

# 정신건강사회복지사의 소진 후 성장에 관한 연구: 근거이론을 중심으로\*

엄 광 진, 이 성 규†

승실대학교

본 연구의 목적은 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 탐색하는 것이다. 이를 위해 병원, 정신건강복지센터, 정신재활시설, 중독관리통합지원센터에서 근무하고 있는 정신건강 사회복지사 17명을 대상으로 개별심층인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 근거 이론에 기반하여 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 순서로 분석하였는데, 그 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 개방코딩 분석결과, 정신건강사회복지사의 소진 후 성장과정에 대해 총 79개의 하위범주, 23개의 중위범주, 8개의 상위범주가 도출되었다. 둘째, 축코딩 분석결과, '직무과정에서 겪는 부정적인 경험'인 인과적 조건은 중심현상인 '소진 경험'에 부정적인 영향을 주었고, 이 현상은 '힘든 근무환경'인 맥락적 조건의 영향을 받은 것으로 나타났다. 또한, 이러한 '소진 경험'은 '소진에서 벗어나기 위한 활동'과 '성장 활동'이라는 중재적 조건과 '상호작용을 통한 회복' 전략의 활용을 통해 '성장 경험'으로 나타났다. 셋째, 선택코딩을 통해 '소진과 회복이 반복되는 과정에서 다양한 상호작용과 노력을 통해 성장의 길로 나아감'이라는 핵심범주를 도출하였다. 이러한 연구결과에 기반하여 본 연구에서는 정신건강사회복지사의 소진을 예방하고 소진 후 성장을 촉진시킬 수 있는 실천적, 정책적 함의를 논의하였다.

**주요어:** 정신건강사회복지사, 소진, 소진 후 성장, 근거이론

\* 이 논문은 제1저자의 박사학위논문을 수정·보완하였음.

† 교신저자(Corresponding Author) : 이성규, 승실대학교 사회복지학부 교수, 서울시 동작구 상도로369, E-mail : [slee90@ssu.ac.kr](mailto:slee90@ssu.ac.kr)

엄광진, 승실대학교 사회복지학과 박사(제1저자)

■ 최초투고일 : 2023년 5월 19일 ■ 심사마감일 : 2023년 6월 23일 ■ 게재확정일 : 2023년 7월 14일

## 1. 서론

전문가의 소진(burn-out)은 부정적인 생각과 감정을 갖게 하여 클라이언트를 효과적으로 돕지 못하게 하거나, 개인의 일상생활에도 부정적인 영향을 미친다(Kottler, 1993; WHO, 2022). 이와 같은 소진의 문제는 정신건강사회복지 현장에 있는 실무자들도 경험하고 있다(노승현, 2019; 최선희, 2020).

특히, 정신건강사회복지사들은 심리적 어려움을 가진 클라이언트를 직접 만나 다양한 서비스를 제공하고 있고(최혜윤, 김은하, 백현정, 2019), 높은 강도의 감정노동과 클라이언트의 반복되는 문제행동 및 예측불가능한 돌발행동으로 인해 긴장감 높은 상태에서 근무하고 있다(엄광진, 김정유, 맹혜영, 2020; 이항아, 윤명숙, 2016). 또한, 선행연구(이상훈, 2020)에 따르면, 정신건강복지센터 종사자의 83.1%가 고용불안을 경험했다고 보고하였는데, 이러한 고용불안은 다수의 선행연구에서 소진의 원인이 되는 것으로 제시되고 있다(임영수, 2022; 조민영, 2022; 정진호, 2021). 더불어, 정신건강실천현장의 인력 부족도 심각한 문제로 보고되고 있는데, 예를 들어 인구 10만 명당 정신건강 전문인력은 정신의료기관 11.3명, 정신재활 시설 1.3명, 정신요양시설 0.3명, 정신건강복지센터 2.9명, 중독관리통합센터 1.3명으로 나타나(중앙정신보건사업지원단, 2020), 인력 부족의 문제와 고용불안은 정신건강실천현장에서 전문가들의 소진을 가중시키는 요인으로 작용하고 있다.

이러한, 기존의 연구결과들은 정신건강사회복지사들이 근무하는 현장의 어려움이 매우 심각한 상황임을 보여주고 있으며, 소진의 문제는 사회복지실천 현장전문가 개인의 정신건강 문제에 악영향을 미칠 뿐 아니라(유종연, 2019; 이경숙, 2019), 서비스의 질 저하 또한 초래할 수 있으므로(윤양숙,

2021; 황순애, 2021; Jarrad & Hammad, 2020), 정신건강사회복지사의 소진에 관한 지원과 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다.

한편, 소진과 관련한 선행연구(김문태, 2017; 박호진, 2017; 오연희, 손현동, 오익수, 2019; 이병기, 2020)에서는 주로 소진의 부정적 현상에 초점을 맞추거나, 소진 회복과정에 초점을 맞추어 연구가 진행되어 왔다. 특히, 소진 회복과 관련한 연구에서는 소진 회복과정에서 나타난 긍정적인 변화를 결과물로 제시하였거나(정유경, 선혜연, 오정희, 김영빈, 2018; 최혜윤, 김은아, 2017), 소진 회복 이후 자기개발 활동을 통해 긍정적인 변화를 경험했음을 제시하기도 하였다(김나운, 2020). 이러한 기존 선행연구에서 주목할 점은 소진 회복과정에서 개인의 긍정적인 변화경험을 제시하였다는 것인데 이는 소진 이후 회복을 넘어 성장에 초점을 둔 연구의 필요성을 제기하기도 한다. 소진 후 회복은 소진 이전의 상태로 회귀하는 것을 의미하는 반면, 소진 후 성장은 소진 이전의 상태에서 더 나아가 개인의 성장을 촉진시킴을 의미한다.

그러나, 이러한 선행연구들은 소진 회복과정에 초점을 맞추어 진행된 연구로써 소진 이후의 회복과정을 거쳐 성장에 이르는 포괄적인 과정을 깊이 있게 분석하지 못한 한계가 있다. 또한, 소진 회복과정의 연구결과로 나타났던 긍정적인 변화는 귀납적 방법의 연구결과로 도출되었기에 소진 이후의 성장 경험에 관한 구체적인 질문을 통해 분석된 결과가 아니라는 측면에서 한계가 있다. 이에 본 연구에서는 근거이론 방법을 활용하여 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 면밀히 살펴보고자 한다. 근거이론 방법은 시간의 흐름에 따른 특정 현상의 변화과정을 체계적으로 분석할 수 있고, 이러한 변화과정 및 구조적 상호작용에 대한 이론적 설명을 하는데 적합한 질적연구

방법으로써의 장점을 가진다(Creswell, 2003). 본 연구는 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 이해하고 그 의미를 살펴보는 데 목적이 있으며, 이는 실천현장에서 소진을 경험한 정신건강사회복지사의 성장을 위한 지원방안을 제시하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구의 구체적인 연구 질문은 다음과 같다. “정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정은 어떠한가?”

## 2. 이론적 배경

### 1) 소진과 소진 회복

소진이란 직접 서비스를 제공하는 종사자가 서비스 제공과정에서 겪게 되는 정서적 고갈 및 냉소 경험(Maslach & Jackson, 1981)이라고 정의할 수 있다. 또한, Cherniss(1980)는 소진이 직무과정에서 나타나는 스트레스로 인해 나타나는 긴장과 불안에 대한 반응 때문에 발생한다는 관점에서, 소진의 과정을 다음과 같이 설명하였다. 첫 번째, 자원과 욕구간의 불균형으로 인한 스트레스를 경험하고, 두 번째, 스트레스로 불안과 긴장, 피로감 및 고갈을 경험하고, 세 번째, 일을 그만두거나 냉소적으로 행동하게 된다.

한편, 소진 회복은 소진으로 인해 상실과 무력감을 경험하다가 회복을 통해 다시 의욕적인 상태로 돌아오는 것을 말한다(최혜운, 2015). 소진 회복에 관한 선행연구들은 소진 회복의 과정이나 소진의 회복 요인을 살펴보았는데, 최혜운과 김은아(2017)는 질적연구방법을 통해 전문가는 심리적 소진 이후 외적변화와 개인적 노력을 통해 회복을 경험하고 궁극적으로 내적 성장에 이르는 소진 회복과정을 경험한다는 연구결과를 제시하였다. 또한, 소진 회복과 관련한 최근 연구동향을 살

펴보면, 소진 회복 이후 나타난 관계 형성의 변화, 자기 통찰, 마음의 안정 같은 긍정적 변화에 중점을 두고(김나운, 2020; 정유경, 선혜연, 오정희, 김영빈, 2018), 긍정적 경험 이후 나타난 변화를 연구결과로 제시하였다.

기존의 연구결과에서 주목할 부분은 연구결과에서 긍정적인 변화경험으로써 ‘성장’을 제시하였다는 점인데, 이는 비록 소진 회복의 분석과정에서 나타난 단편적인 경험이나 연구자의 주관적인 해석이 높은 비중을 차지하고 있지만, 본 연구의 주제인 소진 후 성장의 가능성을 지지해준다. 따라서, 본 연구에서는 소진 및 소진 회복에만 중점을 두었던 선행연구와 달리 더 나아가 기존연구에서 중점적으로 다루지 않았던 성장에 중점을 두어, 정신건강사회복지사들이 소진 후 회복과정을 거쳐 성장에 이르게 하는 과정을 깊이 있게 분석하고자 한다.

### 2) 성장

성장은 개인이 가진 적응 수준, 삶에 대한 인식, 심리 기능이 발달하는 것을 말한다(박은아, 2014). 인간은 위기를 경험하거나, 발달과정 속에서 성장을 경험하고, 그 과정에서 성장의 욕구를 느낀다. 인간의 내적 특성과 관련 있는 성장 욕구는 직무를 담당하는 조직 내에서 열망과 자아실현의 욕구로 나타나기도 한다(Phillips & Nedeian, 1994). 또한, 성장에 대한 욕구가 높은 사람은 직무를 수행하는데 있어 자주성과 책임감을 느끼고 긍정적으로 반응하거나, 조직을 위해 혁신적인 행동을 하는 것으로 나타났다(Hackman & Oldham, 1976). 이러한 성장과 관련하여, Tedeschi와 Calhoun(2004)은 처음으로 외상 후 성장의 개념을 정의하였는데, 즉 외상 후 성장은 외상을 피하지 않고 상황을 직면하여 투쟁한 결과물로 긍정적인 심리

적인 변화를 야기하게 되는 개인의 주관적인 경험으로 정의하였다.

한편, 국외에서는 외상 후 성장의 개념을 적용하여 소진 후 성장의 개념을 제시한 연구도 있다. van dam(2021)은 소진을 경험한 환자가 소진 경험을 통해 배우고, 소진 이전보다 개인의 삶이 나아졌으며, 자신이 누구인지에 대한 성찰과 더불어 인생에서 중요한 것을 깨닫게 되는 경험을 소진 후 성장으로 정의하였다. 또한, Sally(2022)는 소진 후 성장 연구의 필요성을 주장하였는데, 즉 개인의 소진 경험이 회복 이후 성장과정으로 발전될 수 있음을 제시하고 소진 후 성장에 관한 추가 연구의 필요성을 주장하기도 하였다.

외상 후 성장과 소진 후 성장은 외상과 소진의 차이점을 고려할 때 동일시 할 수 없다. 즉, 외상과 소진은 높은 상관관계를 보이지만, 모든 외상이 소진으로 연결되지는 않는다. 예를 들어, 외상은 어려움을 유발하는 경험이 일회성인 경우가 많지만, 소진은 직무를 수행하는 과정에서 어려움이 반복적으로 누적되어 지속성을 갖는 경우가 일반적이다. 특히, 정신건강사회복지사는 강도 높은 감정노동과 클라이언트의 반복적인 문제행동 및 예측불가한 돌발행동 등으로 인해 높은 수준의 소진을 경험하는 경향이 있다. 정신건강사회복지사의 소진이 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질과 직접적인 관련이 있음을 고려할 때, 정신건강사회복지사의 소진을 해결하고 더 나아가 소진 후 성장을 촉진시키는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다.

따라서, 본 연구에서는 소진 후 회복에 초점을 두고 진행하였던 기존 선행연구와 달리 소진 후 회복을 넘어 성장에 이르는 보다 포괄적인 과정을 탐색해 보고자 한다. 특히 본 연구에서는 근거이론을 활용하여 정신건강사회복지사의 소진 후 성장과정을 면밀히 탐색하고 이를 기반으로 핵심범주 도출을 통해 소진 후 성장의 개념을 정의하

고자 한다.

### 3. 연구 방법

#### 1) 연구 방법 및 연구참여자 선정

본 연구는 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 살펴보기 위해 가장 적절한 방법으로써 근거이론을 선택하였다. 근거이론은 연구참여자의 관점에서 수집된 자료를 바탕으로 행동과 상호작용 과정을 살펴보기에 가장 적합한 연구방법이다(유기웅, 정종원, 김영석, 김한별, 2018; Strauss & Corbin, 1998). 따라서, 근거이론은 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 탐색하고 과정의 맥락적인 이해를 하기에 적합하다고 판단하였다. 또한, 본 연구에서는 연구참여자 선정을 위해 이론적 표집 방법을 활용하였는데, 구체적인 연구참여자 선정기준은 다음과 같다. 첫째, 정신건강사회복지사 자격을 취득하고 현장에서 서비스를 제공하고 있는 전문가이다. 둘째, 정신과 병원, 정신건강복지센터, 정신재활시설, 중독관리통합지원센터에서 근무하고 있는 정신건강사회복지사이다. 셋째, 정신건강 실천현장에서 최소 1회 이상 소진을 경험한 자로서, 최소 3년 이상의 현장 경험이 있는 정신건강사회복지사이다. 이러한 모든 기준을 충족시켜 선정된 연구참여자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

#### 2) 자료수집

본 연구의 자료수집을 위한 인터뷰는 2021년 6월부터 2022년 4월까지 실시되었고, 초기 인터뷰는 대면으로 추가 인터뷰는 비대면 방식으로 진행하였다. 연구참여자의 인터뷰 시간은 평균 1시

&lt;표 1&gt; 연구참여자의 현황과 특성

참여자	실천현장	연령	학력	직책	지역	경력(년)
참여자 1	병원	30대	석사	팀장	경기	10
참여자 2	정신건강복지센터	40대	학사	팀원	경기	7
참여자 3	정신건강복지센터	30대	학사	팀원	경기	4
참여자 4	병원	40대	학사	팀원	서울	10
참여자 5	병원	40대	학사	팀원	경기	9
참여자 6	정신건강복지센터	40대	석사	팀원	경기	7
참여자 7	병원	30대	학사	팀원	경기	5
참여자 8	정신재활시설	30대	학사	팀원	서울	15
참여자 9	중독관리통합센터	40대	석사	팀원	경기	12
참여자 10	정신건강복지센터	30대	석사	팀원	경기	10
참여자 11	병원	40대	학사	팀장	충남	7
참여자 12	병원	30대	학사	팀원	경기	5
참여자 13	정신재활시설	40대	학사	팀장	경기	13
참여자 14	병원	40대	석사	팀장	광주	8
참여자 15	병원	40대	석사	팀장	부산	12
참여자 16	정신재활시설	40대	학사	팀장	경기	11
참여자 17	정신재활시설	30대	학사	팀장	경기	9

간 30분에서 2시간 정도로 진행되었으며 사전에 인터뷰 장소는 미리 협의하여 섭외하였다. 인터뷰 진행 과정에서 연구참여자의 답변에 따라 추가 질문을 진행하였고 인터뷰 과정은 전 과정을 녹취하여 전사 이후 연구 자료로 활용하였다. 추가 비대면 인터뷰는 이메일, 전화, 줌(zoom)을 통해 진행하였다. 또한, 연구 진행 과정에서 연구자의 메모를 활용하였는데 연구 과정에서 느꼈던 감정이나 상황, 느낌, 성찰 내용을 작성하고 정리하여 분석과정에서 활용하였다.

### 3) 자료분석

수집된 질적자료는 Strauss와 Corbin(1988)의 근거이론 분석방법에 따라 개방코딩, 축코딩, 선택코딩의 순서로 분석하였다. 개방코딩 단계에서는 전사된 녹취록을 반복적으로 읽고 비교하는 분석과정을 통해 유사점을 기반으로 범주화하였

다. 축코딩에서는 개방코딩에서 추출된 주요 범주들을 바탕으로 패러다임 모형을 사용하여 인과적 조건, 맥락적 조건, 중심현상, 중재적 조건, 작용/상호작용의 전략, 결과를 도출하였다. 선택코딩에서는 축코딩에서 도출된 결과를 통합적으로 분석하여 정신건강사회복지사의 소진 후 성장에 대한 핵심범주와 이야기 윤곽을 제시하였다.

### 4) 연구의 엄격성

본 연구는 연구자가 속한 기관의 생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받고 연구를 진행하였다. 연구참여자의 자발적인 참여를 보장하였고, 연구참여자가 동의한 범위 내에서 최소한의 정보만 연구에 반영하였다. 또한, Lincoln과 Guba(1985)가 제안한 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 활용하여 연구의 엄격성을 평가하였다. 구체적으로, 사

실적 가치를 확보하기 위해 연구자는 연구참여자와 연구결과를 공유하는 과정을 거쳤다. 이러한 과정은 연구자의 주관적 해석이 아닌 연구참여자의 경험과 의미를 반영하는 사실적 가치를 확보하기 위한 노력이었다. 적용성을 반영하기 위해 연구에 참여하지 않은 실천 현장에 있는 경력 3년 차 이상의 정신건강사회복지사 5인에게 연구결과를 검토하는 과정을 거쳤다. 이는 소진 후 성장 과정의 적용 가능성에 대한 탐색과 이를 바탕으로 적용성을 확보하기 위한 노력이었다. 일관성을 확보하기 위해서는 정신건강 분야의 사회복지학과 교수 1인, 정신건강 분야의 현장 전문가, 박사 수료생으로 구성된 연구모임에서 동료 연구자들의 자문 과정을 거치면서, 연구자의 주관적 오류를 줄여나가고 일관성을 확보하였다. 마지막으로

중립성을 반영하기 위해서는 연구자의 선이해를 파악하고 편견을 배제하기 위해 노력하였다. 또한, 연구 진행 과정에서 외부 자원을 통한 상호 검토를 통해 상호주관성을 확보하여 중립성을 반영하기 위해 노력하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 개념범주화

<표 2>는 연구참여자의 전사본을 바탕으로 분석한 결과이다. 분석결과, 개방코딩을 통해 총 79개의 하위범주, 23개의 중위범주, 8개의 상위범주가 도출되었다.

<표 2> 개방코딩 결과

하위범주	중위범주	상위범주	패러다임
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 욕설과 위협</li> <li>· 과도한 요구</li> <li>· 돌발행동</li> <li>· 불만과 거부</li> </ul>	이해할 수 없는 태도와 행동	직무과정에서 겪은 부정적 경험	인과적 조건
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 트집 잡는 행동에 분노</li> <li>· 성향이 맞지 않아 갈등</li> <li>· 불합리한 지시</li> <li>· 상한 감정</li> </ul>	동료와의 갈등		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공유되지 않는 정보</li> <li>· 소극적 형태의 배척</li> <li>· 남성에 대한 역차별</li> <li>· 여성이 많은 집단의 부적응</li> </ul>	집단 갈등		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이전보다 무관심</li> <li>· 힘든 상황을 회피</li> <li>· 갈등 상황에서 감정적인 대처</li> </ul>	클라이언트를 멀리함	힘든 근무환경	맥락적 조건
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 낮은 급여로 인한 박탈감</li> <li>· 쉽게 대체 가능한 인력으로 인식</li> <li>· 승진 기회 부족</li> </ul>	불합리한 처우		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 권한 부족</li> <li>· 제한된 상황</li> <li>· 인력 부족</li> </ul>	제도적 상황의 어려움		

하위범주	중위범주	상위범주	패러다임
이전보다 무관심 힘든 상황을 회피 갈등 상황에서 감정적인 대처	클라이언트를 멀리함	소진 경험	중심현상
변화 없는 상황이 지칩 개입 과정에서의 갈등 직무의 부정적 평가 신뢰가 깨지고 상처받음	부정적 정서		
자신의 판단과 확신의 부족 능력 부족을 느끼며 좌절 의심스러운 적성 부정적인 결과를 자책	자신감의 상실		
이직 고려 출근에 대한 두려움	마음이 떠남		
종교 활동 가족과의 즐거운 시간 취미생활	여가활동	소진에서 벗어나기 위한 활동	중재적조건
규칙적인 운동 수면의 정상화 규칙적인 식사	생활습관의 변화		
인원 증원으로 업무 분산 장기 휴가를 통한 충분한 휴식	기관과의 조율		
힘이 되는 긍정적 반응 보람과 성취감 변화와 희망 신뢰관계를 통한 위안	클라이언트와 교류를 통한 회복	상호작용을 통한 회복	작용/상호작용 전략
어려움을 공유하고 회복 선배의 위로와 조언 동료의 격려와 지지	동료와 교류를 통한 회복		
마음을 돌아보고 회복 결과보다 과정 중시 직업적 동기 발견 안정적으로 변화	자신과의 교류를 통한 회복		
자격 취득을 위한 노력 대학원 진학 선배의 노하우를 활용 임상 경험에 대한 노력	전문성 강화를 위한 노력		
의미 있는 진솔한 소통 동료와 협력을 통한 시너지 외부 기관 전문가와 만남 다른 분야의 전문가와 의견 공유	전문가와 소통으로 전문성 확장	성장 활동	중재적조건

하위범주	중위범주	상위범주	패러다임	
일에 대한 자신감 회복 자신에 대한 신뢰 가치와 의미를 깨달음 직업에 대한 신념	직업적 확신	성장 경험	결과	
수용성의 증진 동료에 대한 중요성 인식 인간적인 성숙 에너지와 스트레스 조절 자신에 대한 인식 향상 일과 휴식의 분별력 증진	개인적 성장 경험			
전문적인 계획 수립 돌발 상황의 대처능력 향상 클라이언트에 대한 존중 클라이언트 중심 사례관리	전문적 성장 경험			
부정적인 경험 계속되는 정신과 진료 고용에 대한 불안감 답답한 미래	소진이 남긴 상처 미래에 대한 불안			미해결된 문제

## 2) 패러다임 모형분석

개방 코딩에서 나타난 결과를 바탕으로 축코딩을 진행하였는데, 패러다임 모형에 근거한 모형은 <그림 1>과 같다. 그 내용을 구체적으로 살펴보면, 연구참여자들은 ‘직무과정에서 겪은 부정적 경험’으로 중심현상인 ‘소진을 경험’하였다. 맥락적 조건은 ‘힘든 근무환경’이었으며, 중재적 조건은 ‘소진에서 벗어나기 위한 활동’과 ‘성장활동’으로 나타났다. 또한, 작용/상호작용의 전략으로는 ‘상호작용을 통한 회복’으로 분석되었으며, 결과는 ‘성장 경험’, ‘미해결된 문제’로 나타났다.

### (1) 인과적 조건

인과적 조건은 중심현상에 원인을 제공하는 사건을 의미하는데, 본 연구의 인과적 조건은 ‘직무과정에서 겪은 부정적 경험’으로 분석되었다. 연구참여자들은 기대감을 갖고 실천 현장에 들어왔

으나, 현실은 생각했던 것과는 달랐다. 실천 과정에서의 부정적 경험은 회의감이 들게 하였고, 직장 동료와의 갈등은 소진의 원인이 되었다.

#### ① 이해할 수 없는 태도와 행동

연구참여자들은 현장에서 업무를 수행하는 과정에서 공격성을 보이거나 증상이 심한 클라이언트를 만나는 것을 부담스러워하였다. 사례관리 과정에서 과도한 요구를 하거나 돌발행동을 하는 클라이언트를 만날 때면 긴장에 끈을 놓을 수 없었다.

“쪽방촌에 들어가서 상담하는데 대상자(클라이언트)가 담배를 피우면서 욕을 하고 칼을 들고 있었어요.” [연구참여자 11]

“여자 환자(클라이언트)한테 과도한 접촉을 하고 정해지지 않은 곳에서 담배를 피우거나 이럴



때는 당황스럽고 힘들죠.” [연구참여자 5]

② 동료와의 갈등

연구참여자들은 상사가 자신에게 모욕적인 언어를 사용하거나 무리한 업무지시를 지속 할 때 소진되었다고 하였다. 또한, 자신과 성향이 안 맞는 동료와 함께할 때는 심적 고통을 느꼈다.

“시끄럽고 정신없어서 일을 못 하겠다고 이야기 하더라고요. 정말 화가 나서.” [연구참여자 4]

“저기 화분이 있잖아요. 너는 니 목은 마른 데 재물 목마른 건 안 보이냐고” [연구참여자 11]

③ 집단 갈등

연구참여자들은 실천 현장에서 소수집단이 정보를 독점하고 배척하는 등의 폐쇄적인 조직문화

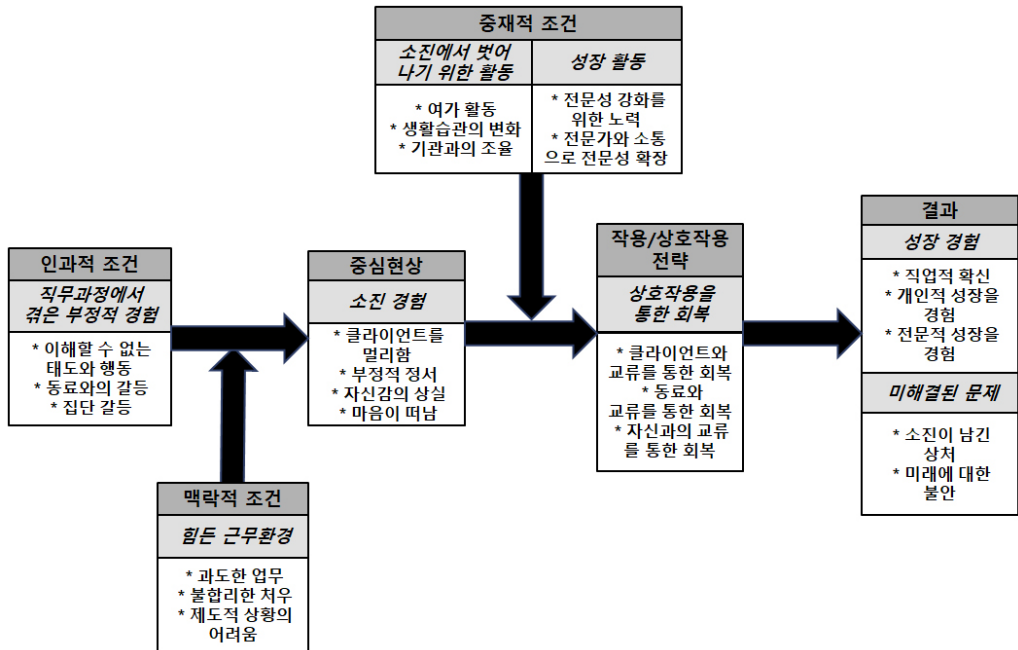
를 경험하였다. 또한, 여성 직원이 많은 조직 구조 내에서 소수자인 남성 연구참여자들은 잡무를 강요당하기도 하였으며, 여성 연구참여자들도 여성 종사자가 많은 집단 분위기에서 고통을 느끼고 있었다.

“남자라고 나무 베고 옮기고, 과일 상자 옮기고.” [연구참여자 12]

“여자가 많은 집단이다 보니 질투나 시기도 있었고...(중략), 힘들었어요.” [연구참여자 15]

(2) 중심현상

중심현상은 중심이 되는 현상으로 인과적 조건에 영향을 받아 진행되고 있는 것을 나타내며, 본 연구의 중심현상은 ‘소진 경험’으로 분석되었다. 연구참여자들은 소진을 경험하고 자신감을 상실



<그림 1> 정신건강사회복지사의 소진 후 성장에 관한 패러다임 모형

하거나 부정적인 감정이 휩싸이기도 하고 좌절하였다. 역량의 한계를 느끼는 상황에서 힘든 직무가 주어지면 클라이언트를 멀리하기도 하였다. 이러한 경험은 직업적 정체성이 흔들리고 현장에서 마음을 떠나게 하는 직접적인 원인이 되기도 하였다.

① 클라이언트를 멀리함

연구참여자들의 소진 경험은 클라이언트를 회피하거나 무관심하게 대하는 부정적인 행동으로 나타나기도 하였는데, 이는 클라이언트와의 관계에서도 부정적인 영향을 주는 원인이 되었다. 문제가 지속 될수록 연구참여자와 클라이언트 모두에게 상처가 되기도 하였다.

“회원(클라이언트)들이 무심결에 던지는 말 한마디도 궁금하고 혹시 무슨 일이 없나 걱정되기도 하고 그랬는데 어느 순간부터 그냥 그런가 보다.” [연구참여자 12]

“그냥 마음속으로는 이제는 빨리 끊고 싶다. 피하고 싶고 그걸 참아 내기 힘든 거지. 그리고 자꾸 회원(클라이언트)랑 거리를 두게 되고.” [연구참여자 11]

② 부정적 정서

연구참여자들은 변화 없는 클라이언트들에 반복되는 문제행동과 상황에 지쳐갔다. 사례관리과정에서 클라이언트의 부정적인 반응을 경험할 때는 연구참여자들도 부정적인 감정을 느끼고 힘들어 하였다.

“대상자(클라이언트)한테 해주는 것만큼 변화가 크지는 않으니까 그런 부분이 힘들어요.” [연구참여자 10]

“환자(클라이언트)는 나가고 싶어 하고 저는 치료를 받으셔야 한다고 하고…… 그러다 갈등이 생기고.” [연구참여자 15]

③ 자신감의 상실

연구참여자들은 소진을 경험하고 자책감과 좌절을 느꼈는데, 이는 자신감의 상실로 이어졌다. 또한, 부정적인 생각이 여러 차례 들 때마다 자신의 적성을 의심하기도 하였다.

“회원(클라이언트)이 증상이 심해지면 한 번씩 흔들릴 때가 있어요. 지금 제대로 개입하고 있는 게 맞는 건가?” [연구참여자 16]

“이 사람한테 7개월 동안 계속 부정적인 이야기를 들으니까 이쪽 일이랑 안 맞는 사람인가?” [연구참여자 11]

④ 마음이 떠남

연구참여자들은 자신의 직업에 대한 부정적인 생각이 쌓일수록 새로운 일을 해야겠다는 생각을 하게 되었다. 또한, 직장에서 이미 마음이 떠난 상황에서 출근을 괴로워하며 답답함과 긴장감을 느끼기도 하였다.

“답답하고 힘들 때는 직업을 바꿔야겠다는 생각을 할 때가 많았어요. 버스 기사를 해볼까 생각도 했어요.” [연구참여자 12]

“다시 거기에 가야 한다고 생각이 들면서 두근두근하고 긴장되고 힘들었어요.” [연구참여자 11]

(3) 맥락적 조건

맥락적 조건은 패러다임 모형 전체의 과정에 영

향을 미치며, 중심현상이 나타나는 시공간에 교차하는데, 본 연구에서 ‘소진 경험’이라는 중심현상에 영향을 주는 맥락적 조건은 ‘힘든 근무환경’으로 분석되었다. 연구참여자들은 과도한 업무와 높은 긴장감을 경험하였고, 이는 우울과 피로로 이어졌다. 힘든 상황에서 경험하였던 부정적인 감정은 ‘소진 경험’에 영향을 미쳤다.

① 과도한 업무

연구참여자들은 직무가 과도하게 몰려있거나 불공정하게 업무 분담이 이루어졌을 때 어려움을 느꼈다. 더불어 퇴근 후에도 오는 기관에서의 잦은 연락과 야근은 연구참여자들을 지치게 하였다.

“밤에 그룹톡도 자주 오고, 카톡이 올리면 계속 신경 쓰이죠. 거기는 결혼한 사람은 도저히……. 아니 절대 계속 다닐 수가 없어요. [연구참여자 7]

“퇴근이 늦어지니까 제대로 쉴 수도 없고……. 근무 시간이 있는데 그걸 제때 해내지 못하면 밤새야 하고 야속한 거죠.” [연구참여자 1]

② 불합리한 처우

연구참여자들은 자신들이 능력보다 불합리한 대우를 받는다고 생각하고 박탈감을 느꼈다. 또한, 잦은 이직을 하는 기관 분위기 속에서 같이 일하는 직원들의 퇴사를 아무렇지 않게 생각하는 분위기를 보면서 허탈감을 느끼기도 하였다.

“능력이나 하는 일에 비해서 급여가 적다는 생각도 들고 박탈감이 생기더라고요.” [연구참여자 4]

“어차피 소모품이라고 생각을 하는 것 같고

그런 느낌을 계속 팀장이 주니까 밑에 있는 사람들은 일하기 싫은 거죠.” [연구참여자 12]

③ 제도적 상황의 어려움

연구참여자들은 업무의 과정으로 자신이 담당해야 하는 클라이언트의 수가 많아 실질적인 사례관리가 이루어지기 힘들다며 어려움을 호소하였다. 더불어, 공적인 영역에서 일하지만, 계약직 신분으로 실천 과정에서 어려움을 느끼기도 하였다.

“저희는 가도 공권력이 없어서 입원시킬 수가 없거든요. 입원 적합성 심사서 문제가 없어 지려면 공권력이 있는 경찰이 같이 움직여야 하는데.” [연구참여자 3]

“서울에서 근무할 때 사례관리를 한 명이 70~80명 정도 했어요. 상당히 많은 숫자죠. 현실적으로 꼼꼼하게 사례 관리하기 힘들어요.” [연구참여자 5]

(4) 증재적 조건

증재적 조건은 중심현상에 영향을 미쳐 변화시키거나 매개하는 역할을 하는데, 본 연구에서 소진 후 성장으로 나아가는데 긍정적 영향을 준 증재적 조건은 ‘소진에서 벗어나기 위한 활동’, ‘성장 활동’으로 분석되었다. 연구참여자들은 중심현상인 소진의 문제를 해결하기 위해 끊임없이 노력하였는데 이는 성장에 도움이 되는 ‘성장 활동’에도 긍정적인 영향을 주었다.

① 여가활동

연구참여자들은 무리한 업무로 휴식을 취하지 못한 부분이 소진의 원인이 되었다고 생각하였다. 종교활동, 취미생활, 가족과의 시간 보내기와 같은 각자 상황에 맞는 여가활동을 하였는데 이는

기분전환과 회복의 디딤돌 역할을 하였다.

“성당을 나가보면 어떻게냐고 주변에서 권유해서 다니게 됐는데 도움을 많이 받았죠.” [연구참여자 13]

“혼자 예쁜 카페 가서 커피도 마시면서 여유도 느껴보고 즐길 수 있는 것들을 많이 찾았던 것 같아요.” [연구참여자 10]

### ② 생활습관의 변화

연구참여자들은 생활습관을 건강하게 바꾸기 위해 노력하였다. 규칙적인 운동과 수면습관, 식사를 통해 소진으로 지친 몸을 회복시키는 데 도움을 받았다.

“잠을 못 자니까 더 힘들어지고 출퇴근 시간은 촉박하고 잠잘 시간은 부족했지만, 최대한 일찍 자려고 노력했어요.” [연구참여자 7]

“웬만하면 몸에 안 좋은 음식은 안 먹고 야식 같은 것도 안 먹고 끼니를 때우듯이 먹지 않으려고 노력을 하죠.” [연구참여자 8]

### ③ 기관과의 조율

연구참여자들은 자신이 근무하는 기관과의 조율을 통해 힘든 부분을 해결해 나갔다. 인력 부족으로 어려움을 겪는 상황에서 인력 충원을 요청하거나, 휴식을 취하기도 하였다. 기관과의 조율을 통해 연구참여자들은 변화를 경험하고 소진을 이겨내는 데 도움을 받았다.

“행정을 담당하는 직원을 한 명 우리 팀으로 보내줘서 숨통이 트였죠. 한 명이 더 있으니까 아무래도 업무가 부분적으로 재조정되고.” [연구참여자 2]

구참여자 2]

“이대로는 안 되겠다 싶어서 병원에다 2달 동안 휴가를 냈어요.” [연구참여자 1]

### ④ 전문성 강화를 위한 노력

연구참여자들은 상실한 자신감 회복하는 방으로 전문성 향상을 위해 노력을 하였다. 이를 위해 학업을 이어나가거나, 자격을 취득하는 노력을 하였다. 이는 연구참여자들이 실친 현장에서 전문가로서 전문성을 강화하는 데 도움을 주었다.

“자격증 공부를 하면서 현장에서 도움을 많이 받았어요.” [연구참여자 15]

“현장에서 도움이 되는 수업도 많이 듣고 좋은 사람들도 많이 만나고 많은 것을 배운 것 같아요.” [연구참여자 6]

### ⑤ 전문가와 소통으로 전문성 확장

연구참여자들은 다른 기관의 전문가들과 소통하고 협력하는 과정에서 성장을 위한 도움을 받았다. 전문가들과 만나 교류하는 과정에서 역량을 향상시키거나 혼자서 해결하지 못했던 문제에 대한 대안을 발견하기도 하였다. 이는 전문가로서 성장해 나가는 데 긍정적인 영향을 주었다.

“같이 일하는 동료들도 좋고 팀워크도 워낙 좋았기 때문에 힘들어도 많이 배우고 경험하면서 2년 넘게 일할 수 있었어요.” [연구참여자 9]

“다른 시설에서 하는 이야기를 듣게 되는데 좋은 게 있으면 우리 시설에서 하면 좋겠다 싶은 것도 있고.” [연구참여자 8]

**(5) 작용/상호작용**

작용/상호작용은 문제에 대해 전략적으로 대처하거나 반응하는 것으로, 본 연구에서는 소진 이후 회복 전략을 ‘상호작용을 통한 회복’으로 활용하였다. 연구참여자들은 클라이언트, 동료, 자신과의 상호작용을 통해 회복을 경험하였다. 클라이언트와의 유대, 동료와의 의미 있는 관계, 자신에 대한 성찰 과정은 연구참여자들을 회복의 길로 이끌어 주었다.

① 클라이언트와 교류를 통한 회복

연구참여자들에게 클라이언트들의 긍정적인 반응과 변화의 노력은 회복을 경험하게 해주었다. 이러한, 클라이언트들과의 의미 있는 상호작용을 해나가는 과정은 연구참여자들의 회복과 성장에 있어서 의미 있는 과정이었다.

“환자(클라이언트)분들이 좋아하고 감동하니  
 까 일로 회복되는 느낌이었어요. 환자(클라이언트)들한테 더 잘 해주고 싶기도 하고” [연구 참여자 9]

“변화된 모습을 보면 내가 하는 일들이 무의미한 게 아니구나.” [연구참여자 3]

② 동료와 교류를 통한 회복

연구참여자들은 어려움을 경험하였을 때 비슷한 문제를 가진 동료들과 경험을 공유하며 교류하는 시간을 가졌다. 그 과정을 통해 서로 공감하고 위로를 하는 시간을 가졌으며 마음의 상처를 이겨내는 데 도움을 주었고 이는 소진을 회복시키는데 긍정적 요인으로 작용하였다.

“소진을 회복할 수 있게 도움을 많이 준 건  
 같이 일하는 동료예요. 함께 하는 동료들…….”

같이 옆에서 함께 해준 사람, 그들이었지.” [연구 참여자 1]

“일하다 보면 그런 일들은 우리는 경험 할 수밖에  
 없다. 네 잘못이 아니라고 위로해주고 격려  
 해줬을 때…….” [연구참여자 3]

③ 자신과의 교류를 통한 회복

연구참여자들은 자신의 내면과 교류하고 내적 성찰을 위해 노력하였다. 성찰의 과정에서 자신의 감정을 정리해나가면서 일에 대한 동기부여를 하기도 하였으며 후회나 자책을 내려놓고 스스로 회복의 주체가 되어 회복 경험을 하게 되었다.

“마음속에 있는 후회나 자책을 내려놓기 시작  
 하면서 회복된 것 같아요. 쉽지는 않았지만 상처받았던 마음을 위로하고.” [연구참여자 14]

“왜 이 일을 해야 하는가? 끊임없이 고민하고  
 생각하면서 이제는 나름대로 당위성을 찾았어요.” [연구참여자 2]

**(6) 결과**

결과는 중심현상이 중재적 조건과, 작용/상호작용의 영향을 받아 나타난 결과로, 본 연구에서 중심현상으로 제시된 ‘소진 경험’은 상호작용과 중재적 조건의 영향을 받아 ‘성장 경험’과 ‘미해결된 문제’로 나타났다. 연구참여자들은 안정감과 자신감이 되찾고 실천 현장에서 전문가로 역량이 강화되고 성장하는 경험을 하였다. 그러나 소진의 상처 또한 여전히 남아있었고, 불안정한 고용환경은 연구참여자들의 미래를 불안하게 하였다.

① 직업적 확신

연구참여자들은 사례관리과정에서 불안정하고 확

신이 없었던 과거에서 벗어나 자신감과 안정감을 되찾고 적극적인 태도를 보이게 되었다. 또한, 자신의 업무에 대한 가치와 의미를 깨닫게 되었는데 이는 클라이언트들에게도 긍정적 영향을 주었다.

“스스로 떳떳해 지면 자신감 생기고 동료나 환자(클라이언트)들을 대할 때도 나아지는 것 같아요.” [연구참여자 4]

“전에는 일하다 작은 일에도 흔들렸다면 지금은 웬만해서는 내 판단과 내 선택을 믿고 가려고 하죠.” [연구참여자 2]

### ② 개인적 성장을 경험

연구참여자들이 경험한 개인적 성장은 인간에 대한 이해와 수용성을 높였다. 연구참여자들은 소진과 회복을 반복적으로 경험하면서 소진에 대해 파악하고 일과 휴식을 분리하고 소진을 전략적으로 대처할 수 있는 역량을 갖게 되었다.

“오늘은 30% 내일은 50% 이런 식으로 적절하게 포션을 나눠서 에너지를 분배해서 쓰는 요령이 생겼어요.” [연구참여자 4]

“이제는 싫음을 싫다고 표현할 수 있고, 뭐가 싫다는 것을 알게 된 것. 내 감정을 더 명료하게 바라볼 수 있고 여유가 생겼죠.” [연구참여자 1]

“과거에는 열정만 가득해서 고민하고 집에 와서도 계속 일을 생각했다면 완전히 분리되는 건 아니지만 분리할 힘이 생긴 것 같아요.” [연구참여자 9]

### ③ 전문적 성장을 경험

연구참여자들은 전문가로 성장을 경험하였는데,

클라이언트에게 맞는 맞춤형 개입계획을 수월하게 세우거나, 응급 상황에서 적절하게 대처하는 능력을 갖추게 되었다. 또한, 클라이언트를 단순히 변화의 대상으로만 바라보는 것이 아니라 클라이언트를 있는 그대로의 모습으로 존중하게 되었다.

“회원(클라이언트)들의 욕구파악을 잘하게 된 것? 그러다 보니 개입계획도 더 수월하게 세울 수 있게 되고.” [연구참여자 17]

“이제는 당황하기보다 차분하게 상황에 맞게 개입하게 되죠.” [연구참여자 13]

“환자(클라이언트) 입장에서 생각하고 의견을 많이 반영하려고 노력하죠.” [연구참여자 9]

### ④ 소진이 남긴 상처

연구참여자들이 실천현장에서 위협을 느꼈던 충격적인 사건은 마음의 상처로 여전히 남아있었다. 문제가 일어난 상황이 아님에도 유사한 사례의 클라이언트가 오거나 상황이 발생하면 남겨진 상처로 클라이언트에게 거리를 두기도 하였다.

“그 사건 이후로 알코올 문제 가진 분들도 지금도 만나면 블로킹이 돼요.” [연구참여자 2]

“지금도 계속 약을 먹어요. 약은 많이 줄었지만...” [연구참여자 14]

### ⑤ 미래에 대한 불안

연구참여자들은 자신들이 언제까지 일을 계속할 수 있을지 불안감을 느끼고 있었고 힘들어하고 있었다. 고용불안과 같은 쉽게 해결되지 않을 현실적인 어려움이 연구참여자들의 마음을 힘들

게 하였다.

“계속 일은 해야 하는데 언제까지 일을 계속할 수 있을까 그런 생각은 많이 들죠.” [연구참여자 12]

“미래를 생각하면 불안할 때가 많아요. 이대로 계속 쪽 시간이 흐르면 10년 뒤에 나는 뭘 하고 있을까?” [연구참여자 9]

### 3) 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정 분석

본 연구에서의 핵심범주는 ‘소진과 회복이 반복되는 과정에서 다양한 상호작용과 노력을 통해 성장의 길로 나아감’으로 도출되었다. 연구참여자들은 소진과 회복의 순환 과정에서 회복을 위해 지속해서 노력하였고, 의미 있는 상호작용 과정을 통해 성장하였다. 연구참여자들의 성장 경험은 순환의 과정으로 더 큰 성장으로 나아갈지 다시 큰 소진을 경험하게 될지 알 수 없으나, 소진 후 성장 경험은 단순히 소진과 회복을 반복하는 패턴에서 벗어나 한 단계 질적으로 성장을 이루었다고 할 수 있다.

본 연구에서 나타난 이야기 윤곽을 구체적으로 살펴보면, 연구참여자들은 사례관리를 통해 정신적으로 어려움을 겪는 클라이언트들을 지원하였으나, 그 과정에서 클라이언트와 갈등을 경험하거나 기관 내부의 문제로 어려움을 겪었다. 또한, 과도한 업무에 비해 고용불안과 만족스럽지 못한 처우는 중심현상인 소진 경험으로 이어지기도 하였다. 이는 자신감의 상실이나 마음의 혼란을 경험하는 원인이 되었으며, 서비스를 제공하는 클라이언트와의 관계에서도 감정적으로 대하거나 무관심해지는 등의 부정적인 변화를 경험하였다. 이러한 부정

적인 변화는 연구참여자들을 현장에서 마음을 떠나게 하거나 직업적 정체성을 흔들었고, 소진이라는 심리적 고통과 좌절을 경험하게 하였다.

연구참여자들은 고통스럽고 힘든 시간 속에서 소진에서 벗어나기 위해 노력하였는데, 생활습관을 올바르게 갖고 건강을 챙기거나, 여가활동을 즐기고 기관 내부의 어려움을 해결하기 위해 적극적으로 노력하였다. 이러한 노력이 도움이 되긴 하였지만, 효과는 일시적인 경우가 많았고, 연구참여자들은 소진과 회복이 순환되는 패턴을 경험하게 되었다.

소진과 회복의 순환 속에서 연구참여자들에게 전환점이 된 경험은 상호작용의 과정이었다. 클라이언트, 동료, 자신과의 상호작용과정은 소진과 회복의 순환되는 패턴에서 벗어나 연구참여자들을 성장의 길로 이끌었는데, 긍정적 상호작용은 소진에서 벗어나 회복으로 이어지는 디딤돌 역할을 하게 되었다.

연구참여자들은 상호작용을 통한 회복과정에서 일에 대한 동기부여와 적극적인 태도를 보이게 되었는데, 이는 성장을 위한 노력으로 이어졌다. 전문성 확장을 위해 관련 분야에 자격을 취득하거나 학업을 이어나가는 활동을 하기도 하고, 다른 전문가들과 교류하면서 전문가로 성장해 나가는 적극적인 노력을 기울이게 되었다.

회복 이후 성장을 경험한 연구참여자들은 불안정하고 위태로운 모습에서 벗어나 자신감과 안정감을 되찾고 자신이 성장했음을 느꼈다. 함께 일하는 동료의 소중함을 깨닫고, 사람에 대한 이해와 수용성이 높아졌으며, 자신이 하는 일의 의미를 생각해보게 되었다. 전문가로서 응급 상황에 대해 유연하게 대처할 수 있게 되었으며, 클라이언트에게 맞는 적절한 개입계획을 세워 지원할 수 있는 역량도 갖게 되었다. 그러나 연구참여자들을 힘들게 하는 남아있는 해결되지 않은 문제는 여전

히 있었고, 이는 연구참여자들이 다시 소진을 경험하는 데 영향을 주었다. 성장 경험 이후 이전과 다른 점은 연구참여자들이 소진의 문제를 정확하게 인식하고 소진의 문제가 반복되더라도 적절히 대처하여 영향력을 줄어나가고 성장해 나아갈 힘을 갖게 된 점이다. 따라서, 연구참여자들은 소진과 회복의 순환을 경험하던 과거에서 벗어나 어려움을 이겨내고 성장을 향해 나아가는 과정을 경험하고 있는 것으로 분석된 본 연구결과는 의미하는 바가 크다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 근거이론 방법을 활용하여 정신건강사회복지사의 소진 후 성장 과정을 탐색하고자 하는 목적으로 시행하였다. 이를 위해 소진 후 성장 경험이 있는 정신건강사회복지사 17명의 경험을 심층 인터뷰를 통해 자료를 수집하였다. 자료 분석 결과, 개방 코딩을 통해 79개의 하위범주와 23개의 중위범주, 8개의 상위범주를 도출하였고 중심현상은 ‘소진 경험’으로 나타났다. 본 연구에서 중심현상으로 제시된 ‘소진 경험’은 상호작용을 통한 회복과 성장을 위한 노력을 통해 ‘성장 경험’이라는 긍정적인 결과를 도출하였다. 일부 상처가 깊은 연구참여자들은 ‘미해결된 문제’로 인해 소진을 재경험하기도 하였으나, 성장의 경험을 토대로 소진을 이겨낼 수 있는 힘을 갖게 되었음을 확인할 수 있었다. 또한, 본 연구에서는 ‘소진과 회복이 반복되는 과정에서 다양한 상호작용과 노력을 통해 성장의 길로 나아감’이라는 핵심범주를 도출하여, 소진 이후에 성장과정에 대한 개념을 확장하였다. 본 연구 결과에 따른 함의 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 근거이론 방법을 통해 소진 후

성장(post-burnout growth)이라는 개념을 구체화하여 소진 후 성장 이론을 정립하는데 기여할 수 있을 것이다. 특히, 본 연구에서는 소진 후 성장과정을 분석함에 있어 기존의 소진 회복 연구와는 달리 회복을 넘어 성장을 촉진시킬 수 있는 다양한 요인들을 탐색하였다. 특히, 본 연구결과 연구참여자들은 전문성 강화를 위한 노력 및 전문가와의 소통을 기반으로 한 전문성 확장을 통해 소진 후 성장을 위해 노력하고 있는 것을 알 수 있었다. 예를 들어, 연구참여자들은 근무하는 기관에서 제공하는 체계적인 교육이나 자격 취득, 대학원 진학이 성장에 도움이 되었다고 진술했다. 따라서, 정신건강사회복지사들의 소진 후 성장을 위해서는 다양한 전문성 역량강화 프로그램을 개발하고 이를 다양한 정신건강사회복지실천 현장에 보급해야 할 것이다. 또한, 정신건강 유관 기관 간의 교육 네트워크를 구축하여 이를 통해 실천전문가들의 욕구를 반영한 양질의 교육기회를 늘리고 전문성 확장을 위한 지속적인 노력을 촉진함으로써 정신건강사회복지사들의 소진 회복과 성장 촉진을 위해 노력해야 할 것이다.

둘째, 정신건강사회복지사들의 소진 후 성장을 위해서는 정신건강사회복지사들이 동료집단과 교류할 수 있는 기회를 확대해야 한다. 본 연구결과, 정신건강사회복지사의 회복과 성장에 긍정적 영향을 미친 요인은 동료와의 긍정적 교류였다. 현재 국내 정신건강사회복지사들을 대상으로 한 동료와의 교류프로그램 예로, 한국사회복지사협회에서 제공하고 있는 힐링캠프가 있다. 또한, 경기지역에서는 남성 종사자를 대상으로 ‘맨즈데이’ 프로그램을 운영하고 있다(여럿이 함께, 2019). 하지만, 힐링캠프는 일회성의 단기 프로그램으로 그치는 경우가 일반적이고, 맨즈데이와 같은 프로그램은 지역별 차이가 크고 그 수가 절대적으로 부족하여 동료집단의 교류 기회가 매우 부족



한 상황이다. 동료집단과의 교류 기회 확대 및 활성화를 위해서 정신건강사회복지사의 권익 증진을 위한 단체인 한국정신건강사회복지사협회의 지역별 지회 모임을 활성화 하는 것도 좋은 대안이 될 수 있을 것이다. 현장 실무자들이 동료집단과 함께 정기적으로 교류할 수 있는 교류의 기회가 다양한 채널을 통해 활성화된다면, 정신건강사회복지사의 소진 후 성장을 촉진시킬 수 있을 것이다.

셋째, 정신건강사회복지사의 소진 후 성장을 위해서는 정신건강사회복지사의 고용안정과 인력확충이 필요하다. 본 연구결과, 연구참여자들은 고용불안으로 미래에 대한 불안을 느끼고 있었으며 이는 소진의 직접적인 원인이 되기도 하였다. 정신건강복지시설현장에서 다양한 소진을 경험하는 정신건강사회복지사들의 환경적인 처우개선이 해결되지 않는다면, 소진으로부터 회복한다 하더라도 그 경험을 통대로 성장을 도모하기에는 무리일 수 있다. 현재, 기관별로 일부 차이는 있겠으나 정신건강복지센터의 위탁 계약직과 비정규직 비율이 높은 고용형태는 쉽게 실직으로 내몰릴 수 있는 위험성을 가지고 있다. 또한, 정신건강복지시설현장의 인력 부족의 문제도 심각한데, 본 연구결과에서 나타났듯이 연구참여자들 대부분 많은 수의 클라이언트를 담당하고 있었으며 이러한 문제가 소진의 직접적인 원인이 되기도 하였다. 이를 해결하기 위해서는 고용구조가 안정적으로 이루어질 수 있도록 정책적인 지원과 현장 근무자들이 담당하는 클라이언트 수를 현실적으로 조정하는 제도적 개선과 지원방안을 마련할 필요가 있을 것으로 사료되며, 이러한 환경적 처우개선을 통해 정신건강사회복지사들의 소진 후 성장도 도모할 수 있을 것이다.

본 연구는 정신건강사회복지사의 소진 후 회복을 넘어 성장 과정을 탐색하고자 하였으며, 정신건강사회복지사의 성장을 위한 지원방안을 마련하는데, 근거자료를 제공하였다는데 의의가 있으나, 다음과 같은 연구의 한계가 있다. 첫째, 본 연구는 경기지역에 근무하는 정신건강사회복지사 다수의 연구참여자로 연구에 참여하였다. 그러나 지역마다 실천 현장의 예산과 인프라가 차이가 있어 예산과 인프라가 부족한 지역에서 근무하는 정신건강사회복지사들의 경험을 반영하지 못한 측면은 연구의 한계로 남는다. 따라서 후속 연구에서는 예산과 인프라 차이에 따른 지역 간의 경험을 비교하는 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구의 연구참여자는 3년 이상의 경력자를 대상으로 진행하였는데, 연구참여자들의 최소 경력은 4년에서 최대는 15년으로 11년 이상 차이가 났다. 또한, 근무지도 정신과 병원, 정신재활시설, 정신건강복지센터, 중독관리통합지원센터가 포함되었는데 이러한 경력과 근무 기관의 차이는 경험의 차이를 발생시킬 수 있다. 후속 연구에서는 연구참여자들의 경력 및 근무지 등 개별적인 특성을 종합적으로 고려하여 그로 인한 차이를 비교분석하는 연구가 진행되어야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 소진 후 성장에 관한 인터뷰를 연구참여자 개인의 활동에 중심을 두고 초점을 맞추어 인터뷰를 진행하였다. 이는 소진 후 성장해 나가는 과정이 단순히 개인의 노력으로만 이루어져야 할 과정으로 비칠 수 있다. 전문가의 소진이 근무환경 등의 외적요인에도 영향을 받는 점을 고려할 때, 후속 연구에서는 성장 과정을 탐색하는 과정에서 제도나 조직적인 측면도 보다 폭넓게 탐색할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 김나운 (2020). 전문상담사들의 소진 회복과 회복 후 자기개발활동의 변화 양상 탐구. 창원대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김문태 (2017). 체육교사의 교육열정에 관한 근거이론적 접근. 한국교원대학교 대학원 박사학위논문.
- 노승현 (2019). 정신건강사회복지사의 자살위기개입 서비스 제공 경험에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박은아 (2014). 성인의 대인외상경험과 외상 후 성장의 관계: 낙관성과 관계의 질의 다중매개효과. 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박호진 (2017). 119 구급대원의 폭력경험, 직무스트레스 및 소진이 지구만족에 미치는 영향. 충남대학교 대학원 박사학위논문.
- 엄광진 · 김정유 · 맹혜영 (2020). 정신병원에 종사하는 정신건강사회복지사의 소진경험에 대한 질적 연구. <한국융합학회논문지>, 11(6), 289-296.
- 여럿이 함께 (2019). 여함소식지. <http://www.gotogether.or.kr>.
- 오연희 · 손현동 · 오익수 (2019). 근거이론에 의한 초등교사의 소진 회복 경험에 관한 연구. <교육문화연구>, 5(4), 553.
- 유기웅 · 정종원 · 김영석 · 김한별 (2018). <질적 연구방법의 이해>. 서울: 박영스토리.
- 유종연 (2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과 분석. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤양숙 (2021). 117 신고센터 전문상담 요원의 소진에 관한 현상학적 연구. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경숙 (2019). 노인복지관 사회복지사의 직무착근도가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 이병기 (2020). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구: 온라인쇼핑몰 콜센터 상담사를 중심으로. 호서대학교 벤처대학원 박사학위논문.
- 이상훈 (2020). 정신건강인력의 현황과 과제. 2020년 <보건복지포럼>, 43-54.
- 이향아 · 윤명숙 (2016). 정신건강사회복지사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향. <정신건강과 사회복지>, 44(1), 48-75.
- 임영수 (2022). 외국인 전용 카지노 직원의 고용불안정성 인식이 정서적 소진에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 정유경 · 선혜연 · 오정희 · 김영빈 (2018). 교사의 심리적 소진 극복 경험에 관한 합리적 질적 연구. <학습자중심교과교육연구>, 18(6), 895-917.
- 정진호 (2021). 태권도장 사범의 고용불안정이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 조민영 (2022). 사회복지시설종사자의 직무과부하와 고용불안이 서비스질몰입에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.
- 중앙정신보건사업지원단 (2020). 중앙정신건강복지사업지원단 사업보고서.

- 최선희 (2020). 정신건강사회복지사의 직무에 관한 질적 연구. 위례대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜윤 (2015). 대학상담센터 상담자의 심리적 소진(burnout)과 회복 경험에 대한 질적 연구. 건국대학교대학원 박사학위논문.
- 최혜윤 · 김은하 (2017). 심리적 소진으로부터 회복에 이르는 과정에 대한 질적 연구: 대학상담자를 대상으로. *인간 이해*, 38(1), 17-45.
- 최혜윤 · 김은하 · 백현정 (2019). 정신건강전문가 소진 회복척도의 개발 및 타당화. <한국심리학회지>, 31(2) 403-428.
- 황순애 (2021). 방문요양보호사 소진 경험에 관한 연구. 예명대학원대학교 박사학위논문.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2003). *Qualitative inquiry and research design*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Jarrad, R. A., & Hammad, S. (2020) Oncology nurses' compassion fatigue, burn out and compassion satisfaction. *Annals of General Psychiatry*, 19(1), 1-8.
- Kottler, J. A. (1993). *On being a therapist*(rev. ed.). San Francisco, CO: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Phillips, S. A., & Bedeian, A. G. (1994). Leader-follower exchange quality: The role of personal and interpersonal attributes. *The Academy of Management Journal*, 37(4), 990-1001.
- Sally, C. (2022). Why don't we talk about post burnout growth?. <http://salcla.medium.com>.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basic of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA; Sage.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: Conceptual foundation and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 1-18.
- van dam, A. (2021). A clinical perspective on burnout: Diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 30(5), 732-741.
- WHO. (2022). ICD-11 for mortality and morbidity statistics. <https://icd.who.int/browse11/1-m/en>.

## A Study on the Post-Burnout Growth of Mental Health Social Workers: With a Focus on Grounded Theory

Kwangjin Eom, Sungkyu Lee

Soongsil University

The purpose of this study is to explore the post-burnout growth process of mental health social workers. Data were collected through individual in-depth interviews with 17 mental health social workers working at hospitals, mental health welfare centers, psychiatric rehabilitation centers, and addiction management integrated support centers. Based on the grounded theory, the collected data were analyzed in the order of open coding, axial coding, and selective coding. The main results of this study are as follows. First, the results of open coding determined that the process of post-burnout growth among mental health social workers was classified into a total of 79 subcategories, 23 middle categories, and 8 upper categories. Second, the results of axial coding found that the causal condition of 'negative experience in the job tasks' had negative impact on the central phenomenon of 'burnout experience', and this phenomenon was influenced by the contextual condition of 'tough work environment'. Furthermore, this burnout experience appeared as a 'growth experience' through the intervening condition of 'activities to escape burnout' and 'growth activities' as well as the utilization of the strategy of 'recovery through interaction'. Third, selective coding results demonstrated that the core category was 'going to the path of growth through various interactions and efforts in the process of repeated exhaustion and recovery.' Considering these results, this study discusses practical and policy implications to prevent burnout of mental health social workers and facilitate their post-burnout growth.

*Keywords: Mental Health Social Worker, Burnout, Post-Burnout Growth, Grounded Theory*