 있을 때는 이야기하면서 풀었고, 요즘에는 단 음식으로 먹게 되는 것 같아요.

(참여자3) 위기상담을 만났을 때 '내가 당장 도와줄 수 있는 게 있구나' '내가 상담 현장에 있구나' 싶고, 경찰서나 쉼터에 전화하면서 적극적인 상담을 하는 것이 멈춰 있지 않고 생동감 있고, 소진은 되어도 필요한 직업이라고 느껴졌어요.

(참여자4) 내담자에게 도움을 줬을 때 '몰랐는데 감사해요' '마음 가라앉고 나가요' 이런 말할 때 내가 집중하고 관심 갖고 했는데, 마음이 전달된 것 같아 뿌듯했어요. 상대방이 '내가 이렇게 노력한 마음을 아는 구나' '자기를 걱정하는 구나' 그것을 알 때 서로 소통이 된다는 것을 느껴졌을 때 보람도 느끼고 만족스럽죠.

(참여자5) 즉각적으로 도움을 주고 바로 피드백을 받을 수 있어서 좋아요. 같은 내담자가 꾸준하게 찾아오면서 지속적인 상담을 받으려고 할 때 보람도 느끼고, '선생님 덕분에 잘 풀렸다'라는 피드백을 들었을 때 나를 기억해줬다는 것이 기분 좋았어요.
처음에는 다른 상담자들과 이야기했는데, 답도 안 나오고, 푸는 것도 한계가 있는 것 같아서 빨리 내가 잊어버리는 것이 좋은 것 같아요.

4. 결론 및 제언

본 연구는 사이버상담자의 심리스트레스, 공감피로 및 공감만족, 소진의 관계에 대한 포괄적 이해와 파악을 위해 혼합적 연구 방법을 적용하였다.

첫째, 사이버상담자의 심리스트레스는 평균은 3.21로 보통이상의 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며, 공감만족 38.27, 공감피로 26.84의 점수는 중등도 수준으로 나타났으며, 소진은 24.83으로 기존 연구 대비 본 연구의 공감피로와 소진은 낮은 것으로 보이며, 공감만족은 높은 수준을 보이는 것으로 나타났다. 신민정[20]연구에서는 아동보호전문기관 상담사의 공감만족, 소진, 공감피로 인식연구에서는 공감피로와 소진이 매우 높은 수준을 경험하고 있다는 연구와 의견을 달리하고 있으며, 이는 상담자의 직무 환경과 필요한 전문성이 다르기 때문에 다른 결과를 얻었다고 보여 진다.

둘째, 공감만족과 소진은 상담경력에 따라 차이가 있었으며, 5년 이상이 1년 미만보다 공감만족에서 높은 결과가 나타났으며, 이는 신민정[20], 김신 등[47], 김성렬, 김해영[48]의 선행연구에서 근무 연수가 높을수록 공감만족이 높아진다는 연구결과와 일치한다. 소진에서는 특정기간(3년 이상 5년 미만)의 상담자가 유의미한 차이가 나타났으며, 김주이, 이태화[49]의 연구결과와 맥을 같이 하며, 이는 경력에 따라 차별화된 소진 관리가 필요할 것으로 보여 진다. 또, 5년 이상 경력의 상담자가 소진이 가장 낮은 결과로 근무기간이 길어질수록 소진이 낮아진다는 선행연구[50,51]와 일치하며, 이는 호소문제에 대한 대처능력과 상담개입이 능숙해지고, 개인의 소진 관리 능력이 높아진 것이라 보여 진다.

셋째, 대상자의 심리스트레스와 공감만족, 공감피로, 소진 정도간의 상관관계는 유의미한 차이가 나타났다. 심리스트레스가 높을수록 공감만족은 낮아지고, 공감피로는 높아지며, 공감만족이 높을수록 소진 정도가 낮아지고, 공감피로가 높을수록 소진 정도가 높아지는 것으로 나타났다. 변인들이 서로에게 영향을 미치고 있다는 것을 보여준다.

넷째, 공감피로, 심리스트레스, 공감만족은 소진에 영향을 미치는 요인임이 확인되었고, 공감만족이 높을수록 소진이 낮아진다는 신민정[20], 김현주[52], 이정민[53] 연구와 일치한다. 공감만족이 소진의 보호요인으로 공감피로와 소진을 낮춰줄 것이라고 한 Stamm [54]의 연구결과를 지지하며, 이는 공감만족이 소진의 감소에 많은 영향을 미친다는 것으로 판단된다. 사이버상담자의 소진 예방 프로그램에 공감만족을 활용하는 자료가 될 것이다[55].

심층인터뷰를 통해 사이버상담자들이 경험한 사이버상담특성과 스트레스와 소진인식에 대해 살펴보았다. 사이버상담은 당면한 과제해결, 익명성, 단회기, 솔직성이나 접근성 편리, 내담자의 적극성 등 선행연구[5]와 일치하며, 피상적인 상담, 라포형성의 어려움 등[45]의 연구의 결과를 지지한다. 사이버상담에 대한 필요성과 유용함에 대해서는 모두 인식하고 있으며, 사이버상담에서 오는 소진에는 비대면 상담이라는 특수성으로 인한 여러 요인들이 영향을 미치고 있었다.

소진의 원인은 '사이버공간'에서 비대면으로 이뤄지는 상담이기 때문에 내담자와의 소통이 원활하지 못하고, 텍스트로 전달되면서 종종 오해가 생기는 경우가 있게 된다. 위기상담의 대처와 단기간 내에 내담자의 높은 기대감을 충족시켜야한다는 부담감이 크다고 보고하였다. 그에 비해 사전 준비 없이 상담을 바로 진행해야한다는 긴장과 피로감을 느끼고 있다. 사이버상담자가 상담 준비를 높일 수 있는 방안이 모색되어야 소진도 줄어들 수 있을

것이다. 소진의 결과로 내담자의 반응에 감정을 차단하고, 기계적 반응, 화, 짜증 등과 같은 부정적 정서를 경험하며 이로 인해 상담업무에 대한 유능감이 낮아진다고 하였다. 이는 자신의 능력을 알게 되어 자신감이 저하된다는 임지영[17]연구와 그 맥을 같이 한다. 소진을 극복하는 방법으로는 사회적지지 자원 활용, 문화 활동이나 휴식하기, 근무시간 외 생각 안하기, 내담자의 긍정적 피드백, 유능감 회복 등이 포함되었다. 본 연구 참여자들은 사이버상담에 종사하는 동료상담자의 사회적지지 체제를 가장 많이 활용하고 있으며, 사회적 지지가 소진 회복에 긍정적 영향을 미친다는 연구결과를 지지한다[56,57]. 상담 과정 중 내담자의 긍정적 피드백을 받을 때 자신감이 상승하고, 만족감과 유능감을 느낀다고 하였다. 이는 내담자를 도울 때 나타나는 긍정적 감정인 공감만족이며 소진의 보호요인으로 소진 예방함에 유용함을 시사한다. 따라서 사이버상담자 소진을 예방하고 효과적으로 대처하기 위해서는 상담자 스스로 스트레스 관리 방법에 대한 다양한 방법 구축 및 그릿, 자아탄력성과 같이 스트레스와의 관계에 영향을 미치는 다양한 변인들에 대한 관리의 필요성을 강조한 박성희[58-60], 서은희[61-65] 연구와 여가활동, 동료의 사회적 지지를 통한 삶의 질 향상을 도모할 필요가 있다는 박성희[66]연구를 지지한다. 조직 수준에서는 사이버상담자의 독특한 역할과 소진 원인을 이해하고, 동료들과의 교류와 지지자원 제공 및 상담자가 공감만족을 높일 수 있도록 프로그램 개발 등 소진을 예방하고 돕기 위한 방안을 마련해야할 것이며, 무엇보다도 일반 상담자와 다른 상황에 있는 사이버상담자의 상황에 맞춤화된 심리스트레스, 공감피로 및 공감만족, 소진을 측정할 수 있는 표준화된 검사를 이론에 근거하여 개발[67]하는 노력이 시급한 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점들은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 대상자들은 자원봉사자는 제외하고, 주8 시간 이상 사이버상담을 진행하는 상담자를 대상으로 한정하여 진행하였다. 아직 국내에 이와 같은 사이버상담자 숫자가 충분하지 않아 연구데이터를 수집하는 것에 어려움이 있었다. 그러므로 점차 사이버상담에 대한 요구가 확대되면서 사이버상담자가 늘어나는 추세인데, 향후 연구에서는 충분한 데이터를 확보한 추가연구를 실시할 뿐만 아니라 다양한 연구주제로 사이버상담자와 관련된 연구가 필요할 것이다. 둘째, 사이버상담자들이 사이버상담을 진행하면서 느끼게 되는 소진 과정에 대해 자세히 살펴보는 연구가 필요할 것으로 보인다. 셋째, 사이버상담자의 정서적인 소진은 상담 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있기 때문에 개인적, 조직적 차원의 영향을 파악하고 관리를 위한 역량향상 프로그램이나 소진예방 프로그램 개발 등의 연구가 필요할 것이다.

REFERENCES

[1] https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4135732

[2] https://news.joins.com/article/23884482

[3] Y. S. Lee. (2005). *Development and validation of a chat counseling outcome scale*. Doctoral dissertation. Sookmyung University, Seoul.

[4] S. A. Seo. (2015). *A study on psychological adjustment process of cyber counselor for adolescent.* Doctoral dissertation. Baekseok University, Cheonan.

[5] E. M. Im. (2006). *Cyber counseling*, Seoul: Hakjisa.

[6] http://www.womaneconomy.kr/news/articleView.html?idxno=91232

[7] J. M. Ha. (2011). *experience of counselors' suicide prevention online counseling*. Doctoral dissertation. Busan National University, Busan .

[8] S. G. Joo. (2013). *A Study on the Effects of Emotional Labor on Job Stress, Job Burnout and Turnover Intentions.* Doctoral dissertation. Hanyang University. Seoul.

[9] H. J. So. (2004). *A study on the Job Stress and Job Satisfaction of the Counselors*. Doctoral dissertation. Daegu University, Daegu.

[10] S. Folkman. (1997). Positive psychological states and coping with severe stress. *Social Science & Medicine, 45(8),* 1207-1221.

[11] H. M. Yoon. (1993). Burnout: The multifaceted understanding and countermeasures. *Korean Academy Of Social Welfare, 22,* 118-141.

[12] C. Maslach. (1988). *A multidimensional theory of burnout. In: Cooper, C. L.(Ed), Theories fo organizational stress*. Oxford University Press.

[13] C. Maslach. (1998). *A multidimensional theory of burnout. In C. L. Cooper (Ed.), Theories of rganizational stress,* Oxford University Press. 68-85.

[14] H. J. Nam & Y. J. Song, (2016). A Qualitative Study on the Experience of Burnout in Workplace Counselors. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy. 28(3),* 915-942.

[15] C. Maslach & S. E. Jackson. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

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

[17] J. Y. Lim. (2008). *A Study on the Cause Variables*

Affecting Burnout of Elderly Workers in Daytime and Short-Term Care Facilities Centering on Emotional Labor. Doctoral dissertation. Ewha Women University.

[18] C. Maslach. (1981). *Burnout, the cost of caring.* Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.

[19] J. I. Kim & T. H. Lee. (2016). The Influence of Nursing Practice Environment, Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Burnout among Clinical Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research. 22(2),* 109-117.

[20] M. J. Sin. (2007). *Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among child protection agency workers in korea*, Doctoral dissertation. Sookmyung University, Seoul.

[21] C. R. Figley. (2002). Compassion fatigue: Psycho thera pists'chronic lack, of self care. *J ournal of clinical psychology, 58(11),* 1433-1441.

[22] K. W. Saakvitne & S. J. Gamble. (2002). Risking Connection With Our Clients, *CLINICAL PSYCHOLOGY-CARY. 9(4),* 439-442.

[23] B. H. Stamm. (2010). *The Concise ProQOL Manual(2nded)*, Porcarello, ID: ProQOL.org.

[24] N Embriaco, L Papazian & N. Kentish-Barnes, F. Pochard & E. Azoulay. (2007). Burnout syndrome among critical care healthcare workers. *CURRENT OPINION IN CRITICAL CARE,* 482-488.

[25] P. Meadors, A. Lamson & M.. Swanson, M. White & N. Sira. (2010). Secondary Traumatization in Pediatric Healthcare Providers: Compassion Fatigue, Burnout and Secondary Traumatic Stress. *OMEGA DETROIT THEN NEW YORK,* 103-128.

[26] B. H. Stamm. (1999). *Secondary Traumatic Stress: Self-care issue for clinicians, Researchers, and Educators*. 2nd ed, Bltimore : Sidran Press.

[27] S. Collins & A. Long. (2003). Working with psychological effects of trauma: consequences for mental health care workers a literature review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 10(1),* 417-424.

[28] J. Y. Lee & K. L. Yu. (2010). Compassion Fatigue: Implications for Counselors. *Korea Journal of Counseling, 11(1),* 19-36.

[29] B. A. Park & E. J. Sohn. (2017). Impacts of Job Stressors on Empathy Fatigue among Sexual and Domestic Violence Counselors; The Moderating Effects of Empathy Style and Traumatic Experience. *Korea Journal of Counseling, 18(5)*, 133-151.

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

[31] H. A. Lee & K. H. Lee. (2009). The Relationship among Job Stress, Job Satisfaction, and Burnout of the Professional School Counselors. *The Korean Journal of School Psychology, 6(1),* 83-102.

[32] J. C. Um, Y. O. Cho & K. H. Lim. (2013). The Influence of Self-Efficacy and Risk Factors at Job Environment on Burnout in School Counselors. *Korea Journal of Counseling, 14(5),* 3125-3143.

[33] M. J. Yang, S. Y. Jo & S. Y. Lee. (2012). Difference in Youth Counselors' Burnout according to Personal and Job Environment Characteristics. *The Korea Journal of Youth Counseling, 20(1),* 17-35.

[34] H. Y. Choi, H. J. Baek & J. S. Cha. (2015). A qualitative study on the experience of recovery from burnout among counselors in college counseling centers. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy, 27(4),* 825-848.

[35] H. J. Nam & Y. J. Song. (2016). A Qualitative Study on the Experience of Burnout in Workplace Counselors. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy, 28(3),* 915-942.

[36] S. Y. Lee & D. I. Kim. (2016). The Effects of Job Stress and Self-Care on Play Therapist's Burn-Out. *Korean Journal of Play Therapy, 19(1),* 21-34.

[37] H. S. Sim & H. J. Lee. (2003). An Analysis of Differences in Self-talk and Hypothesis Formulation in Cyber Counseling According to Counselor`s Experience. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy, 15(1),* 1-16.

[38] E. H. Ryu, J. Y. Park & H. Y. Hyr. (2016). Adoles cent cyber counselors for psychological experience of cyber counseling. *Korea Youth Research Association, 23(2),* 1271-297.

[39] J. I. Yoon & N. W. Chung. (2009). Relationships among Optimism, Cognitive Emotio Regulation and Counselor Burnout. *THE KOREAN JOURNAL OF COUNSELING AND PSYCHOTHERAPY, 21(1),* 49-68.

[40] H. M. Kim, I. H. Choi & H. Y. Kwon. (2010). Relationships among Occupational trait, Ego-resiliency, Counselor Activity Self- Efficacy and youth counselor burnout. *The Journal of Humanities, 15(2),* 173-194.

[41] M. H. Baek & H. S. Yoo. (2012). The Relation ships between Counselor Development Level and Burnout according to Counseling Experience: the Moderating Effects of Resilience. *Korea Journal of Counseling, 13(6),* 3191-3205.

[42] D. F. Parker & T. A. Decotiis. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, *32*, 160-177.

[43] D. B. Currivan. (2000), The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, *9(4),* 495-524.

[44] C. R. Figley. (1995). *Compassion fatigue*. New york : Bunenr-Mazel.

[45] B. H. Stamm. (2009). *Professional quality of life: Compassion satisfaction and fatigue version 5(ProQOL),* [Internet], 2009 [cited 2013 June 30], Available from

http://www. proqol.org/ uploads/ProQOL5Korean.pdf.

[46] E. M. Lim, J. E. Kim & S. M. Park.(1998). The practice and development plan of youth cyber counseling. *The Korea Journal of Youth Counseling. 6,* 115-132.

[47] J. I. Kim & T. W. Lee. (2016). The Influence of Nursing Practice Environment, Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Burnout among Clinical Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 22(2),* 109-117.

[48] S. Kim, J. H. Kim, J. Y. Park et al. (2010). Oncology nurses' professional quality of life in a tertiary hospital. *Journal of Korean Clinical Nursing Research. 16(3),*145-155.

[49] S. R. Kim, H. Y. Kim, J. H. Kang. (2014). Effects of Type D Personality on Compassion Fatigue, Burnout, Compassion Satisfaction, and Job Stress in Clinical Nurses *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20(3),* 272-280.

[50] H. Y. Choi. (2003). Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout Among Counselors. *The Korean Journal of Health Psychology, 8(2),* 279-300.

[51] J. H. Park. (2006). *Relations of Soothing Ability, Spiritual Well-being, Counselor Development Level and Burnout of counselors.* Doctoral dissertation. Catholic University. Seoul.

[52] H. J. Kim. (2011). *relationships among traumatic events, compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction on emergency nurses.* Doctoral dissertation. Konkuk University. Seoul..

[53] J. M. Lee. (2012). *Effects of working stress, compassion fatigue and compassion satisfaction on burnout in clinical nurses.* Doctoral dissertation. Chung-ang University. Seoul.

[54] B. H. Stamm. (2002). *Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test.* Psychosocial stress series. NY, US: Brunner-Routledge.

[55] R. Friedman. (2002). The importance of helping the helpe. *National Child Welfare Resource Center for Family-Centered Practice, 3(1),* 6-21.

[56] Y. M. Bea. (2014). *family counselor's meaning of burnout coping and overcoming.* Doctoral dissertation. Silla University. Busan.

[57] H. Y. Choi, H. J. Baek & J. S. Cha & E. H. Kim. (2015). A qualitative study on the experience of recovery from burnout among counselors in college counseling centers. *Korean Journal Of Counseling And Psychotherapy. 27(4),* 825-848.

[58] N. Y. Soh & S. H. Park. (2018). The effects of father's posivive parenting attitude perceived by middle school students on adolescent's internalizing and ed-externalizing problem behavior: Focusing on the mediating effect ofego-resilience. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 18(24),* 105-130.

[59] J. H. Kim & S. H. Park. (2018). Mediating Effects of Resilience in the Relationship between Adolescent Perceived Parental Attitude and School Life Adjustment. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology, 8(3),* 255-266.

[60] K. C. Kang & S. H. Park. (2020). The Mediating Effect of Adaptation to University Life on Academic Achievement with Respect to Ego Resiliency and Grit among University Students. *Korean Journal of Youth Studies, 27(10),* 239-268.

[61] E. H. Seo & E. Y. Kim. (2018). The mediating effect of learning strategy between grit and self-resilience of college student. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 18(16),* 107-12.

[62] H. S. Lee & E. H. Seo. (2018). The mediating effects of grit and self-efficacy between depression and ego-resilience of college students. *Korean Journal of Educational Research, 56(3),* 61-88.

[63] K. R. Kim & E. H. Seo. (2018). The difference in the effect of academic and affective attributes on academic achievement depending on the level of depression. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 18(21),* 237-257.

[64] E. H. Seo. (2019). The effect of learning portfolio on grit and ego-resilience for college students. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 19(1),* 651-670.

[65] Y. H. Son & E. H. Seo. (2019). The Moderator Effect of Social Support and the Mediator Effect of Interpersonal Relationship Stress on Adult Attachment Instability, and the Psychological Burnout of Secondary School Teachers. *Korean Journal of Teacher Education, 35(4),* 51-69.

[66] N. Y. Soh & S. H. Park. (2019). The structural relationship between leisure satistaction, peer attachment and quality of life in youth leisure activities. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction, 19(8),* 561-591.

[67] M. H. Shin, S. Y. Kang, E. K. Kim, J. M. Kim, W. K, Noh, E. H. Seo, S. J. Song, Y. S. Won & H. Y. Im. (2018). *educational psychology.* Seoul : hakjisa.

성 미 경(Mi-Kyoung Sung) [정회원]

· 2009년 8월 : 백석대학교 상담대학원 (상담학석사)
· 2020년 2월 : 가천대학교 일반대학원 교육학과 (박사수료)
· 관심분야 : 청소년상담, 사이버상담
· E-Mail : flymk@daum.net

박 성 희(Sung-Hee Park) [정회원]

· 1996년 2월 : 이화여자대학교 교육공학(학사)
· 1998년 8월 : 이화여자대학교 교육공학 (육학석사)
· 2000년 8월 : (미)Purdue Univ. 교육공학 (교육학박사)
· 관심분야 : 이러닝, 테크놀로지 활용교육, 학교교육 및 고등교육
· E-Mail : sungheepark@gachon.ac.kr