

언론인의 번아웃과 대처, 회복 경험에 관한 연구*

구 문 선**

연세대학교 연합신학대학원 상담코칭학과 박사

유 영 권***

연세대학교 연합신학대학원 상담코칭학과 교수

이 재 진****

한양대학교 미디어커뮤니케이션학과 교수

■ 국문초록

본 연구는 언론인들의 번아웃과 회복 경험 특징과 대처 방법에 관해 탐구하고자 하였다. 이를 위해 본 연구에서는 현재 언론사에 재직 중인 근무경력 7년 이상인 언론인 중, 번아웃을 경험한 14명의 연구참여자를 대상으로 근거이론에 입각하여 심층 면접을 실시하였고, 개방코딩에서 총 168개의 개념, 40개의 하위 범주, 21개의 범주를 도출했다. 언론인의 번아웃과 회복 경험의 특징 및 관련 요인에 대해 전반적으로 고찰한 결과, 자기인식이 부정적일수록 번아웃 정도가 심각했고, 대처 방법이 부족할수록 회복 수준이 낮은 경향이 나타났다. 언론인들은 적극적인 외부 활동을 통해 번아웃을 극복했고, 회복 결과 부정적 자기 인식이 개선되고, 업무에서도 긍정적인 변화를 경험한 것으로 확인되었다. 또한 언론인의 번아웃과 회복 경험은 크게 ‘직업공지형’, ‘대안모색형’, ‘인정추구형’, ‘고군분투형’의 네 가지 유형으로 확인되었다. 본 연구는 기존에 번아웃에 주로 초점을 맞추었던 연구들과 달리, 언론인 번아웃의 대처 방법 및 회복 경

* 본 연구는 제1저자의 박사학위 논문 일부를 재구성하여 작성하였음을 밝힙니다.

** 제1저자: moonsunny@naver.com

*** 공동저자: you@yonsei.ac.kr

**** 교신저자: jjlee@hanyang.ac.kr

험에 대해 실제적인 이론적 접근을 시도했다는 데 의의가 있다. 아울러 본 연구는 언론인들의 번아웃과 회복 경험 및 그에 영향을 주는 요인들을 밝혔고, 이를 다시 유형별로 분석하여 개인의 심리 내적 상태와 대처 방법에 따라 번아웃과 회복이 다양하게 나타날 수 있다는 것을 보여주었다는 데서 연구의 가치를 찾을 수 있다.

주제어: 언론인의 번아웃, 번아웃 회복 전략, 번아웃 회복 경험, 번아웃 대처 방법, 근거 이론

목 차

- I. 서론
- II. 선행연구 검토
 - 1. 번아웃과 회복
 - 2. 언론인의 번아웃과 대처 방법
- III. 연구 방법
 - 1. 연구참여자
 - 2. 자료 수집
 - 3. 자료 분석
 - 4. 연구 절차와 결과에 대한 타당성 평가
- IV. 연구 결과
 - 1. 언론인의 번아웃과 회복 경험 자료의 범주화
 - 2. 근거이론 패러다임에 의한 범주분석
 - 3. 유형분석
- V. 결론 및 논의

I. 서론

최근 ‘언론계 엑소더스’로 불릴 만큼 언론인들의 이직 현상이 급증하면서 상황의 심각성이 주목받고 있다(곽희양, 2022, 10, 6). 한국언론진흥재단에서 2023년에 실시한 조사에 의하면 전체 응답자의 74.0%가 이직 생각을 한 적이 있다고 답했다. 이는 2021년 조사에서 기록된 72.7%에서 1.3%p 상승한 것이다(한국언론진흥재단, 2023). 언론인들은 이러한 이직 의도의 주요 원인으로 낮은 급여 수준, 워라벨 미보장, 불투명한 미래, 기자로서의 명예 실추 등을 지목했는데 이러한 문제들에 번아웃이 겹칠 때는 많은 언론인들이 ‘탈출’을 시도하는 것으로 나타났다(곽희양, 2022, 10, 6). 또한 번아웃의 정도가 심할수록 이직하려는 경향이 높아진다는 연구 결과도 다수 나오고 있다(김동률, 2009; 안차수, 2020; 정재민·김영주, 2011).

업무적 특성상 언론인은 마감 시간에 대한 긴장, 사건의 예측 불가능성, 취재 및 기사 작성에서의 민감성, 내·외적 통제와 갈등, 오보와 책임 등 다양한 압박을 겪는 것으로 알려져 있다(안차수·이건혁, 2020; 정승호, 2019; 정재민·김영주, 2011; Reinardy, 2009). 실제로 언론인은 직무 스트레스가 높은 대표적인 직업군으로 분류되며, 이들이 겪는 일정 수준의 스트레스는 직업적 특성상 불가피한 측면으로 받아들여지기도 한다(김종인, 2010; 안차수·이건혁, 2020; 정승호, 2019). 더욱이 디지털 혁명으로 언론 생태계가 급변하면서, 언론계는 종이신문 구독자의 감소에 따른 매체로서의 경쟁력 약화, 종이신문의 독점적 지위 상실, 광고 시장 축소에 따른 수익 감소, 그리고 기사 품질에 대한 독자의 만족도 하락 등 다양한 위기에 직면해 있다(유용민, 2021; 이상기·이정민, 2020; 이석호·이오현, 2019). 여기에 존경과 지탄을 동시에 받는 직업적 위상의 변화까지 더해지면서 언론인들이 감수해야 할 스트레스는 날로 증가하고 있는 실정이다.

2019년 세계보건기구(WHO)는 번아웃을 질병 표준분류기준(ICD-11)에 포함하며 ‘평소 적절하게 관리되지 않은 만성적인 직장 스트레스로 인해 발생한 증상’으로 정의하며, 건강에 영향을 줄 수 있는 인자로 간주했다(WHO, 2019). 언론인들 역시 이러한 직무 스트레스가 장기간 방치될 경우, 번아웃을 경험할 위험이 있다. 이러한 결과, 이직은 물론이고, 언론인 개인의 자아존중감, 자기효능감, 직업 만족도와 같은 심리적 측면과 전반적인 건강에 문제가 발생할 수 있다(전오열, 2016). 나아가 이는 직무 수행에도 부정적인 영향을 미쳐 업무의 질 저하, 생산량 감소, 정확성 저하, 조직원 간 갈등을 초래할 수 있다. 이는 곧 신문의 신뢰성을 떨어뜨리고, 논평과 정보 제공이라는 본연의 기능을 약화하며, 신문사에 재정적 손실을 초래하여 궁극적으로는 저널리즘의 질 저하로까지 이어질 수 있다(진보래, 2021). 따라서 언론인의 직무 스트레스로 인한 번아웃은 개인적 차원을 넘어 조직 및 공공의 이익에도 심대한 영향을 미칠 수 있다(정승호, 2019; Reinardy, 2006).

지금까지 언론인의 번아웃에 대한 선행연구는 주로 양적연구에 편중되어 있었다. 이러한 연구들은 번아웃과 관련된 근무환경, 번아웃 예측요인, 직업 만족도와 직무 인식, 조직의 지원 수준, 운동이나 음악 감상 등의 번아웃 대처 방법 등과 번아웃과의 관련성을 파악하여 번아웃의 원인, 대처 방법, 그리고 결과를 탐색하는 데 초점을 맞추어 왔다(김동률, 2006; 박상영·조성제, 2015; 박생규·조성제, 2013; 백강희, 2019; 안차수·이건혁, 2020; 장해순·김창남, 2010; 전오열, 2016; 정승호, 2019; 정재민·김영주, 2011; 진보래, 2021; Cook & Banks, 1993; Endres, 1988).

이러한 연구들은 언론인이 경험하는 번아웃과 원인에 대한 이해를 심화시키는 데 기여했다. 그러나 대부분의 연구가 개인별로 상이하게 나타날 수 있는 번아웃과 회복에 대한 주관적 경험이나, 번아웃에서 회복으로 이어지는 과정에서 작용하는 다양한 요인을 충분히 다루지 못했다는 한계를 보였다. 최근 다양한 직종을 대상으로 하는 번아웃 연구들은 개인이 번아웃을 겪을 때 그 상태에 머무르기만 하는 것이 아니라 회복되기도 하며, 그 과정에서 성장한다는 것을 밝히고 있다(류승민, 2019; 엄광진, 2022; 최혜윤, 2015; 최희아, 2017; 황순옥, 2020). 다만, 이러한 회복에 이르는 요인 즉, 번아웃 대처 방법과 회복 후 양상은 잘 드러나고 있지만, 언론인의 번아웃 회복을 탐색한 연구는 여전히 많지 않은 것으로 나타났다.

이처럼 언론인에게 스트레스가 누적되면 번아웃으로 이어질 가능성이 커지기 때문에 이를 예방하거나 이미 발생한 번아웃 증상에 대처하도록 하기 위한 노력이 필요하다. 이에 본 연구는 언론인들의 번아웃 및 회복 경험을 질적연구방법 중 ‘근거이론(Grounded Theory)’으로 분석하여, 언론인들이 자신의 직업 현실 속에서 번아웃을 어떻게 경험하고 어떤 대처 방법을 사용하여 회복하는지를 탐구하고자 하였다. 이를 통해 언론인 개인뿐 아니라 조직적 차원에서 번아웃 문제를 이해하고 해결하는 데 필요한 기초 자료를 제공할 수 있을 것으로 판단했다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 아래와 같은 연구문제를 설정했다.

첫째, 언론인들의 번아웃과 번아웃 회복 경험의 특성은 어떠한가?

둘째, 언론인들의 번아웃 원인과 대처 방법은 어떠한가?

II. 선행연구 검토

1. 번아웃과 회복

프로이텐버거(Freudenberger)가 1974년 번아웃(burnout)이라는 용어를 처음 사용했을 당시, 이는 학문적인 개념보다는 대중적이고 일상적인 용어에 가까웠다. 이후 1980년대에 매슬랙(Maslach)이 번아웃을 평가하는 도구인 *Maslach Burnout Inventory*(MBI)를 개발하면서 다양한 직업군을 대상으로 하는 번아웃 연구가 보다 체계적으로 이루어지기 시작했다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 2008). 그로부터 50여 년 동안 다수의 학자가 번아웃의 개념을 정의하려고 노력했지만, 이 용어는 고정된 의미로 사용되기보다는 사용자에 따라 다르게 해석되고 있다. 예를 들어, 심리학적 관점에서는 번아웃이 스트레스와 좌절감을 유발하는 업무 환경에서 비롯된 고통이 지속되는 상태로 이해하는 경향이 있는 반면 의학적 관점에서 논의되는 임상 번아웃(clinical burnout)은 진단과 치료를 해야 하는 의학적 질병으로 간주된다(Brenner, 2020; Maslach & Goldberg, 1998; Savicki & Cooley, 1983).

현재 가장 널리 받아들여지는 번아웃의 정의는 MBI를 구성하는 세 가지 하위 차원을 개념으로 포함하며, ‘고갈과 냉소주의(또는 비인간화), 그리고 개인적 성취감(또는 효능감) 저하’의 세 가지 주요 증상으로 구성된 업무 관련 스트레스 증후군으로 이해된다(Maslach et al., 2001). 여기서 고갈(exhaustion)이란 신체적으로는 피로와 무기력감을 경험하고, 정서적으로는 부정적 감정과 함께 지친 느낌의 소진된 상태이다(Brenner,

2020; Maslach et al., 2001). 번아웃에 관한 초기 연구에서는 고갈과 번아웃을 동일시하기도 했으나(Leiter, 1989), 이후 연구는 고갈만으로 번아웃을 충분히 설명하기 어렵다는 점을 확인했다(Leiter & Maslach, 2016). 이는 업무량이 많아 피로감을 느낄 때 이를 번아웃으로 간주하는 경향이 있지만, 이러한 피로감이 번아웃의 전부가 아니라는 것을 시사한다.

다음으로 냉소(cynicism) 또는 비인간화(depersonalization)란 동료, 고객, 업무, 나아가 조직 전체를 물건이나 숫자처럼 여기며 거리감을 두거나 부정적이고 냉소적 태도를 취하는 것을 말한다(Brenner, 2020; Maslach & Goldberg, 1998). 한편, 개인적 성취감 저하(diminished personal accomplishment) 또는 효능감 저하(professional inefficacy)는 자기 평가와 연관된 개념으로 자신의 능력에 한계가 있어 원하는 수준의 성과를 달성하지 못한다고 인식하는 것을 의미한다(Maslach & Goldberg, 1998). 직무수행 능력이 저하된 개인은 자신을 부정적으로 평가하면서 자존감이 낮아지고, 업무 전반에 대해 부정적인 태도를 취하게 되는 결과를 초래한다(박해경, 2020; Brenner, 2020; Maslach & Jackson, 1981). 이러한 개인은 자신의 노력이 중요하지 않다고 느껴 업무에 대한 열정이 감소하거나 조직에 대한 헌신도가 떨어질 수 있다(Leiter, 1989). 그 결과 일은 단순히 생계유지를 위한 수단으로 전락하며, 이에 따라 업무 자체에 대해 무의미함을 느낄 수 있다(Maslach & Jackson, 1981). 국내에서 수행된 질적연구에 따르면, 이러한 경험을 한 참여자들은 의욕을 잃고 무기력함과 함께 분노나 좌절 같은 부정적 정서를 경험했으며, 다양한 신체적 문제, 업무에 대한 회의감, 조직에 대한 불만의 증가를 호소했다. 더불어 이들은 이직 또는 퇴사를 고려하고, 업무수행 능력이 저하되는 상황을 경험했다고 보고했다(류승민, 2019; 최혜윤, 2015; 황순옥, 2020).

이처럼 번아웃과 관련된 선행연구는 번아웃의 개념, 증상, 번아웃 과정(Freudenberger, 1975; Golembiewski & Munzenrider, 1984; Maslach et al., 2001) 등을 다양한 관점에서 탐구해 왔다. 이때 번아웃의 원인으로는 개인적 요인과 환경적 요인이 모두 고려되었다. 개인적 요인으로는

인구통계학적 특성과 성격적 특성이 주로 논의되었고, 직무 특성이나 조직 환경과 같은 외부적 요인도 중요하게 다루어졌다(Arble et al., 2021). 개인의 성격적 요인에는 A형 성격유형(이영만, 2016), 외부 통제소재와 회피적 대처 방법(Maslach et al., 2001), 완벽주의 성향 및 인정 욕구(Schaufeli, 2003), 낮은 자기위로 능력(문동규, 2018; Maslach et al., 2001) 등이 언급되고 있다. 한편, 직무스트레스 요인과 관련하여 매슬랙과 잭슨(Maslach & Jackson, 1981)은 여섯 가지 주요 요인을 제시하였는데, 이는 업무 과다, 통제력 결핍, 보상 체계의 부족(예: 보수 및 인정 부족), 일의 의미 상실, 상사나 동료와의 갈등, 조직 내 공동체의 분열 및 가치관 갈등을 포함한다. 이때 주목할 만한 것은 직무 스트레스 요인이 개인 특성보다 번아웃에 더 큰 영향을 미칠 수도 있다는 점이다(박수정 외, 2018).

이처럼 번아웃에 관한 연구는 1974년부터 시작된 반면, 회복에 관한 본격적인 연구는 비교적 뒤늦은 1990년대에 이루어지기 시작했다. 초기 번아웃 연구에서는 번아웃 상태를 회복이 어려운 것으로 간주하는 경향이 있었으나, 시간이 지나면서 종단 연구와 질적연구를 통해 번아웃으로부터 회복이 가능하다는 의견이 제기되었다. 회복의 징후는 크게 두 가지로 구분될 수 있다. 하나는 개인의 기능이 번아웃 이전의 상태로 회복되는 것이며(Sonnentag & Fritz, 2007), 다른 하나는 번아웃 이전보다 오히려 더욱 성장하여 인간적 성숙과 직업인으로서의 발전을 이루는 것이다(최혜윤·김은하·차지숙, 2017; 황순옥, 2020).

이는 번아웃이 다차원적이고 복합적인 원인으로 발생하는 만큼, 번아웃을 극복하고 회복하는 과정에서도 다양한 요인이 작용한다는 점을 보여준다. 이에 따라 번아웃 회복과 관련한 연구에서는 회복 촉진 요인, 대처 전략, 회복 과정, 회복 후의 양상, 그리고 회복을 위한 개입 방안 등에 대해 다루어 왔다. 특히 회복 촉진 요인과 대처 방안을 살펴보면, 개인 내면의 자원이 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 예를 들어, 회복탄력성이나 자기 위로와 같은 긍정적 심리 자원(이승희, 2019), 자

기 성찰과 회복을 향한 강한 의지(최혜윤, 2015) 등이 대표적이다. 이러한 내적 자원은 개인이 스스로를 돌보고 긍정적인 태도를 유지하며 감정을 건강하게 다룰 수 있도록 돕는다. 또한 번아웃에 대처하는 구체적인 방법으로는 업무로부터 심리적 거리 두기, 전문성을 강화하는 활동, 사회적 지지를 적극적으로 찾는 노력, 휴식을 통해 에너지를 회복하는 방법 등이 제안되었다(최혜윤, 2015; 최희아, 2017; Bernier, 1998; Salminen et al., 2017; Regedanz, 2008). 이 외에도 이직, 부서 이동, 상사로부터의 독립 등 직무 환경의 변화 또한 회복을 돕는 중요한 방법으로 제시되었다(최혜윤, 2015; Bernier, 1998; Regedanz, 2008).

번아웃에서 회복되는 과정과 경험에 관한 연구는 주로 질적연구를 통해 진행되었으며, 대표적으로는 베르니에르(Bernier, 1998)의 연구가 있다. 그는 병가가 필요할 정도로 심각한 번아웃을 경험한 전문직 종사자 20명을 심층 면담하여 번아웃의 회복 과정을 밝혔다. 첫 번째 단계는 ‘문제 인정’으로, 개인이 번아웃을 자각하고 회복의 필요성을 인식하는 것이다. 두 번째 단계에서는 퇴직, 휴직, 휴가 등을 통해 업무에서 심리적 거리를 확보하는 ‘일로부터 거리 두기’가 이루어진다. 세 번째 단계는 심신의 안정을 꾀하는 신체적 휴식을 ‘건강 회복’ 과정으로 정의된다. 네 번째 단계에서는 ‘가치에 문제를 제기’하며 자신의 가치관을 재검토하고 개선점을 모색한다. 다섯 번째 단계인 ‘직업 가능성의 탐색’에서는 새롭게 정립된 가치관에 부합하는 직무나 조건을 탐구하며, 마지막 ‘관점 변화’ 단계에서는 현재 직무 조건에 대한 변화를 도모하거나 자신에게 더 적합한 직업을 찾는 것이다(Bernier, 1998).

한편, 국내에서 진행된 번아웃 회복 관련 연구에 따르면, 놀이치료사, 교사, 상담자 등의 경우 번아웃 상태로 인해 기능 저하를 경험했으나, 자신의 번아웃 상태를 자각하고, 직무에 대한 태도 변화를 통해 점차 일과 삶의 균형을 회복한 것으로 나타났다. 아울러 이들은 전문성 향상과 성장을 위해 지속적으로 노력하는 과정에서 정서적 안정감을 되찾으며 회복의 단계를 거친 것으로 나타났다(류승민, 2019; 최혜윤 외, 2017;

허난설, 2015; 황순옥, 2020).

이런 과정과 대처 방법을 실행한 사람들은 회복 후 두 가지 주요 영역에서 긍정적인 변화를 보고했다. 첫째, 개인적인 영역에서는 부정적 감정이 완화되고 신체적 에너지가 회복되었다(최혜윤 외, 2017). 특히 자신에 대해 긍정적으로 인식하게 되었으며(최혜윤, 2015), 이는 번아웃 대처 방법을 터득하면서 자신을 있는 그대로 받아들이고 자신의 삶을 중시하게 되면서 자신감이 향상되었기 때문이라는 분석이 제시되었다(류승민, 2019; 최혜윤, 2015; Regedanz, 2008). 이러한 변화를 통해 참여자들은 사회적 및 심리적 안녕감을 회복하고, 자신의 심리적 한계를 확장하며 인간적으로 성숙했다고 보고했다(황순옥, 2020). 둘째로, 업무 영역에서도 긍정적인 변화를 경험했다. 참여자들은 자신의 가치관을 바탕으로 일과 삶의 균형을 유지하며, 일에 대한 의미를 재정립했다. 또한 일을 통해 타인에게 기여하고 조직에 공헌하는 데 의미를 부여하며 일에 대한 주체성이 증가하는 모습을 보였다(최혜윤, 2015; Regedanz, 2008; Salminen et al., 2017). 이러한 변화는 업무의 질을 높이고 직무만족도를 향상시키며, 새로운 직업적 정체성을 형성하는 데 도움을 주었다(최혜윤, 2015). 결과적으로 참여자들은 번아웃이 단순한 고통의 경험이 아닌 개인적 성장의 발판이 되었다고 인식하는 것으로 나타났다(Regedanz, 2008).

2. 언론인의 번아웃과 대처 방법

언론인의 번아웃에 관한 연구는 1988년 앙드레(Endres)에 의해 최초로 수행된 것으로 알려졌고, 국내 연구는 2000년대부터 시작되었다. 언론인 번아웃에 관한 선행연구는 주로 언론인의 번아웃을 유발하는 요인, 번아웃의 결과, 스트레스 대처 방법을 다루고 있다. 이때 번아웃의 유발 요인은 크게 개인적 요인, 직무 특성 요인, 조직 환경적 요인으로 구분하여 살펴보는 것으로 나타났다.

먼저, 개인적 요인 중, 인구통계학적 특성상, 연령과 성별이 번아웃의

중요한 요소로 지목되었다. 즉, 나이가 어리고 경력이 짧을수록 정서적 고갈, 비인간화 및 냉소주의, 직업 효능감 저하가 더 심하다는 것이다(전오열, 2016; 정유진·오미영, 2015; Cook & Banks, 1993; Reinardy, 2006). 또한 여성은 남성보다 냉소주의(Reinardy, 2013), 직업 효능감 저하(정재민·김영주, 2011), 정서적 고갈과 더불어 이직 및 전직 의도(안차수·이건혁, 2020), 그리고 번아웃에 대한 인식(정유진·오미영, 2015)에서 더 높은 수준을 보이는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 맥도널드 외(MacDonald et al., 2016)는 소규모 신문사에 종사하는 경력이 짧은 젊은 여성이 번아웃에 가장 취약한 집단이라는 연구결과를 제시했다.

다음으로, 직무 특성 면에서는 과도한 업무량과 낮은 보수(김동률, 2009; 박생규·조성제, 2013; 정재민·김영주, 2011), 그리고 역할 갈등과 광고 영업 업무의 압박(진보래, 2021) 등이 번아웃과 연관성이 있는 것으로 보고되었다. 특히 언론인은 직업 특성상 취재 과정에서 위험에 처하거나 참혹한 현장을 접해 트라우마를 반복적으로 경험할 가능성이 높는데(안차수·이건혁, 2020; 이정애, 2022). 이러한 경험은 정신적·신체적 건강에 부정적 영향을 미쳐, 언론인의 주요 직무 스트레스 원인으로 작용할 수 있다(배정근·하은혜·이미나, 2014; 양영은·이종현, 2023). 조직 환경적인 면에서도 경영 여건이 좋지 않고 조직 규모가 작을수록 정서적 고갈이 증가하는 경향이 확인되었다(김동률, 2006; Cook & Banks, 1993; Reinardy, 2013). 이와 함께 자율성 부재(정재민·김영주, 2011), 권위적인 조직문화(전오열, 2016; 정승호, 2019), 조직과 이념 및 정치 성향 차이(백강희, 2019) 또한 번아웃과 관계가 있는 것으로 나타났다. 반면, 높은 직무만족도, 조직 기반 자긍심, 조직원에 대한 신뢰와 받은 보상에 대한 긍정적인 평가 등은 번아웃 정도를 낮추는 요인으로 작용한 것으로 보인다.

한편, 언론인의 번아웃 정도나 양상은 주로 MBI 척도를 활용해 측정되었다. 번아웃의 세 가지 하위 요소인 고갈, 냉소 또는 비인간화, 그리고 개인적 성취감 저하나 업무상 비효능감이 번아웃 원인과 어떻게 연

관되는지, 그리고 이 중 어떤 요인이 더 두드러지는지가 논의되었다. 특히, 세 요소 중에서도 정서적 고갈, 혹은 정서적 탈진으로 표현되는 ‘고갈’이 상대적으로 높게 나타난다는 연구 결과들이 나왔다(김동률, 2006, 2009; 안차수·이건혁, 2020; 전오열, 2016; 정유진·오미영, 2015; 정재민·김영주, 2011). 김동률(2006, 2009)은 냉소나 업무상 비효능감이 상대적으로 낮게 나온 것은 언론인들이 직업에 대해 자부심을 느끼고 직무내 성취감을 경험하기 때문이라는 해석을 제시했다. 더불어 번아웃이 초래하는 결과로는 직무만족도(김동률, 2009), 조직 전념(정재민·김영주, 2011), 자율성이 감소하고 이직 의사(김동률, 2009; 안차수, 2020)가 증가하는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 언론인의 업무성과와 관련된 다양한 부정적인 영향을 시사한다.

그런데 언론인들이 번아웃을 회복하거나 완화하는 데 초점을 맞춘 연구는 많이 나오지 않았다. 다만 관련된 주제로 스트레스 인식 및 대처에 관한 연구가 일부 진행된 바 있다. 예를 들어, 언론인들의 직무 스트레스의 원인과 그에 따른 인식 유형을 분석하거나(정승호, 2019), 규칙적인 운동 수행(김의진, 2003)이나 적절한 프로그램(김동률, 2006), 그리고 예술 활동(박생규·조성제, 2013) 등을 통해 언론인의 스트레스 극복과 정서적 고갈 악화 방지 가능성을 논의했다. 다만, 이러한 연구들은 대부분 언론인의 직무 스트레스와 운동 효과, 업무 만족도 등에 관한 연구였던 반면, 언론인의 번아웃과 그에 대한 대처 및 회복에 관한 본격적인 연구는 아직 발견되지 않았다.¹⁾ 다만, 연구들은 언론인들의 번아웃이 개인적 특성뿐만 아니라 직무 특성과 조직 환경 등의 요인으로부터 영향을 받는 점 또한 확인했다.

1) 글로벌 학술논문 DB Scopus에서 2023년 11월 ‘journalists’ AND ‘burnout’을 키워드로 38편의 논문이 검색되었으나 회복과 관련된 주제의 연구는 발견되지 않았다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구참여자

본 연구는 분석 대상을 다음과 같은 기준으로 선정했다. 첫째, 현재 국내 언론사에 근무 중인 기자들이다. 소속 언론사는 일반 일간신문(일간지), 경제지와 스포츠지를 포함한 특수일간신문, 뉴스 통신사인 것으로 나타났다.

둘째, 근무경력이 7년 이상인 기자들을 대상으로 선정했다. 쿡과 벅크스(Cook & Banks, 1993)는 언론인에 관한 연구에서, 번아웃에 취약한 사람들은 주로 경력 초기에 이직하는 경향이 있으며, 현직에 남아 있는 이들은 대처 능력이 향상되어 업계에서 살아남은 사례라고 지적한 바 있다. 또한, 번아웃 회복을 연구한 베르니에르(Bernier, 1998)와 레게단츠(Regedanz, 2008)는 특정 직업에 종사하면서 번아웃을 경험하고 이를 회복하는 데 1년에서 6년이 걸린다고 보고했다. 이러한 연구를 종합하여, 본 연구는 번아웃과 그 회복 경험, 그리고 관련된 요인을 이해하기 위해서는 7년 이상의 지속적인 현직 경험을 가진 대상자가 적합하다고 판단했다.

셋째, 언론인으로서 근무하던 중에 번아웃을 경험한 사람이다. 회복 경험의 유무와 상관없이 번아웃을 경험한 사람으로 정한 이유는 회복 경험의 다양한 양상(충분한 회복을 경험한 사람, 낮은 회복 수준에 그친 사람, 번아웃 속에 머물러 있는 사람)을 지속적으로 비교하고 파악하여 이론적 포화를 시도하고자 함이었다. 참여자들이 번아웃 경험이 있는지를 확인하기 위해, 참여 의사를 밝힌 사람들에게 번아웃의 개념과 정의를 설명하고, 이에 해당하는지를 우선 확인했다. 해당하지 않는 경우 연구에서 제외되었다.

이러한 기준에 맞추어 목적 표집으로 총 14명의 참여자가 선정되었다. 참여자들의 나이는 30대 5명, 40대 5명, 50대 4명이었다. 학력은 학사 2명, 석사 재학 2명, 석사 7명, 박사 재학 1명, 박사 수료 2명이었다. 연구참여자들의 언론사 근무경력(년)은 8년에서 32년으로 평균 18년이며, 현재 서울 소재 언론사 근무 중인 연구참여자는 11명, 지방 소재 언론사에서 근무 중인 연구참여자들은 3명이다. 매체의 형태는 일반 일간신문 5명, 스포츠지와 경제지를 포함하는 특수 일간신문 5명, 뉴스 통신사 4명이다. 연구참여자들이 현재 근무 중인 부서는 정치부 1명, 경제부 3명, 사회부 1명, 문화부 2명, 국제부 1명, 편집부 2명, 기타부서 4명이었으며, 근무 형태는 내근직 5명, 외근직 9명이었다. 직급은 부장 5명, 차장 3명, 평기자 6명이었다.²⁾

〈표 1〉 연구참여자 배경 및 면담 방법

구분	성별	나이	근무경력(년)	면담 방법	면담 시간, 횟수
1	여	50대	30	대면	126분, 2회
2	남	40대	21	대면	139분, 2회
3	여	40대	12	대면	190분, 2회
4	남	50대	32	대면	117분, 2회
5	남	50대	28	대면	82분, 1회
6	여	50대	29	대면	85분, 1회
7	여	30대	11	대면	151분, 2회
8	남	30대	10	대면	165분, 2회
9	여	30대	8	비대면	60분, 1회
10	여	40대	17	비대면	124분, 2회
11	여	40대	17	대면	139분, 2회
12	여	30대	10	대면	164분, 2회
13	여	40대	16	대면	100분, 1회
14	여	30대	13	대면	142분, 2회

2) 참여자를 14명으로 정한 이유는 기존의 국내외 선행연구들 중 질적분석을 통해 이루어진 연구는 대개 15인 내외(최대한 20명 미만)인 것으로 나타났기 때문이다 (구문선, 2024).

2. 자료 수집

본 연구의 참여자 모집은 2023년 1월부터 2023년 4월까지 진행되었고, 온라인에 모집 문건을 게시하여 이를 접한 연구참여자들의 신청에 따라 이루어졌다. 본 연구에서는 심층 면접 진행 전 참여자들에게 연구의 목적과 주제 등을 자세히 안내한 후 연구 참여 동의서를 제시하여 설명하고 서명을 받았다. 참여자의 이름이나 매체, 지역, 구체적인 부서명, 기사 내용 등 개인을 식별할 수 있는 구체적 정보가 언급된다면 축어록에도 담지 않고 삭제할 것임을 설명하였으며, 심층 면접을 진행했다. 심층 면접은 참여자의 선호에 따라 대면 혹은 비대면으로 진행되었으며, 참여자가 선호하는 시간과 지역을 선택하여 주로 참여자의 사무실 혹은 인근 스터디 카페로 연구자가 직접 방문하여 1회 혹은 2회 면접을 시행했고, 1회 면접은 약 60분에서 90분 정도 소요되었다. 심층 면접은 반구조화된 질문지를 사용했다. 질문은 ‘번아웃 상태에 있었을 때 언론인으로서 근무하면서 어떤 경험을 했나요?’, ‘번아웃에 영향을 준 것은 어떤 것이 있었나요?’, ‘어떠한 시점, 계기, 사건을 통해 회복되었나요?’, ‘번아웃 회복에 도움을 준 것은 무엇인가요?’, ‘번아웃과 회복을 통해 어떤 변화가 있었나요?’, ‘번아웃과 회복을 경험할 때 각각 자신에 대해서는 어떤 생각과 느낌을 갖게 되었나요?’ 등을 중심으로 직업의 동기, 직업에서의 경험, 번아웃 및 회복 경험과 그 의미, 일에 대한 의미와 자신의 태도 등 총 6개의 영역으로 구성되었다.

3. 자료 분석

전술한 바와 같이 본 연구는 근거이론을 기반으로 하고 있다. 질적연구방법 중 ‘근거이론’은 주변과 상호작용 속에서 변화하는 개인의 행위나 사회현상이 그들의 삶에 어떤 의미를 지니며, 어떤 과정으로 그 의미가 생기는지에 대한 근거를 탐구하여 체계적으로 설명할 수 있는 이론

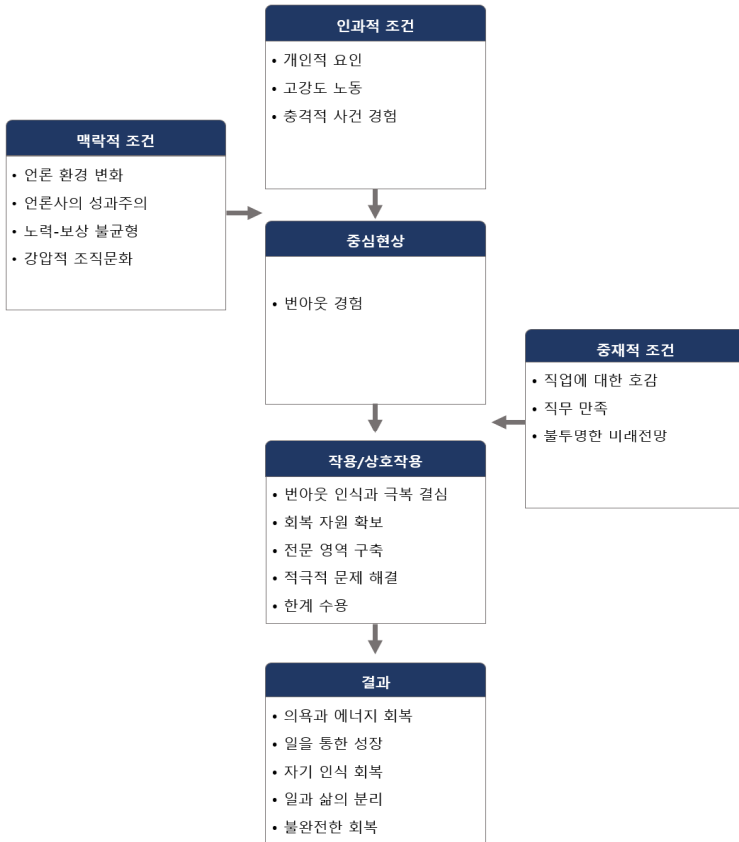
이나 모형을 생성하는 것을 목적으로 한다(유기웅, 2022, 21-39쪽; Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서는 언론인들이 번아웃과 회복을 겪으며 갖게 되는 주관적 경험과 의미, 이에 영향을 미치는 요인, 번아웃에서 회복되는 과정과 결과를 이해하고자 한다. 번아웃 경험은 다차원적인 외부 상황과 상호작용으로 나타나는 개인 내의 역동적이고 복합적인 과정이다. 따라서 언론인의 번아웃 연구에서는 개인을 둘러싼 독특한 사회문화적, 환경적 요소들을 고려해야 하며 개개인이 겪는 경험에 대한 심층적인 탐색이 필요하다. 이러한 목적을 위해 상징적 상호작용에 바탕을 둔 근거이론이 연구에 적합하다고 판단했다.

자료의 분석은 스트라우스와 코빈(Strauss & Corbin, 1998)의 연구에 따라 개방코딩(open coding), 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)의 단계로 이루어졌다. 면접 자료의 수집과 분석은 동시에 이루어졌으며, 녹취된 모든 면담 내용을 여러 번 반복해서 들으며 참여자의 이야기를 축어록으로 전사했다. 먼저, 개방코딩은 수집한 자료를 이론적 민감성을 가지고 지속적 질문과 비교를 통해 개별 사건이나 현상에 이름을 붙여 개념화하고 이를 범주화하는 분석작업이다. 이 단계에서 연구자는 녹취록을 반복적으로 읽으며 한 줄씩 분석하는 줄 단위 분석으로 의미를 발견하여 요약했다. 연구자는 참여자들의 감정이나 뉘앙스, 의도 및 내용의 주요 의미를 이해하고자 노력하였고, 참여자가 한 말을 그대로 인용하거나 참여자의 진술 중 핵심 의미를 찾아 169개의 개념을 도출했다.

개념은 개별 사건이나 현상을 호칭하는 것으로 자료 안에서 의미가 있는 사건이나 행위, 상호작용 등에 추상적으로 의미를 부여하여 명명하는 것을 의미한다(유기웅, 2022, 88쪽). 이후 시행된 범주화 작업에서는 원자료, 개념, 하위 범주 및 상위 범주 자료를 지속적 비교하기를 통해 진행되었다. 도출된 개념 중 유사하거나 공통 속성을 갖는 부류로 묶고 40개의 하위 범주를 형성했다. 이 단계에서 참여자들의 번아웃 경험과 대처 그리고 회복 과정의 유사점을 중심으로 범주화했다. 이 하위 범주

들을 유사하거나 공통적인 것으로 무리 지어 다시 더 추상화된 21개의 범주로 분류했다.

다음으로 축코딩에서는 개방코딩으로 얻은 자료의 범주 분석을 통해 번아웃이라는 중심현상, 중심현상의 직접적 원인이 되는 인과적 조건, 여기에 영향을 미치는 맥락적 조건, 중재적 조건, 번아웃에 대한 대응 방식과 전략을 나타내는 작용/상호작용 및 결과로 분류하고 범주 간의 관계를 패러다임 모형(Strauss & Corbin, 1998)으로 제시했고, 이를 도식화하면 아래 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 패러다임 모형분석

마지막으로, 선택코딩 단계에서는 핵심범주를 ‘도구적 존재가 되어 번아웃을 경험한 언론인이 자기를 복구하여 일에 내주었던 삶의 주도권을 가져오기’로 밝혔다. 앞서 축코딩 과정분석에서 정리한 각각의 참여자들의 번아웃과 회복 패러다임을 반복적으로 비교하여 유사한 패턴을 보이는 연구참여자들의 사례를 묶었고, 그 특징을 기술하는 사례별 유형화를 실시했다.

4. 연구 절차와 결과에 대한 타당성 평가

본 연구에서는 구바와 링컨(Guba & Lincoln, 1981)이 제시한 질적연구의 평가 기준으로 연구의 신뢰성과 타당성을 검토했다. 먼저, 사실적 가치를 확보하기 위해 3명의 연구참여자에게 분석 결과를 보내고 연구 결과가 언론인의 번아웃과 회복 경험을 적절하게 서술하고 있는지, 패러다임 모형에 제시된 개념과 범주명이 현상을 잘 반영하고 있는지 확인했다. 참여자들은 패러다임 모형의 표현 중 일부를 현업에서 더 많이 사용하는 용어나, 그 뜻이 더 잘 살아날 수 있는 구체적 언어들을 추천했다. 이를 토대로 피드백해 준 내용이 결과에 잘 반영될 수 있도록 수정·보완했다. 또한 적용 가능성을 평가하기 위해 연구에 참여하지 않은 언론인 중 번아웃과 회복을 경험한 기자 2명에게 연구 결과를 보여주고 자신의 경험을 통해 판단해 볼 때, 연구 결과가 의미가 있고 적용 가능한지 검증하도록 했다.

IV. 연구 결과

1. 언론인의 번아웃과 회복 경험 자료의 범주화

연구참여자 14명과 면담한 자료를 중심으로 개방코딩을 분석한 결과,

〈표 2〉에서 제시한 바와 같이 총 169개의 개념과 40개의 하위 범주, 그리고 21개의 범주가 도출되었다. 또한 스트라우스와 코빈(Strauss & Corbin, 1998)이 제시한 패러다임 모형을 이용하여 범주들이 어떤 관련성을 갖고 언론인의 번아웃에서 회복까지 결과가 이어지는지 살펴보았다.

인과적 조건에는 번아웃의 원인인 개인적 요인과 언론직 직무 특성으로 인한 스트레스 요인이 포함되었다. 맥락적 조건은 번아웃 경험이라는 중심현상에 영향을 미치는 사회, 구조 등을 말하며, 이는 번아웃의 조직 환경적 원인이 되었음을 알 수 있다. 즉 이러한 원인들이 누적되며 번아웃 경험이라는 중심현상을 낳게 된다. 이때 작용/상호작용은 번아웃 대처에 해당하는 것으로 번아웃을 경험한 후 극복하기 위한 참여자들의 노력을 나타낸다. 중재적 조건은 번아웃에 대한 보호요인 또는 위험요인으로 볼 수 있다. 결과는 번아웃에 대한 대처 과정, 즉 작용/상호작용의 노력으로 얻게 된 번아웃 회복 경험이다.

〈표 2〉 자료의 개념화 및 범주화

개념	하위 범주	범주
<ul style="list-style-type: none"> • 기사를 써도 안 바뀌는 세상, 바라던 바른 세상은 꿈이었음을 깨달음 • 연차 올라갈수록 기사보다 경영과 출입처 관계 중시 • 블로거-유튜버 등이 더 각광받는 시대, 기자에 대한 명예와 존중도가 하락함 • 공공성 대신 사익 추구하는 조직에 실망 	이상의 좌절	개인적 역할 인식
<ul style="list-style-type: none"> • 잘하지 못하면 제로가 아니라 마이너스 • 한 번의 사고가 용납되지 않는 데스크의 책임감 • 어렵고 힘든 기사, 나 아니면 누가 쓰나 • 일과 거리 두지 못하고 소처럼 묵묵히 일함 • 일을 계속 맡는 나는 호구인가 • 번아웃 되어도 업무에는 지장 없는 과하게 성실한 스타일 	완벽주의와 과도한 헌신	
<ul style="list-style-type: none"> • 일하느라 가족들과 자녀를 돌보지 못했다는 죄책감 • 기자하면서 자녀를 잘 키울 수 있을까 걱정 • 육아 휴직 복귀 후 조직의 냉대와 조직원의 홀대 	일·가정 양립 어려움	

<ul style="list-style-type: none"> • 늘 새로운 소재와 색다른 이슈를 죽을 각오로 찾아야 함 • 내일은 뭘 쓸까, 다음 기사 발제 고민에 머리는 설 수 없음 • 마감 시간 되면 긴장의 극치 • 휘몰아치는 속보, 퇴근 시간이 무의미한 메신저 귀신 • 기사는 내 이름으로 나가는 나의 창작물, 즉각적으로 평가됨 • 하루에 10개 넘는 기사 작성, 화장실도 못 갈 정도 • 신혼여행도 못 가게 한 직장, 휴가 중에도 기사 작성 호출 	<p>압박과 긴장 속의 기사 작성</p>	<p>직무 스트레스</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 전쟁과 위험 지역에서 살아 돌아온 후 가슴을 쓸어내림 • 세월호와 탄핵 정국 취재로 깊은 우울감 • 쏟아지는 ‘미투’ 기사 작성 후 심신이 피폐해짐 • 준비 없이 맞닥뜨린 처참한 사건 사고 취재 현장 • 같은 뉴스를 동료 기자의 극단적 선택으로 인한 충격과 슬픔 	<p>위험 상황에 잦은 노출</p>	<p>충격적 사건 경험</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 사명감으로 쓴 특종, 악플에 시달려 안면마비 겪음 • 보도에 대한 불만으로 회사 찾아와 항의 시위 • 취재 기사에 대해 소송으로 압박당함 • 유명세 얻으려는 유튜버의 허위 사실 고소 	<p>보도에 대한 부정적 반응</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 마감 시간제한 없이 잠들지 않는 뉴스룸 • 주야간 교대 근무로 생명을 깎아 먹음 	<p>고된 온라인 뉴스 생산</p>	<p>언론 환경 변화</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 자극적으로 써야 높아지는 클릭 수 • 자의 또는 타의에 의해 기레기질을 하고 있음 • 기레기 멸칭으로 소명의식 감소 	<p>부정적 관행 스트레스</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 할당된 매출 실적 압박에 취재 몰입 어렵고 자면서도 광고 걱정 • 성과 중심 문화로 어떻게든 결과 생산이 중요함 • 기사 아닌 수익으로 평가받아 내가 기자인가 싶음 • 광고주 입맛에 맞는 기사 작성, 서글프기도 함 	<p>수익 추구 압력</p>	<p>언론사의 성과주의</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 출입처 타사 기자들과 경쟁하는 스트레스 • 단독기사로 매겨지는 실적 때문에 ‘단독’ 강박 • 하는 일과 전문성에 비해 턱없이 적은 급여 	<p>기사 경쟁</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 공정한 평가 시스템 부재로 일한 성과와 공로가 사라짐 • 불합리하고 더딘 승진 • 밖에선 대접, 안에선 찬밥 • 아부와 줄 서기로 득세하는 것을 보는 괴로움 	<p>부적절한 보상시스템</p>	<p>부적절한 보상 문화</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 군대식 의사결정, 개인의 의사 표현 어려움 • 내 의사 무시한 부서 배정과 인력 배치 • 어려움(번아웃) 겪으면 그것도 못 이긴다 생각하는 매정한 사회 • 업무선 남녀평등, 승진은 남성 위주 • 강해야 하는 기자, 약한 모습 보이면 지는 것. 번아웃도 인정 안 함 • 속은 씩는데 겉으로는 밝은 척 	<p>마초적 분위기</p>	<p>강압적 조직문화</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 그러려니 하더라도 기사 킬(kill) 당하면 스트레스 • 회사의 기사 방향에 동의되지 않을 때 마음이 닳는 듯 	<p>자율성 침해</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 데스크에 의해 부서 생활, 업무 스타일 좌지우지 • 내 어려움과 요구를 무시하며 믿어주지 않음 • 칭찬, 격려, 존중 없이 일만 더 시킴 • 지나친 간섭과 요구로 기사를 갈아 넣음 • 요구 사항 많은 후배들이 더 무서운 세상 	<p>위계 관계 스트레스</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 노예 부리는 주인처럼 행세하는 데스크의 폭압적 태도 • 강압적 태도로 모욕감 주며 투명인간 취급 • 문제 발생 후 나만 인사상 불이익 	<p>직장 내 괴롭힘</p>	<p>번아웃 경험</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 밤낮없이 일했더니 몸도 마음도 힘든 무기력 상태 • 너무 지겨워서 토할 것 같은 느낌 • 아무것도 하기 싫고 쉬고만 싶음 • 꼭지 수만 채우자는 마음으로 최소한도로 일 	<p>의욕 상실로 무기력함</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 화나고 괴로움. 모멸감이 머리를 떠나지 않음 • 큰 사건 후 밀려오는 허무함의 진동 • 몸의 여기저기 고장 난 것 같은 느낌 • 1년 넘는 소송 겪으며 분노로 몸이 아픔 	<p>신체 및 정서적 고갈</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 대인관계 소홀해져 갈등과 싸움도 생김 • 사람들이 싫어지는데, 회사 사람은 더 싫음 • 취재원에게 기만당한 느낌에 기대를 낮추고 대함 	<p>냉소적 대인관계</p>	<p>번아웃 경험</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 이런 기사 쓰려고 기자하고 있나, 일에 대한 회의감 • 어차피 알아주지도 않는 일, 열심히 해서 뭐 하나 • 내가 비판하는 그 사람들보다 나는 더 나은가 • 무슨 부귀영화를 누리겠다고 가족과 건강을 희생하나 • 하루하루 사표 충동, 이직 고민 • 목구멍이 포도청이라 어쩔 수 없이 일함 	<p>일에 대한 회의감</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 일의 능률 떨어져 취재원들의 이야기를 잘 담아줄 자신이 없음 • 지적받으면 내가 정말 그런 사람인가 싶어 힘이 빠짐 • 해야 할 일을 못 하니 쓸모없게 느껴짐 • 또 뽑으면 되는 돈벌이 도구로 느껴짐 	<p>업무 비효능감으로 부정적 자기인식</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • 물 잔에 물이 넘치는 듯한 위태로운 느낌을 자각 • 회피만 하다가는 소중한 것을 잃을 수 있겠다는 절박함 • 내 아픔은 나 스스로 극복해야 함 • 죽을 바엔 죽을힘으로, 원하는 것을 하자고 결심 • 기록을 통한 반성 및 성찰 • 건강 회복 위한 노력 		<p>변아웃 인식과 극복 결심</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 감정은 그 자리에서만 느끼고 말자, 업무와 거리 두기 • 비판만 일삼는 댓글은 아예 안 봄 • 업무로 만나는 사람들에게 쓰는 시간과 감정 아낌 • (육아) 휴직으로 쉽표 찍음 • 업무와 분리된 시퍼렇게 살아 있는 삶의 영역을 가짐 	<p>일로부터 거리 두기</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 기자라서 볼 수 있었던 넓은 세상은 위로가 됨 • 열망해서 얻은 직업, 지금까지 어떻게 버텼는데 • ‘나 이런 사람이야’라는 자부심 • 좋아질 모습 떠올리며 긍정적으로 생각 • 회사생활 버티기 위해 취미 부자가 됨 • 여행, 예술, 운동 등 하고 싶은 다른 활동을 하며 스스로 치유 	<p>자기 돌봄과 위로</p>	<p>회복 자원 확보</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 동료들과 술 마시며 조직에 대한 마음의 울화를 풀어냄 • 비슷한 경험했던 선배, 동료의 위로는 버팀목이 됨 • 상담, 점, 단체 등 외부의 도움 받음 • 나와 같은 고통 느끼며 공감해 주는 동료에게 따뜻한 동질감 느낌 • 내 문제에 답을 줄 수 있을 것 같은 취재원과 인터뷰 	<p>사회적 지지 추구</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 취재 영역을 깊이 탐구, 자기 전문 분야로 만들 • 나만의 콘텐츠와 전문성으로 살길을 마련 • 대학원에서 미래 가능성 탐색하며 여별의 정체성 마련 		<p>전문 영역 구축</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 동료들과 연대하여 부당한 인사제도 개선함 • 데스크의 괴롭힘, 회사에 이의 신청 • 내 의지로 부서 변경, 이직 감행 • 승진에서 물먹고 나만의 콘텐츠 개발로 전화위복 • 한직 부서 발령받고 내가 하고 싶은 일을 함 		<p>적극적 문제 해결</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 현실적인 수준으로 기대와 이상 조절 • 큰 단독 보도에 대한 욕심을 내려놓음 • 나를 갈아 넣으면서까지 슈퍼우먼이 될 필요 없음 	<p>일 기준 재설정</p>	<p>한계 수용</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 낮은 것에 도전, 사람 만나서 배우는 것이 좋음 • 불의를 보면 못 참는 성격 • 글 쓰는 것을 좋아함 • 하루 단위로 사는 하루살이의 매력 • 돈 받으며 취미 생활하는 듯 일 자체는 재미있음 • 기자라는 이름으로 누구라도 다 만날 수 있음 • 사회에서 뭐라 해도 기자직을 높이 평가 	<p>높은 직업 동기</p>	<p>직업에 대한 호감</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 발로 뛰며 현장 취재하는 양질의 기사 쓰고 싶음 • 꿈에서도 쓰고 싶은 단독, 특종 기사 • 남들보다 돋보이는 기사를 먼저 써서 주도권 갖고 싶음 • 잘하고 싶어서 업무 끝나고도 취재 	<p>좋은 기사에 대한 열망</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 구독자, 응원 수 등 포털에서 받는 좋은 반응은 마음의 보상 • 엄청난 조회 수의 기사를 통해 파급 효과 실감함 • 기사로 반향 일으켜 개인과 사회, 기업의 움직임 이끌 어냄 • 좋은 기사로 수상, 구독자나 동료가 내 이름을 기억해 줌 	<p>기사에 대한 사회적 반향</p>	<p>직무만족</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 주기적 부서 이동은 버틸 수 있는 힘이 됨 • 조직문화 민주적으로 개선되고 있음 • 소송에서 진실이 밝혀지고 명예가 회복됨 • 데스크로부터 받았던 고통, '직장 내 괴롭힘'으로 인정 받음 	<p>업무 환경 변화</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 밝지만은 않은 미래전망, 진로가 고민됨 • 출구전략을 세워봄 • 이직하고 싶은데 연차 높아 쉽지 않음 		<p>불투명한 미래 전망</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 권태감, 사직 의사 감소되며 의욕이 되살아남 • 연수, 휴직, 대학원, 취미 계기로 시야가 확장되고 일이 재미있어짐 • 하고 싶은 일과 목표 발견, 좌고우면 하지 않음 		<p>의욕과 에너지 회복</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 그럴 만한 이유가 있을 거라 생각하니 상사도 이해가 됨 • 미운 놈 떡 하나 더 준다는 마음으로 잘해주며 내가 당해줌 • 힘들어하는 후배, 동료에게 실제적인 도움 줌 	<p>조직원에 대한 포용</p>	<p>일을 통한 성장</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 일을 통해 세상에 대한 넓은 시야 생김 • 경험으로 배운 세상 이치, 여유로운 시각 생김 • 기자를 하며 나에게 긍정적 변화 생김 • 관리자로서 경영과 전체를 보게 됨 • 그래도 의미 있는 일 하는 것에 감사 	<p>일의 의미 되찾음</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • 킬러(killer) 콘텐츠 개발로 미래 먹거리 확보 • 제너럴리스트에서 스페셜리스트로 • 전문기자가 됨 	전문가로 자리매김	
<ul style="list-style-type: none"> • 번아웃을 인식할 수 있고 회복 전략을 터득함 • 상사나 조직원에게 적절하게 의견 말하기 • 인간관계 옥석구분. 피아식별하며 적정선 긋기 • 제삼자적 관점으로 나와 상대방 보며 덜 상처받는 태도 생김 	번아웃 대처법 터득	
<ul style="list-style-type: none"> • 타인의 인정보다 스스로 하는 인정이 더 중요함 • 나를 힘들게 했던 걸림돌이 보이니 삶이 명료해지는 느낌 • 어렵고 힘든 일 버텨온 내가 좋고 기특 • 돌아보니 정도를 지키며 열심히 살아옴 • 자신을 수용하며 외부 문제에 내 탓 하지 않게 됨 • 더 좋아질 수 있다는 자신에 대한 믿음이 생김 	자신에 대한 긍정적 재평가	자기 인식 개선
<ul style="list-style-type: none"> • 신문 속 세상은 북풍한설이어도 내 삶은 안온, 일과 나를 분리함 • 일보다 내가 더 소중, 일의 방향성도 주도적으로 선택 • 인생에서 남는 건 일이 아닌 사람, 주변을 돌아봄 • 인생 큰 그림 생각하며 현실 기반 튼튼히 • 눈앞의 성과보다 소신대로 사는 것이 중요 		일과 삶의 분리
<ul style="list-style-type: none"> • 상처와 문제가 남아 번아웃에서 충분히 회복되지 않음 • 언제라도 다시 올 수 있는 번아웃, 회복 방법 잘 모르겠음 		불완전한 회복

2. 근거이론 패러다임에 의한 범주분석

가. 인과적 조건(causal conditions)

근거이론상의 인과적 조건은 ‘중심현상’의 직접적인 원인이 되는 조건으로서 현상의 발생이나 발달에 영향을 미친 사건 또는 변수를 뜻한다(박승민 외, 2012, 87쪽). 본 연구에서는 ‘번아웃 경험’이라는 중심현상이 나타나게 된 원인에 해당되는 조건으로, 언론인들의 ‘개인적 요인’, ‘고강도 노동’, ‘충격적 사건 경험’ 등 세 가지 범주가 나타났다. 대다수의 참

여자는 기자라는 직업에 대한 높은 기대를 가지고 있었으며, 자신의 글로 사회에 변화를 일으키고자 하는 이상을 지니고 있었다. 그러나 현실적인 어려움과 회사의 상업적 이윤 추구로 인해 공익성이 희생되면서 실망감을 느끼게 되었고, 사기가 저하되었다. 그럼에도 불구하고, 참여자들은 대부분 완벽주의적인 성향을 지니고 있고 업무에 대한 자기 기준이 높아 때때로 지나치게 많은 노력을 투자하는 경우도 있었다. 이러한 개인적 원인 외에도 고강도 노동과 충격적 경험의 직무 특성 요인도 번아웃에 영향을 미친 것으로 나타났다. 모든 참여자는 업무의 노동 강도가 매우 높아 위라벨을 찾기 힘들다고 토로했다. 잠시도 쉬기 힘든 발제와 취재의 복잡함, 마감시간에 대한 긴장감, 기사량에 대한 압박감도 상당한 것으로 드러났다.

매일매일 저희는 또 기사를 생산하잖아요. 작가로 따지면 정말 온 에너지를 하루하루 퍼붓고 하루하루 생산하는 건데, 이러다 보니까 몸이 이게 항상 텐션이 강하게 있어서 건강에는 좋을 것 같지 않아요. 저희 아들이 걱정해요 “엄마 오래 살아야 돼. 엄마 암 걸리면 안 돼”. 그리고 또 저희는 매일 마감하기 때문에 마감 시간에는 텐션이 극도로 되거든요. (참여자 11)

특히, 참여자 중 일부는 업무 중 위험 사건에 자주 노출되었고, 다양한 사건이나 사고 현장을 맞닥뜨리며 처참한 광경에 상당한 충격을 받는 경우가 있었다. 또한 기사 보도 후 악성 댓글, 항의, 협박에 시달리는 경우도 있었고, 같은 뉴스룸에 근무하던 동료의 극단적 선택을 하여 정신적, 신체적인 고통 즉, 트라우마 후유증을 겪기도 했다. 하지만 이를 인식하거나 관리하지 못한 채 넘어갔고, 이 같은 것은 번아웃의 직·간접적인 원인이 되었다.

제가 기자로 ○○ 출입할 때 진짜 생각지도 않은 기사로 엄청나게
 향의받은 적이 있어요. (중략) 회사로 막 저를 죽이겠다고 찾아왔어
 요. 그래 가지고 “너하고 ○○하고 결탁이 돼 있다”고 막 저한테. 전
 혀 생각지도 않은 그냥 간단한 거 썼다가. 그때 진짜 그만두고 싶었
 어요 정말로. (참여자 2)

나. 맥락적 조건(contextual conditions)

맥락적 조건은 중심현상에 영향을 미치는 사회 또는 문화적 배경 그
 리고 상황이나 구조적 조건 등을 말하는데, 이러한 언론인들을 둘러싼
 구조적 상황은 사회 환경의 변화에 따른 언론 환경의 변화, 언론사의 조
 직문화와 시스템으로 크게 나뉘볼 수 있다(박승민 외, 2012, 87쪽). 본
 연구에서는 중심현상에 관여하는 맥락적 조건으로 ‘언론 환경 변화’, ‘언
 론사의 성과주의’, ‘강압적 조직문화’, ‘노력-보상 불균형’이 도출되었다.

언론 환경이 변화되어 온라인으로 실시간 뉴스가 보도되는 환경에서
 참여자들은 더 빨리, 더 많은 기사를 생산해야 했다고 응답했다. 이를
 위해 근무 형태는 다양해졌고, 그 중 주야간 교대 근무는 건강에도 안
 좋은 영향을 미쳤다. 일부 참여자들은 클릭 수를 높이기 위해 자극적인
 제목, 어부징 기사, 낚시성 기사 등 부정적 관행을 사용했고, ‘기레기질’
 을 하고 있다며 자괴감을 표출했다.

클릭 수가 사실 돈이죠. 그렇기 때문에 그걸 유지시키는 일을 하는
 거예요. 그러니까 일반 기사로는 이제 할 수 없는, 그러니까 소위 말
 하는 때로는 어그로 끄는 것들을 할 수도 있는 거고. (중략) 그러니까
 되게 수동적인 형태의 업무인 데다가 또 빠른 시간에 쓰죠. 기사량은
 무진장 많고, 또 그리고 약간 선정적인 것들을 지금 다루고 있죠. 그
 게 소위 말하는 기레기질, 그걸 하고 있죠 지금. (참여자 7)

한편, 언론사의 경영 여건이 악화되면서, 참여자들은 광고, 행사 유치 그리고 ‘단독’기사 등의 실적에 대한 압박을 받으면서 상당한 스트레스를 느끼거나, 열심히 일해도 급여, 혜택, 인정, 승진 등 보상이 부족하다고 여겨 실망하는 경우도 많은 것으로 나타났다. 무엇보다 대다수의 참여자는 언론사의 강압적 조직문화에서 비롯된 여러 가지 어려움을 겪었다. 특히, 상명하복의 군대식 의사결정으로 인해 자율성이 침해된다고 느낀 것으로 드러났다. 조직 내에서 약한 사람이라고 인식되면 괴롭힘이나 불이익을 겪을 수 있기 때문에, 참여자들은 약한 모습을 보이지 않기 위해 노력했다. 이는 아무리 힘들어도 강한 모습을 보여야 한다는 언론사 내부의 마초적 분위기(배정근 외, 2014) 때문이라고 전했다. 특히, 위계관계에서 오는 스트레스는 대부분의 참여자에게 큰 부담으로 작용했다. 일부 참여자는 상사의 폭언, 불합리한 행동, 조절되지 않은 강한 정서 표현, 비인격적 대우 등의 직장 내 괴롭힘으로 극심한 고통을 겪었다고 호소했다.

저한테 이렇게 소리를 지르며 전화를 통화한 거예요. “그딴 식으로 하지 마!” 약간 이런 식으로. 강압적인 태도가 기본적인 것 같아요. 무조건 누르는 거예요. (중략) 내 기사 제목에 문제가 있다는 거예요. 딱 맞게 못한다는 거예요. “내가 하라는 것부터 써” 계속 참견하고. 어린이집 애들한테 하는 것처럼. 그때 너무 힘들었어요. 되게 대놓고 괴롭혔어요. 나는 이미 충분히 했는데, 한 두 개 더 어려운 기사 갖다 주고 “이거 써”이런 식으로. (참여자 3)

다. 중심현상(phenomenon)

중심현상은 핵심적 사건이나 심리적 작용을 뜻하는 것으로, 참여자가 자신들의 상황이나 문제에 대해 말하거나 행하는 것들이 반복적으로 나타나는 양상이자 사건이라고 할 수 있다(박승민 외, 2012, 87쪽). 본 연

구에서는 언론인의 ‘번아웃 경험’이 중심현상으로 도출되었다. 번아웃을 경험하는 동안 참여자들은 ‘의욕 상실’과 ‘무기력’, ‘신체 및 정서적 고갈’, ‘냉소적 대인관계’, ‘일에 대한 회의감’, ‘부정적 자기 인식’ 등의 문제를 겪었다. 스트레스가 오랜 시간 동안 누적되면서 분노, 우울, 수치심 등의 부정적 감정을 겪었고, 이는 심리적, 신체적 에너지 소진으로 이어졌다. 결국, 참여자들은 쉬어도 회복되지 않는 극심한 피로감과 만사가 귀찮은 권태감과 무력감에 빠졌다고 응답했다.

소진됐을 땐 활동하기 싫고, 그러면 진짜 어디 출입처에 짱 박혀서... 하여튼 일은 열심히 하는 걸로 보일 수도 있지만 그냥 그렇게 지친 상태에서 어떻게 보면 자료 처리만 하는 거죠. 마지못해 그냥 해야 할 것만 하고, 최소한 면피용... (참여자 2)

이렇게 고갈된 상태에서 참여자들은 점차 취재원을 포함한 직장 사람 및 개인적 친분 관계에서도 관심이 사라져 냉소적인 태도로 거리를 두게 되었다. 하지만 참여자들에게 더 힘든 것은 일에 대한 의미를 잃는 것이었다. 자신의 가치관과 맞지 않고 보상도 적은데 자신을 갈아 넣으며 일해야 할 필요가 있는지 회의감을 품게 된 것이다.

정말 이 사회에 쓸모가 하나도 없는 이런 일을 하면서 살아야 되나? (중략) 저는 그러니까 너무 소모적인 일을 하고 있다 이런 느낌. 내가 이 따위 기사를 써야 되나 그런 자괴감. (참여자 1)

또한 업무 효능감이 떨어지니 위축되고, 자신들이 또 뽑으면 되는 사람 중 하나가 되고, 점점 회사의 수익 창출만 위해서 존재하는 도구가 된 것처럼 느껴졌다는 응답도 나왔다.

제가 이제 용도가 쓸모가 없어지는 것 같고, 쓸모없는 사람 같다. 회사를 위한 것만 하고 있는 느낌이 드는 거죠. 내가 좀 생각보다 능

력이 없는 사람인가, 그래서 내가 좀 잘하는 게 없는 것 같다. 감정적으로 항상 우울해요. 그리고 눈물이 나올 것 같아요. 계속 자신감도 없고. (참여자 12)

라. 작용/상호작용(action/interaction)

작용/상호작용은 중심현상에 대처하기 위해 의도적으로 취하는 행위를 의미하는데 주로 중재적 조건과 현상 간의 역동적 반응과정에서 발견된다(박승민 외 2012, 88쪽). 본 연구에서는 참여자들이 번아웃을 경험하며 이것을 어떻게 다루어 가는지 그 대처 전략에 초점을 맞췄다. 작용/상호작용은 ‘번아웃 인식과 극복 결심’, ‘회복 자원 확보’, ‘전문 영역 구축’, ‘적극적 문제 해결’, ‘한계 수용’ 등으로 나타났다.

번아웃의 다양한 현상을 경험하게 된 참여자들은 이를 인식하고 극복하고자 결심하며 건강 회복을 위한 노력과 부서를 이동하는 등의 시도를 했다. 심리적, 신체적 에너지가 고갈되어 버린 참여자들은 회복의 자원을 확보하려는 노력을 한 것이다. 구체적으로, 댓글을 안 보고 업무 관련 사람들과 만남을 최소화하는 등 일로부터 거리를 두고자 하였다.

이런 과정을 통해 ‘내가 정말 하고 싶었던 직업인데 이렇게 쉽게 포기할 수는 없다’(참여자 11)는 다짐과 직업적 자부심으로 자기를 위로했다. 특이한 점은, 참여자들은 에너지가 고갈되어 있던 상태에서도 자기 돌봄을 위해 오지 여행, 다른 사람들과 함께하는 음악, 미술, 운동 등의 활동성이 높은 다양한 취미생활을 했다고 말했다.

진짜 뭘 되게 많이 했어요. 진짜 취미 부자예요. 근데 제가 그 취미 부자인 이유가 지금 생각해 보면 여기서 버티려고 했던 것 같아요. 안 그랬으면 정말 못 버텼을 것 같아요. 그러니까 저의 심리적인 스트레스에 이렇게 탈출구 같은 역할을 해준 것 같아요. (참여자 1)

참여자들은 자신들의 문제를 해결하기 위한 노력에도 적극적이었다. 자신만의 특화된 콘텐츠 영역을 발굴하거나 대학원 과정에 진학하는 등 전문성 향상을 위해 노력했다. 이에 대해 참여자 7은 “회사에서 약간 체념하거나 좌절한, 뭔가 이렇게 미래가 보이지 않는 그런 느낌을 대학원을 통해서 상쇄할 수가 있었다”고 했다. 또한, 부당하거나 어려운 일을 만날 때 참고 인내하기보다는 자기 목소리를 내고 상황에 적극적으로 맞서는 식으로 대응해 나갔다고 밝혔다.

회사 안에서 공식적으로 좀 클레임 제기를 했었거든요. (중략) 그리고 좀 그다음에 적극적으로 어떤 그런 것들에서 그렇게 뭔가 가만히 있지 않으려고 한 것도 있고. (참여자 7)

마. 중재적 조건(intervening conditions)

중재적 조건은 인과적 조건이 현상에 미치는 영향을 감소시키거나 변화시키며, 현상의 강도를 완화하는 등 변화를 유도하는 조건이다. 또한, 작용/상호작용을 촉진 또는 방해하는 작용을 한다(박승민 외, 2012, 87쪽). 본 연구에서는 ‘직업에 대한 호감’, ‘직무만족’, ‘불투명한 미래 전망’이 중재적 조건으로 도출되었다.

여기서 다수의 연구참여자는 조직 환경과 조건을 제외한 일 자체에 대해서는 자신의 기질과 적성에 맞고 매력적이라고 느꼈고, 기자라는 직업에 대해 호감을 느끼고 있었다. 이렇게 높은 호감도는 양질의 기사를 작성하여 좋은 성과를 내고 싶은, 일에 대한 높은 성취 욕구로 이어지기도 했다. 이러한 욕구는 실제로 ‘좋은 기사로 수상’을 하거나 직접적인 사회의 움직임에 이끄는 성취 경험으로 이어졌으며, 이로 인해 참여자들은 상당한 만족감을 느낄 수 있었다고 응답했다.

이렇게 하고 싶은 일을 하면서 약간 돈 받고 있고. 제가 정부 ○○부 기자단이라는 곳에 있는데, 거기 가보면 이제 언론사들이 한 30개에서 40개 정도 있는데, 근데 그런 생각을 한 때 했었거든요. 내가 이 중에 1등 해야 된다. (중략) 근데 제 스스로가 중요하다고 생각을 하는 기사를 제가 썼다고 생각을 하면은 약간 아드레날린이 나오는 기분이…. 그때 좀 제 스스로도 행복감이 있는 것 같고, 사회적인 의미로서도 행복감이 있는. (참여자 8)

하지만 언론 산업의 급격한 변화 속에서, 참여자들은 자신의 미래와 직업의 지속가능성에 대해 고민하는 경우도 있었다.

옛날처럼 신문을 보는 사람이 많은 것도 아니고 공들여 쓰는 콘텐츠를 다 무료로 보는 세상에 와서, 그 콘텐츠로 돈을 벌 수가 없으니 회사에서는 기업 광고라든지 행사 만드는데 기자들이 동원되니까. (중략) 딱히 미래가 없다고 생각하죠. (참여자 14)

이러한 이유로, 참여자 중 일부는 실제로 이직이나 전직을 제안받거나 실행에 옮기는 것을 구체적으로 고민한 적이 있다고 응답했다.

바. 결과(consequence)

결과는 중심현상에 작용/상호작용이 개입되어 다양한 양상으로 나타난다(박승민 외, 2012, 88쪽). 본 연구에서 결과는 번아웃 경험으로부터 회복된 것을 나타내며, 범주는 ‘의욕과 에너지 회복’, ‘일을 통한 성장’, ‘자기 인식 개선’, ‘일과 삶의 분리’, ‘불완전한 회복’으로 도출되었다.

참여자들은 다시 의욕과 에너지를 되찾기 시작하며 해보고 싶은 취재가 생겨 실천에 옮기거나 아이디어를 제시했다. 또한 외적으로는 조직이나 사회에서 해당 분야의 전문가로 인정받고, 내적으로는 일과 사람에

대한 부정적인 태도가 개선되었다고 말했다. 이에 따라 갈등 대상이던 조직원에게 연민의 마음이 생기는가 하면, 일에서 다시 의미를 찾을 수 있었다. 무엇보다도 참여자들은 번아웃을 통과하며 자신의 중요한 가치, 삶과 세상 이치에 대한 교훈적인 시각, 번아웃에 대한 대처 방법을 얻게 된 것으로 보인다. 이런 힘든 과정을 잘 지나온 자신을 긍정적으로 재평가하며 자기를 수용하게 되어, 외부에서 문제가 생겨도 더 이상 자기 탓을 하지 않을 수 있게 되었다.

좀 더 제 자신을 인정하고 받아들이고 좀 아낄 수 있게 되기까지 시간이 좀 많이 걸렸어요. 그 사람들, 그러니까 저에 대해서 뭔가 이렇게 잘못된 편견이나 왜곡을 갖는 사람들이 제 자신의 본질이 문제가 있다고 보는 게 아니라 그냥 그 외적인 것들에 대해서 문제가 있다고 보는 거잖아요. 그러니까 내 자아가 나를 이제 공격하는 게 아니라고 분리를 해서 보게 되면, 뭔가 단단해지는 거죠, 점점 더.
(참여자 7)

번아웃 이전에는 주로 기자라는 직업적 정체성으로 자신을 보았다면, 회복 과정을 거치며 일 자체보다 일을 하는 자신을 더 소중하게 여기게 되었다. 따라서 이직 시 회사 선택, 일의 방향성 결정, 기사 작성 등에 있어서 외부 평가보다는 자신의 기준을 만족시키는 것이 더 중요하다고 생각하게 되었다. 하지만 모든 참여자가 번아웃에서 같은 정도로 완전히 회복된 것은 아닌 것으로 보인다. 번아웃에서 부분적으로 회복되거나 회복되었다가 다시 번아웃을 겪었다고 토로하는 참여자들도 있었다.

내가 뭐하러 이렇게 열심히 했나, 되게 실망스러운 거죠. 이런 실망감이 지금도 계속 그래요. 그거에 대한 베이스는 그때부터 그냥 쪽. 내일이라도 때려치우고 싶어요 진짜. (참여자 14)

3. 유형분석

유형분석은 면접 원자료, 코딩 분석자료 그리고 가설적 관계 진술의 결과를 지속적으로 비교하여 범주 간에 반복적으로 나타나는 관계와 패턴을 유형별로 정리하는 과정이다(박승민 외, 2012, 94쪽). 본 연구에서는 개별 사례의 내용을 범주와 연결하여 각각 분석하되 인과적, 맥락적, 중재적 조건 및 작용/상호작용과 결과 사이의 관계를 지속해서 비교하고 확인하여 사례 간 유사성과 차별성을 밝히고자 했다. 이 과정을 통해 중재적 조건의 ‘직업에 대한 호감’, ‘불투명한 미래 전망’의 차원에 따라 번아웃 양상, 작용/상호작용 및 회복 결과에 차이가 있음을 발견할 수 있었다. 즉 직업에 대한 호감이 높고 불투명한 미래 전망 정도가 약한 6명의 ‘직업금지형’(참여자 1, 4, 5, 8, 10, 11), 직업에 대한 호감이 높고 불투명한 미래 전망 정도가 심한 3명의 ‘대안모색형’(참여자 6, 7, 9), 직업에 대한 호감이 낮고 불투명한 미래 전망 정도가 약한 2명의 ‘인정추구형’(참여자 3, 12), 직업에 대한 호감이 낮고 불투명한 미래 전망 정도가 심한 3명의 ‘고군분투형’(참여자 2, 13, 14)의 4가지 유형이 도출되었는데 각 유형의 번아웃과 회복 요인별 특징은 다음과 같다(〈표 3〉에 요약).

가. 직업금지형

‘직업금지형’은 기자로서 하는 일에 흥미를 갖고 있으며 기자 직업 자체에 대한 호감도가 높고, 언론직의 미래 전망에 대해 고민이 적은 편이다. 따라서 직업 현실에 대한 불만이 적고 직업에 대한 자부심도 강해 직업에 대한 만족도가 모든 유형 중 가장 높다. 이 유형에서 보이는 번아웃의 주된 원인은 취재 중 위험 상황에 자주 노출되는 것이었다. 참여자들은 사건과 사고, 전쟁, 재난 및 시위 현장을 다녔고, 미투 기사 작성, 보도 후 고소, 부정적 댓글 등으로 괴롭힘을 당해 시간이 경과한 이후에도 이로 인한 상당한 후유증을 겪었다. 참여자들의 번아웃 강도는

다른 유형에 비해 약한 편이었으며, 번아웃의 원인이 제거되어 사건이나 어려운 취재가 종료되면 회복되는 양상을 보였다. 이들은 번아웃 극복을 위해 다양한 취미 활동, 운동 및 전문성 확보 등을 위해 매우 적극적으로 활동했다. 번아웃에서 회복된 결과, 참여자들은 의욕과 에너지가 회복되어 다시 좋은 기사를 쓰고 싶다는 등의 구체적인 업무 목표가 다시 생겨 이를 실행에 옮겼다. 또한, 비록 좋아하는 일을 하고 있지만, 자신의 건강이나 가족이 일보다 중요하다는 것을 인식하게 되어, 일에 대한 욕심과 기대 대신 한계를 수용하며 업무에 투입되는 노력을 조절하게 되었다.

나. 대안모색형

‘대안모색형’은 기자로서 하는 일에 흥미가 있어 직업에 대한 호감은 높은 편이지만, 미래 전망을 부정적으로 인식하여 다른 대안 직업을 모색하는 중이다. 번아웃은 개인적 원인인 완벽주의적 성향과 과도한 헌신에서 시작되었다. 잠을 줄여 일하거나 퇴근 후에도 취재하고, 휴가지에서도 기사를 쓰는 등 자신을 돌보지 않고 폭주하다시피 일했다. 그 결과, 번아웃을 겪게 되면서 수술, 질병 등 건강상의 문제와 이로 인한 심한 무력감을 경험했다. 여기에 조직 환경적 원인인 위계관계 갈등이 더해져 그 여파로 급여, 인사, 부서 배치 등에서 불이익을 당했고, 부정적 정서와 큰 좌절을 겪으며 번아웃이 심화되었다. 이들의 대처는 크게 현재 직업 외의 대안을 모색하는 것과 심리적 어려움을 극복하기 위한 자기 돌봄의 두 가지 방법을 통해 이루어졌다. 이 유형의 모든 참여자는 언론 및 기타 분야의 대학원에 진학했다. 아울러 심리적 어려움을 극복하기 위해 자기 계발 워크숍, 다양한 취미 활동, 상담 등을 통해 자기 돌봄을 위해 노력했다. 이런 자기 돌봄 과정을 통해 어려움을 겪은 자신을 긍정적으로 재평가하게 되었고, 번아웃의 원인이 되었던 인간관계에 대한 대처법도 터득하게 되었다. 자신을 위한 미래 계획과 노력을 기울

이는 과정은 삶에 활기를 주어 업무나 직장에서 인정을 받지 못해도 그다지 개의치 않게 되었고, 이것은 번아웃 회복에도 도움이 되었다. 하지만 ‘여전히 심드렁하다’, ‘회사에서는 욕 안 먹을 만큼만 일하고 있다’는 참여자들의 언급에서 드러나듯이, 업무에 대한 의욕은 번아웃 이전 수준으로 회복되지는 않은 것으로 나타났다.

다. 인정추구형

‘인정추구형’은 기자로서 하는 일에는 흥미를 가지고 있고 미래 전망에 대해서 부정적으로 인식하지는 않지만, 직장과 언론 현실에 대한 불만으로 이직을 시행하거나 전직을 고려한 경험이 있다. 번아웃의 가장 큰 원인은 ‘위계관계 스트레스’였다. 이 유형의 참여자들은 인정 욕구가 커서 업무에서 많은 노력을 기울였고 실제로 성과도 많이 냈다. 하지만, 상사는 기사에 대한 자율성을 침해하거나 실적, 수입, 광고, 및 단독이나 특종 보도에 대해 압력을 주었고, 직장 내 괴롭힘에 해당하는 폭언, 비인격적 태도를 취하기도 했다. 이 과정에서 참여자들은 상처를 받았는데, 이것은 인정을 추구하던 이 유형의 참여자들에게는 매우 위협적인 요소로 작용했다. 번아웃에 이른 참여자들은 무력감, 분노 등의 부정적 감정, 신체적 증상으로 인해 고갈 상태에 이르렀다. 또한, 일에 대한 회의감과 함께 자신에 대한 수치심, 모멸감을 느끼며 모든 유형 중 부정적 자기 인식을 가장 심하게 경험했다. 이들은 ‘대안모색형’과 유사한 번아웃 경험을 했지만, 자기 인식을 더 부정적으로 한 경향이 있었고, 그로 인해 해당 영역에서 회복이 덜 이루어진 것으로 보인다. 번아웃을 극복하기 위해서 참여자들은 사회적 자원을 주로 활용했다. 소셜미디어나 친구, 가족에게 어려움을 하소연하고 심리 상담을 받으며 도움과 지지를 받았다. 또한 직장 내 갈등 당사자와 직접 대화를 시도하거나, 사내 기구와 협력해서 문제를 공론화시키는 등 매우 적극적으로 문제를 해결하려 노력했다. 번아웃에서 회복된 후에도 참여자들의 일에 대한 의욕은

예전 수준만큼 회복되지 못했다. 이는 직무스트레스 원인은 해결되었어도 번아웃으로 인한 상흔이 남아 있기 때문이었다. 하지만 자신을 긍정적으로 재인식하면서 갈등의 대상이었던 직원들도 이해하게 되었고, 원하는 만큼의 인정을 받지 못하더라도 누군가를 돕고 이롭게 한다는 일의 의미를 새롭게 정립할 수 있다는 점에서 내적 성장을 이루었다고 인식했다.

라. 고군분투형

‘고군분투형’은 직업 여건에 불만이 있고, 대체로 냉소적이다. 또한 언론업이 미래 산업으로서 비즈니스 모델이 없다고 생각하여 직업의 미래 전망에 대해 비관적이다. 그렇지만, 지금 당장 이직이나 퇴사 등의 진로 이동 계획은 없다. 이 유형에서 가장 두드러지는 번아웃 원인은 완벽주의적 성향의 개인적 요인과 노력-보상 불균형 및 수익 추구 압력의 조직 환경적 요인이었다. 참여자들은 일에 대한 기준이 높아서 가정에 소홀해질 정도로 일에 매진했고 실제로 성과나 공로도 있었다. 하지만, 금전적 보상이나 승진, 연수나 특과원 파견 등의 특혜나 인정을 받을 수 없었는데, 이를 조직의 불공정한 평가 시스템 탓이라 생각하며 크게 좌절하고 상대적 박탈감을 느꼈다. 더 나아가 각종 행사 개최, 광고 수주에 대한 지속적인 수익 추구 압력으로 인해 심해 압박감을 느끼면서 기사를 쓸 여력도 줄어들어 업무 효율성도 떨어졌다. 참여자들은 번아웃을 경험할 때 분노와 회의감, 무기력감, 건강상의 문제 등으로 인해 고갈된 상태를 겪었다. 점차 취재원이나 출입처 사람 만나는 것도 힘들게 느껴졌고, 일하는 구색만 갖추는 ‘면피용’으로 일하는 경우도 있었다. 결국 가족의 일원이나, 조직 구성원으로서도 잘 못 하는 것 같은 느낌이 들며 부정적으로 자기를 인식하게 되었다. 번아웃을 극복하기 위해 좋은 기사를 작성하려 노력하거나, 수동적으로 시간이 지나가길 바랄 뿐, 특별한 대처 방법은 없었다. 연구참여자들은 일을 통한 성장을 약한 정도로 경

험했지만, 의욕이나 부정적 자기 인식은 회복되지 않아 다른 유형과 비교했을 때 가장 낮은 수준의 회복을 보였다.

아래 <표 3>은 네 가지 유형의 회복상의 특징을 정리하고 있다. 어떤 형태의 경험유형을 겪는가에 따라서 원인과 대처 방안도 다소 다르다는 점을 보여준다.

<표 3> 언론인의 번아웃과 회복 경험의 유형별 특징

	직업금지형	대안모색형	인정추구형	고군분투형
특징	•직업에 대한 호감과 자부심 높음	•직업에 대한 호감도 높음 •대안 경로 모색	•직업에 대한 호감도 낮음 •인정 욕구 큼	•직업에 대한 호감도 낮음 •미래전망 어둡게 봄
번아웃 원인	•위험 상황 노출	•완벽주의와 과도한 헌신 (폭주하며 일함) •위계 관계 스트레스	•완벽주의와 과도한 헌신 •심한 위계관계 스트레스	•완벽주의와 과도한 헌신 •보상 부족 •수익 추구 압력
번아웃 경험	정도	•약함	•중간	•심함
	고갈	•무기력	•부정적 감정	•부정적 감정 •건강 문제
	태도	•긍정적 태도 유지	•부정적 태도	•부정적 태도
	자기 인식	•변화 경미	•변화 경미	•부정적으로 변함
번아웃 대처	•적극적인 외부 활동 •전문 영역 구축	•대학원 진학 및 대안 직업 모색 •심리적 어려움 극복 위한 자기 돌봄	•사회적 자원 활용 •적극적 문제 해결	•특별한 대처 방법 없음
회복 결과	•의욕 회복 •일을 통한 성장	•중간 수준 의욕 회복 •일을 통한 성장 •자기 인식 개선	•낮은 수준 의욕 회복 •일을 통한 성장 •자기 인식 개선, 상처는 남아 있음	•의욕 회복되지 않음 •자기 인식 낮은 수준 회복

V. 결론 및 논의

본 연구는 언론인들의 번아웃 및 번아웃 회복 경험의 특징과 대처 방법을 이해하고 문제 해결을 위한 근거자료를 제공하고자 하였다. 이를 위해 언론인들의 번아웃과 회복에 대한 주관적 경험을 근거이론으로 분석하였고, 다음과 같은 분석 결과를 얻을 수 있었다.

첫째, 연구참여자들이 경험한 번아웃은 양상, 정도, 범위는 개인마다 상이하게 나타났다. 언론인들의 번아웃 경험은 크게 고갈, 일과 인간관계에 대한 부정적 태도, 업무 비효능감으로 인한 부정적 자기 인식의 세 가지 요소로 분류되었다. 이 중에서도, 일과 인간관계에 대한 부정적 태도를 갖거나 자신을 부정적으로 평가하는 경험의 비중이 높을수록 번아웃의 정도가 더 심해지는 경향이 발견되었다. 구체적으로, 자신이 쓴 기사나 일에 기울이는 노력이 가치가 있는지 회의감에 빠지며 일에 대한 의미가 감소될 때는 조직에 냉소와 불만을 함께 느꼈고, 이로 인해 이직이나 사직을 고려하게 될 정도로 고통을 느낀 것으로 나타났다.

참여자들은 이런 과정으로 성취감이 저하되었다고 인식하게 되었다. 성취감이 저하되면 자신이 한 일을 부정적으로 평가하게 되고, 자신의 능력에 문제가 있는지 의심하게 되며 결국 자신을 부정적으로 평가하고 자존감이 낮아지며 이것은 좌절에 이르게 한다(Maslach & Jackson, 1981; Leiter, 1989). 이처럼 참여자들이 자신의 업무 효율이 저하되었다고 인식하며, 자신이 대체할 수 있는 도구적 존재로 전락했다고 생각하게 될 때, 이직, 퇴사, 또는 전직을 고려하도록 만드는 심각한 직업적 좌절감을 경험했다. 이는 자신을 부정적으로 인식할수록 번아웃의 심화 가능성이 높아진다는 점을 시사한다.

반면, ‘고갈’이 ‘번아웃의 주된 경험으로 보고된 경우에는 부정적 자기 인식이 두드러지지 않았으며, 이로 인해 일을 그만둬야 한다는 생각이 심각한 수준으로 발전하지 않은 것으로 확인되었다. 예를 들어, ‘직업금지형’ 참여자는 고갈을 주요 번아웃 경험으로 보고했으나 다른 유형에

비해 번아웃의 심각성이 가장 낮았으며 비교적 빠르게 회복되는 경향을 보였다. 흥미롭게도 모든 연구참여자가 일정 수준의 고갈을 경험했음에도 불구하고 이를 기자라는 직업에서 오는 불가피한 현상이라고 여기며 크게 주의를 기울이지 않는 경향이 있었다. 이는 언론인 대상의 기존 선행연구(안차수·이건혁, 2020; 정유진·오미영, 2015; 정재민·김영주, 2011)에서 고갈이 번아웃에서 큰 비중을 차지한다고 간주된 점과는 다소 상이한 결과를 보여준다. 이 결과는 언론인들이 번아웃을 겪는 과정에서 고갈 외에도 다양한 차원의 경험을 할 가능성이 있으며, 이러한 다차원적 측면을 면밀히 살펴볼 필요가 있음을 시사한다. 나아가, 언론인들에게는 자기가 수행하는 업무가 가치 있다는 의미 부여와 함께 자신이 업무를 성공적으로 수행하고 있다는 긍정적 자기 인식이 매우 중요하다는 점을 보여준다. 따라서 개인 차원뿐만 아니라 조직 차원에서도 언론인들이 자신을 부정적으로 평가하지 않도록 적절한 지원과 배려를 제공할 필요가 있다.

한편, 가장 주목할 만한 점은 참여자들이 번아웃을 경험하는 동안에도 업무수행에는 뚜렷한 변화가 없었다는 사실이다. 대부분의 참여자는 번아웃 기간에도 평소와 다름없이 일했고, 일부는 오히려 더 많은 성과를 내기도 했다. 이는 번아웃 상태에서 직업적 기능을 제대로 수행하지 못한다는 기존 연구(류승민, 2019; 허난설, 2015; 황순옥, 2020)와는 상반된 결과로 볼 수 있다. 이러한 현상은 약한 모습을 드러내려 하지 않는 조직의 문화적 특성과 자기 이름으로 나가는 기사에 대한 강한 책임감에서 기인한 것으로 해석할 수 있다. 이처럼 언론인들은 번아웃을 경험하면서도 외형적으로는 안정된 업무 역량을 유지할 수 있는 것으로 나타났다. 하지만, 그 고통이 임계치를 넘으면 이직이나 퇴직으로 이어질 수 있으며, 이는 조직 전체에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 번아웃을 예방하고 효과적인 대응책을 마련하기 위한 꾸준한 관심과 노력이 요구된다.

둘째, 언론인의 번아웃 원인에는 개인적 요인, 직무 특성적 요인, 조직

환경적 요인이 포함되었다. 참여자들은 이 요인 중에서 직무 특성보다 조직 환경에서 비롯된 스트레스를 더 많이 경험했던 것으로 나타났다. 이는 번아웃의 원인에 관한 탐색 과정에서 참여자들은 조직 환경 요인에서 비롯된 어려움과 좌절을 훨씬 더 많이 언급했으며, 직무 특성이 주요 번아웃의 원인이었던 ‘직업금지형’의 경우 번아웃의 정도가 가장 약했던 반면, 나머지 유형에서는 개인적 요인과 조직 환경적 요인이 함께 작용하며 번아웃의 정도가 심했다는 점에서 알 수 있었다. 이는 한국 언론인들의 번아웃은 업무 환경이나 조직의 구조에서 발생한다는 연구 결과(정재민·김영주, 2011)와 일치한다.

또한 주목할 만한 점은, 대다수의 참여자가 위계관계에서 오는 스트레스를 번아웃의 주요 원인으로 꼽았다는 사실이다. 일부 참여자는 ‘직장 내 괴롭힘을 경험하며 심각한 고통을 겪었으며, 이로 인한 스트레스는 자신에 대한 부정적인 인식을 강화시켰다’고 토로했다. 이는 결국 더 심각한 번아웃 상태로 이어졌고, 직업을 계속 유지하고 싶지 않을 정도로 깊은 번아웃 상태에 이르게 했다고 밝혔다. 이에 따라, ‘조직문화 개선의 필요성이 절실’하다는 목소리가 높아졌고, 더욱 유연하고 강압적이지 않으며 의사소통이 원활하고 개개인을 존중하는 조직문화를 구축할 필요가 제기되고 있다.

셋째, 언론인이 번아웃 이후 회복에 다다른 결과와 그 과정에서 사용한 대처 방법의 특징을 살펴보면 다음과 같다. 우선, 참여자들은 에너지를 회복하는 한편, 개인적으로는 부정적인 자기 인식이 개선되었고, 업무적으로는 일하는 방식, 가치관, 조직원에 대한 태도 변화 등 여러 긍정적인 변화를 경험했다고 밝혔다. 이러한 회복 양상이나 정도는 개인마다 차이가 있었고, 이를 유형분석을 통해 비교해 볼 수 있었다.

요약하면 ‘직업금지형’은 번아웃 이전과 유사한 수준으로 회복되었다. 그러나 ‘대안모색형’과 ‘인정추구형’은 번아웃 이전 수준으로 회복되지 않았으며, 특히 ‘인정추구형’이 더 낮은 회복 수준을 보였는데, 이는 위계관계 갈등이 표면적으로는 해결되었지만, 부정적 자기 인식에 영향을

미칠 정도였기 때문으로 해석된다. ‘고군분투형’은 매우 낮은 회복 수준을 나타냈는데, 이는 번아웃에서 벗어날 마땅한 대처 방법이 없었고, 언론업에 대한 전망을 부정적으로 보면서 각종 부담과 압박을 주는 조직을 답답하게 인식했기 때문에 지속적인 무기력 상태에 머무른 것으로 보인다.

다음으로 참여자들의 번아웃 대처 방법의 가장 두드러진 특징은 적극적인 ‘외부 활동’을 통해서 문제를 해결하려고 했다는 점이다. 다양한 직군을 대상으로 한 기존 연구들은 번아웃 대처 방법 및 회복 요인으로 전문성 강화, 휴식, 자기 성찰, 사회적 지지 요청, 일과 심리적 거리 두기, 자기 돌봄, 긍정적인 시각과 수용 등을 제안했다. 특히 이러한 연구들은 자기 성찰이나 내면 작업에 큰 비중을 두며 이를 번아웃 대처 방법의 중요한 요소로 보고 있다.

또한, 번아웃 이후 성장은 이러한 내적인 변화를 추구하는 사람들에게만 나타난다는 보고도 있었다(최혜윤·김은하, 2017). 해당 연구에 따르면, 번아웃을 겪고 회복 과정에서 자기를 깊이 성찰하고 돌아보면서 내적 변화를 추구하는 노력을 하지 않고, 사회적 지지나 외적 환경변화 요인에만 의존하여 번아웃에서 회복된 사람들은 성장을 경험하지 못했다고 밝혔다.

그러나 본 연구에서는 이러한 주장과 다른 모습을 발견할 수 있었다. 언론인 연구참여자들은 내면의 숙고나 성찰보다는 외부에서 문제 해결의 실마리를 찾아 빠른 해결을 도모하는 경향을 보였다. 예를 들어, 참여자들은 ‘휴식’의 필요성이나 내용을 거의 언급하지 않았고, 자기 돌봄을 위해 선택했던 활동은 대부분 그룹으로 하는 운동이나 음악 활동, 오지 여행, 그림 소모임 등 다른 사람들과 함께하는 활동성이 높은 것들에 집중되어 있었다.

사회적 지지를 구할 때도 대상자와 관계성을 높이기보다는 문제 해결을 위한 정서적 지지나 조언, 연대감의 발휘에 중점을 두었다. 그럼에도 불구하고 참여자들은 일을 통한 성장을 경험했는데, 이는 번아웃 회복

과정에서 내적 변화 추구 또는 내면에 집중하는 것이 필수적인 요인은 아닐 수도 있음을 시사한다. 많은 참여자들은 언론인이라는 직업적 맥락 안에서 자신들이 스트레스 대처 행동으로 사용해 왔던 ‘외부 활동’과 ‘자신의 목소리’로 문제를 해결해 온 기존의 방식으로 회복과 성장에 이르렀다는 것을 알 수 있다. 따라서 회복 요인과 그 대처 방법은 각 개인이 처한 상황과 직업적 특성에 따라 다를 수 있다고 추측해 볼 수 있다.

한편, 번아웃은 일회성 과정이 아니라 반복적으로 일어날 수 있어, 회복되었다고 하더라도 이 상태가 지속되기만 하는 것은 아니다(Abedini et al., 2018). 최혜윤과 김은하(2017)는 대학상담자를 대상으로 한 연구에서 번아웃에 처했던 상담자들이 이직이나 조직의 변화만으로 번아웃에서 벗어났던 경우, 열악한 근무환경에 다시 노출되면 바로 번아웃을 재경험한다는 사실을 발견했다. 하지만 적절한 회복 전략을 추구한다면 번아웃이 되풀이되는 것을 막을 수 있는 것으로 나타났다(최혜윤·김은하, 2017). 이에 본 연구는 이러한 결과 분석을 통해 번아웃 회복을 위해 개인의 회복 전략과 함께 다음과 같은 조직 차원의 노력이 필요하다는 것을 제안하고자 한다.

첫째, 개인 차원의 경우, 번아웃 예방을 위해 자신의 직무 태도를 반추해 보는 것이 중요하다. 이를 위해 먼저 자신의 직업적 이상을 재검토해 보아야 한다. 왜냐하면 이상이 높은 경우 이를 만족시키기 위해 과도한 노력을 기울이게 되고, 목표가 달성되지 않을 때 번아웃을 경험하기 쉽기 때문이다(Maslach et al., 2001; Pines, 2002). 언론인들은 대부분 사회에 영향을 미치고자 하는 직업 이상을 가지고 있으며, 이는 개인적 성취 영역을 넘어선 웅대한 범위의 목표이기 때문에 더 쉽게 좌절할 수 있다. 따라서 업무 기준을 지나치게 높게 설정하거나 휴식 없이 과도하게 일하는 등 업무 습관을 점검하고 조절하는 노력이 필요하다. 또한 스트레스에 대한 자신만의 대처 방법을 찾아보는 것도 중요하다. 스트레스에 대해 다양하고 적극적으로 대처를 한 경우, 그렇지 않은 경우보다 회복이 잘 된 것을 확인할 수 있었다. 그래서 이미 번아웃을 겪고 있는 개

인이라면 번아웃 정도를 파악해서 대응하는 것도 필요하다. 번아웃의 정도가 깊어 자신을 부정적으로 인식하게 된다면 상담이나 외부의 도움을 받는 것도 고려해 볼 수 있다. 이를 방치할 경우, 정신 건강에 해를 끼칠 수 있기 때문이다.

둘째, 조직 차원의 경우, 번아웃 예방과 치유를 위한 상담 및 교육 지원이 필요하다. 언론인들에게는 기사작성, 취재 및 업무 시 발생할 수 있는 트라우마에 대한 대처 및 안전에 대한 교육이 제공되어야 한다. 연구참여자들은 다양한 장면에서 충격적 사건을 경험하고 후유증을 겪었으나, 이에 대해 잘 알지 못해 개인의 문제로 간주하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 언론인과 같은 수준의 트라우마 경험자로 분류되는 경찰관 및 소방공무원에 대해서는 상담 지원이 이루어지고 있는 반면(소방재난본부, 2023; 손의연, 2023, 10, 5), 언론인에 대한 상담 지원은 매우 제한적인 실정이다. 많은 기업이 직원들에게 EAP(Employee Assistance Program; 근로자 지원 프로그램)상담을 지원하고 있지만, 참여자들이 소속된 언론사에서는 이와 같은 형태의 상담이 제공되지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 언론인들이 겪는 조직 환경적, 개인 내적 어려움과 트라우마를 이해해 줄 수 있는 상담 프로그램의 지원이 우선적으로 필요해 보인다. 다만, 마초적 문화에 익숙한 언론인들은 상담에 대한 거부감이 있을 수도 있으므로, 전 직원을 대상으로 MBI 등 번아웃 척도 또는 직무 스트레스 척도를 실시해 보거나 자가 진단을 통해 번아웃에 대한 인식을 높이는 방법을 고려해 볼 수 있다(이지연 외, 2021, 262쪽). 또한, 다양한 형태의 교육을 개발하여 제공하는 것도 생각해 볼 수 있다.

전체적으로 본 연구는 기자들의 번아웃 경험과 이에 대한 대처 방법의 중요성과 필요성을 제시하고자 하였으나 그럼에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 본 연구참여자들의 수가 많지 않아서 연구의 결과로 언론인 전체를 일반화하는 것에는 다소 무리가 있다. 둘째, 참여자들의 연령과 경력, 소속 매체는 다양한 편이었는데, 후속 연구에서는 경력이나 직급별, 회사 규모별, 매체 종류별, 지역별, 부서에 따

른 번아웃과 회복 경험의 차이점을 살펴본다면 특정한 대상의 특징을 더 잘 이해하는 데 도움이 될 것이다. 셋째, 번아웃과 회복의 개념이 더욱 명료하게 구체화 될 필요가 있다. 이론적 배경에서 설명한 바와 같이 번아웃이라는 말은 일상적으로도 통용되는 언어로 개인마다 그 뜻을 다르게 받아들인다. 연구참여자들 또한 번아웃을 번아웃의 세 가지 하위 구성 요소 중 신체적 무기력과 정서적 피로함을 뜻하는 ‘고갈’에 한정하여 생각하는 경향이 있었다.

하지만 고갈에 해당하는 경험은 기자로서 겪는 당연한 현상으로 여기며, 번아웃의 나머지 요소인 업무에 대한 부정적 생각이나 개인적 성취감 감소에 대해서는 인식조차 하지 못하는 모습을 보였다. 그 결과 본인이 일로 인하여 무엇인가 힘들지만, 번아웃은 아닌 것 같다고 고민하는 모습들이 자주 관찰되었다. 이에 후속 연구에서는 질적연구를 할 경우, MBI나 실제 회복 징후나 수준을 측정할 수 있는 객관적 척도를 같이 사용할 것을 제안한다. 넷째, 본 연구에서는 참여자들이 자신의 경험을 회고하여 보고하는 방식으로 면담하며 번아웃과 회복 경험을 탐색했다. 탐색 과정 중 참여자들은 자신의 경험을 기억해 내어 새로운 의미를 발견하고 해석하는 등 긍정적인 면이 있었다. 하지만, 번아웃이나 회복을 오래전에 경험했던 참여자의 경우 진술하는 내용이 덜 생생하고 자세한 사항이 누락 될 수 있는 제한점이 있었다. 후속 연구에서는 이러한 한계점을 보완할 수 있는 방법을 고려하는 것이 필요할 것으로 보인다.

■ 참고 문헌

- 곽희양 (2022, 10, 6). ‘기렉시트(기레기+탈출)’ 탈출구는 공익·신뢰. <경향신문>. URL: <http://m.khan.co.kr/national/media/article/202210060600015#c2b>
- 구문선 (2024). <언론인의 번아웃과 회복 경험에 관한 연구>. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김동률 (2006). 언론직(업)에서 오는 심리적 탈진감에 대한 연구. <인적자원관리연구>, 13권 2호, 1-17.
- 김동률 (2009). 방송사 기자들의 심리적 탈진에 관한 연구. <한국방송학보>, 23권 1호, 7-49.
- 김의진 (2003). <언론인의 규칙적 운동 수행이 마감 스트레스에 미치는 영향>. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종인 (2010). 직업별 수명의 차이- 48년간(1963-2010)자료. <보건과복지>, 12권, 9-16.
- 류승민 (2019). <근거이론에 따른 놀이치료자의 소진과 회복 과정 연구>. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 문동규 (2018). 유아교사의 심리적소진과 관련된 요인에 대한 메타분석. <한국산학기술학회 논문지>, 19권 11호, 38-52.
- 박상영·조성제 (2015). 뉴스통신사 기자들의 직무 스트레스가 신체적 증상에 미치는 영향과 대처방식과의 상관관계에 관한 연구. <예술인문사회융합멀티미디어 논문지>, 5권 5호, 253-262.
- 박생규·조성제 (2013). 언론인의 직무 스트레스와 대처방안 척도에 관한 연구. <한국산학기술학회 논문지>, 14권 12호, 6155-6162.
- 박수정·김민규·이훈재·박봉섭·정지현·김도현·박정열 (2020). 한국형 번아웃 증후군 문제해결을 위한 국가사회구조적 개입전략의 우선순위 산정. <교육문화연구>, 26권 1호, 201-215.
- 박승민·김광수·방기연·오영희·임은미 (2012). <근거이론 접근을 활용한 상담 연구과정>. 서울: 학지사.
- 박해경 (2020). <중소규모 사립대학 교원의 번아웃 현상에 대한 연구>. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 배정근·하은혜·이미나 (2014). 언론인의 외상성 사건 경험과 심리적 외상에

- 관한 연구 : 세월호 참사 취재 기자를 대상으로. <한국언론학보>, 58권 5호, 417-446.
- 백강희 (2019). 취재보도 원칙과 정치성향에 대한 인식 차이가 기자의 심리적 탈진에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 19권 6호, 24-32.
- 소방재난본부 (2023). '내 손 안에 상담센터'... 전국 최초 소방공무원 온라인 비대면 심리상담실 운영. URL: <http://news.seoul.go.kr/safe/archives/512158>
- 손의연 (2023, 10, 5). '마음상담'받는 경찰 5년새 2배↑...전문상담사는 지역에 1~2명. <이데일리>, URL:<http://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03499766635769968&mediaCodeNo=257>
- 안차수·이건혁 (2020). 언론노동자의 스트레스와 정서적 고갈에 관한 연구 -일간 신문 산업 종사자들의 노동 환경을 중심으로. <지역과 커뮤니케이션>, 24권 4호, 62-91.
- 양영은·이종현 (2023). 트라우마 경험이 언론인의 건강상태에 미치는 영향 및 코로나19로 인한 취재의 어려움이 직무탈진에 미치는 영향: 자울성 및 소속사 지원의 조절효과. <언론과학연구>, 23권 3호, 88-129.
- 엄광진 (2022). <정신건강사회복지사의 소진 후 성장에 관한 연구>. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 유기웅 (2022). <근거이론 방법의 체계적 접근>. 서울: 박영스토리.
- 유용민 (2021). 언론 위기 담론에 대한 비판적 고찰 - 언론 연구자 심층 인터뷰를 토대로. <언론정보연구>, 제58권 제2호, 136-176.
- 이상기·이정민 (2020). 기자다움에 대한 반문: 기레기. <지역과 커뮤니케이션>, 24권 3호, 124-148.
- 이석호·이오현 (2019). 취재 현장을 떠난 젊은 신문기자들의 직업적 삶에 대한 질적연구: 중앙일간지를 중심으로. <언론과 사회>, 27권 4호, 152-214.
- 이영만 (2016). 교사의 심리적 소진 관련 변인에 대한 메타분석. <교사교육연구>, 55권 4호, 441-459.
- 이승희 (2019). <아동상담자의 역기능적 완벽주의가 소진에 미치는 영향에서 자기위로와 자기수용의 이중매개효과>. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정애 (2022). 트라우마 고위험 직종, 언론인. <관혼저널>, 64권 3호, 63-71.

- 이지연·김은석·최아람·장미수 (2021). <기업상담의 이론과실제>. 서울:학지사.
- 장해순·김창남 (2010). 뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 10권 10호, 209-218.
- 전오열 (2016). 지역 언론인의 심리적 탈진에 관한 연구. <언론과학연구>, 16권 1호, 263-306.
- 정승호 (2019). <언론인의 직무스트레스에 대한 주관적 인식 유형과 특성에 관한 연구>. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 정유진·오미영 (2015). 방송제작 종사자들의 ‘번아웃(burnout: 직무 소진)’에 관한 연구. <한국언론학보>, 59권 1호, 216-247.
- 정재민·김영주 (2011). 신문사 종사자의 탈진에 대한 연구. <한국언론학보>, 55권 2호, 252-276.
- 진보래 (2021). 언론인의 자율성, 소진, 그리고 오보: 자원 보존 이론과 직무요구-자원 모형의 적용. <한국언론학보>, 65권 6호, 47-87.
- 최혜윤 (2015). <대학상담센터 상담자의 심리적 소진과 회복 경험에 대한 질적연구>. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 최혜윤·김은하 (2017). 심리적 소진으로부터 회복에 이르는 과정에 대한 질적연구 대학상담자를 대상으로. <인간이해>, 38권 1호, 17-45.
- 최혜윤·김은하·차지숙 (2017). 정신건강전문가가 지각하는 소진 회복의 징후와 회복 촉진 요인에 대한 개념도 연구. <상담학연구>, 18권 6호, 559-583.
- 최혜윤·정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. <한국심리학회지: 건강>, 8권 2호, 279-300.
- 최희아 (2017). <심리치료사의 소진과 자기 돌봄 체험에 관한 현상학적 연구>. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 한국언론진흥재단 (2023). 2023 한국의 언론인-제16회 언론인 조사. URL: https://www.kpf.or.kr/front/research/reporterDetail.do?miv_pageNo=&miv_pageSize=&total_cnt=&LISTOP=&mode=W&seq=595924&link_g_topmenu_id=&link_g_submenu_id=&link_g_homepage=F®_stadt=®_enddt=&searchkey=all1&searchtxt=
- 허난설 (2015). 근거 이론을 활용한 초등교사 소진 및 대처 과정에 대한 연구. <한국교육원교육연구>, 32권 4호, 73-101.
- 황순옥 (2020). <근거이론에 기초한 영아교사의 심리적 소진 회복과정 분

석). 배재대학교 대학원 박사학위논문.

- Abedini, N. C., Stack, S. W., Goodman, J. L., & Steinberg, K. P. (2018). "It's not just time off": A framework for understanding factors promoting recovery from burnout among internal medicine residents. *Journal of Graduate Medical Education, 10*(1), 26-32.
- Arble, E. P., Shankar, S., Steinert, S. W., & Daugherty, A. M. (2021). Mental health in residential health care workers during the COVID-19 pandemic: The moderating role of self object needs. *Frontiers in Psychiatry, 12* (596618), 1-10.
- Brenner, J. (2020). *Examining the stage progression of employee burnout*. Doctoral dissertation, Hofstra University, Long Island, NY.
- Cook, B. B., & Banks, S. R. (1993). Predictors of job burnout in reporters and copy editors. *Journalism Quarterly, 70*(1), 108-117.
- Endres, F. F. (1988). Stress in the newsroom at Ohio dailies. *Newspaper Research Journal, 10*(1), 1-14.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy, 12*(1), 73-82.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. (1984). Phases of psychological burn-out and organizational covariants: A replication using norms from a large population. *Journal of Health and Human Resources Administration, 6*(3), 290-323.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation*. Hoboken, NJ: Jossey-Bass.
- Leiter, M. (1989). Conceptual implications of two models of burnout. *Group & Organization Management, 14*, 15-22.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research, 3*(4), 89-100.
- MacDonald, J. B., Saliba, A. J., Hodgins, G., & Ovington, L. A. (2016). Burnout in journalists: A systematic literature review. *Burnout Research, 3*(2), 34-44.

- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology, 7*(1), 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, 2*(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology, 93*(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- Pines, A. (2002). A psychoanalytic-existential approach to burnout: Demonstrated in the cases of a nurse, a teacher, and a manager. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 39*(1), 103-113.
- Regedanz, K. (2008). *Job burnout recovery*. Palo Alto, CA: Institute of Transpersonal Psychology.
- Reinardy, S. (2006). *Beyond the games: A study of the effects of life issues and burnout on newspaper sports editors*. Doctoral dissertation, University of Missouri, Columbia, MO.
- Reinardy, S. (2009). Female journalists more likely to leave newspapers. *Newspaper Research Journal, 30*(3), 42-57.
- Reinardy, S. (2013). Boom or bust? U.S. television news industry is booming but burnout looms for some. *Journal of Media Business Studies, 10*(3), 23-40.
- Salminen, S., Andreou, E., Holma, J., Pekkonen, M., & Mäkikangas, A. (2017). Narratives of burnout and recovery from an agency perspective: A two-year longitudinal study. *Burnout Research, 7*, 1-9.
- Savicki, V., & Cooley, E. (1983). Theoretical and research considerations of burnout. *Children and Youth Services Review, 5*, 227-238.
- Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *South African Journal of Industrial Psychology, 29*, 1-15.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire : development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health*

Psychology, 12(3), 204–221.

Strauss, A., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Procedures and techniques for developing grounded theory*. Los Angeles, CA: Sage.

WHO (2019). Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. URL: http://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/

■ ABSTRACT

Exploring the Burnout, Coping, and Recovery Experience of Journalists

Gu, Moonsun

Ph.D., Counseling and Coaching, The United Graduate School of
Theology of Yonsei University

You, Young Gweon

Professor, Counseling and Coaching, The United Graduate School of
Theology of Yonsei University

Lee, Jae Jin

Professor, Department of Media & Communication, Hanyang University

This study aims to understand the characteristics, coping mechanism, and recovery experiences of journalists who have experienced burnout. To this end, this study conducted in-depth interviews with 14 research participants who are currently employed in a media organization and have more than seven years of experience in the field. The data collected was analyzed using the grounded theory method. A total of 168 concepts, 40 subcategories, and 21 categories were derived from open coding. A review of the overall characteristics of journalists' burnout and recovery experiences and related factors found that the more negative their self-perceptions are, the more severe their burnout. This also results in lower levels of coping and recovery. Journalists overcame burnout through active external activities. After recovery, negative self-perception improved, and positive changes in work were observed. Four types of burnout and recovery experiences among

journalists were identified: job security, alternative seeking, recognition seeking, and struggle seeking. Unlike previous studies that focused on the burnout of journalists, this study is meaningful in presenting a substantive theory on how to recover from and cope with burnout based on the journalists' actual experiences.

Keywords: journalists' burnout, coping mechanism of burnout, burnout recovery strategies, burnout recovery experiences, grounded theory

[논문투고일 2025. 02. 20. 논문수정일 2025. 03. 21. 게재확정일 2025. 03. 28.]