

## 서울심리지원센터 내담자들의 상담경험 질적 연구

한영주	김수진	조용래 <sup>†</sup>	조성근	김영한
밴쿠버기독교세계관 대학원 교수	한국상담대학원 대학교 겸임교수	한림대학교 심리학과 교수	충남대학교 심리학과 교수	서울심리지원센터 팀장

본 연구는 서울심리지원센터 심리상담서비스를 경험한 실수요자들의 상담경험을 더욱 세밀하고 심도 있게 파악하고자 진행되었다. 이를 위하여 심리상담을 진행해 온 3개 권역(동남, 동북, 서남)의 서울심리지원센터에서 상담을 종결한 내담자들 5명을 심층면담하여 자료를 수집하였고, 귀납적 질적 연구 방법을 활용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과, 29개의 하위 범주, 13개의 상위 범주가 도출되어 시간의 흐름에 따른 세 가지 영역으로 구분하여 결과를 제시하였다. 서울심리지원센터에서 심리상담을 받은 내담자들은 '보이지 않는 고통에서 찾는 출구'로서 상담을 시작하였고, 상담과정에서 '그냥 나로 존재하며 회복되는 안전한 공간'을 경험하였으며, 상담 이후 '고통의 감소와 높아진 삶의 질'을 경험하는 것으로 나타났다. 우리나라의 공공 심리지원서비스 전달체계로서 서울심리지원센터의 실제 경험과 성과, 향후 방향에 대해 논의하였다.

주요어 : 서울심리지원센터. 상담경험, 귀납적 질적 연구, 공공 심리지원서비스

† 교신저자(Corresponding Author): 교신저자(Corresponding Author): 조용래 / 한림대학교 심리학과 교수 / (24252) 강원도 춘천시 한림대학길 1 / E-mail: yrcho@hallym.ac.kr / Fax: 033-248-1702

Copyright ©2023, Clinical Psychology in Korea: Research and Practice  
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

우리나라 국민들의 공공심리지원서비스에 대한 수요는 점차 증가해왔으며, 특히 COVID-19를 겪으면서 심리적 고통 및 정신건강의 중요성에 대한 인식이 보편화되어 공적 지원의 필요성이 급증했다. 2021년에 보고된 정신질환의 평생 유병률은 27.8%로 국민 4명 중 1명은 평생 한 번 이상 정신건강 문제를 겪는 것으로 알려져 있다(보건복지부 국립정신건강센터, 2021b). 또한 1년 유병률은 8.5%, 자살 관련 행동(자살사고, 자살계획, 자살시도)의 유병률도 14.9%에 달하여, 현재에도 상당수의 국민들이 심리적 문제로 고통 받고 있음을 알 수 있다. 이러한 정신건강 문제의 사회경제적 비용은 2015년 기준 약 11.3조으로 추산되며, 연평균 10.0% 정도 증가 추세를 보이고 있어서 정신건강과 관련된 우리 국민들의 사회경제적 부담이 앞으로 더욱 커질 전망이다(국민건강보험 건강보험정책연구원, 2017).

특히 COVID-19를 겪으면서, 우리나라 국민들의 전반적인 정신건강 지표는 매우 급격하게 악화된 것을 알 수 있다. 2020년 7월 9일부터 30일까지 시민 3983명을 대상으로 벌인 설문조사에서 응답자의 40%가 '코로나19가 발생하기 이전과 비교할 때 정신적인 건강 상태가 나빠졌다'고 응답하였고(서울시, 2020), 우울증 위험군의 비율이 2018년 3.8%에서 2021년에는 22.8%로, 자살 생각 비율도 4.7%에서 16.3%로 증가하여 전 국민의 사분의 일에 달하는 사람들이 우울증과 자살사고와 같은 심리적 고통을 일상적으로 겪고 있는 것으로 나타났다(보건복지부, 2021). 정신질환으로 진단받지 않았으나 상당한 심리적 고통을 겪는 다수의 국민들을 대상으로 심리서비스 접근성을 높이려는 노력이 절실한 실정이다.

이러한 사회적 필요에 발맞추어, 국가가 지

원하는 심리서비스 또한 증가해 왔다. 2020년도 우리나라 인구 1인당 정신건강 예산은 5,815원으로 전년 대비 7.9% 증가하였고, 지역 사회 정신건강증진사업을 수행하는 공적 기관의 등록자 또한 전년대비 2.5% 증가한 것으로 나타났다(보건복지부 국립정신건강센터, 2021a). 그러나 실제로 지난 1년 동안 정신질환으로 진단받은 사람들 중에 단지 7.2%만이 지난 1년간 정신건강 서비스를 이용한 경험이 있다고 나타나(보건복지부 국립정신건강센터, 2021b), 심리서비스 수요에 비해 실제 수혜율은 턱없이 낮은 것을 알 수 있다.

다수의 국민들에게 공공 심리지원서비스를 안정적으로 제공하고자 하는 노력의 일환으로 시도된 사업이 서울심리지원센터이다. 2017년 9월 서울특별시 심리지원에 관한 조례를 기반으로 시작된 서울심리지원센터는 안정적이고 전문적인 심리서비스를 제공하여 서울시민의 행복과 삶의 만족도를 높이려는 목적으로 시작되었다. 서울의 4개 권역의 센터들이 개소되어, 주로 심리상담과 심리평가, 소집단 교육과 대집단교육, 지역사회 연계 사업 등을 진행해왔다. 서울시에서 제공하는 공적인 무료 서비스라는 점에서 이용자들의 접근성이 높고, 심리서비스를 제공하는 인력이 한국심리학회의 전문가로 구성되는 등 서비스의 전문성이 담보되는 장점을 가진 사업이라 볼 수 있다. 실제로 이용자들의 만족도가 거의 만점 수준으로 높았고, 상담을 받은 내담자들의 사전 사후 정신건강 지표가 유의하게 향상되는 등 사업의 질적인 성과 또한 높게 평가되어 왔다(한영경, 2021).

그러나 2020년 팬데믹 상황에서 대면상담과 교육이 전면 차단되면서 비대면 상담과 교육 등으로 전환하여 사업이 진행되었지만, 전년

도에 비해 한 달 평균 이용실적과 상담 실적이 절반 정도로 낮아졌다. 이러한 상황은 시범 사업에 대한 평가 측면에서 효과성 문제 제기를 낳았고, 양적인 사업실적 이외에 서울심리지원센터의 효과성을 확인해야 한다는 요구가 대두되는 계기가 되었다(최희승, 2021; 한국심리학회, 2022). 이러한 맥락에서 우리나라의 공공 심리지원서비스를 담당하는 선구적인 기관으로서 서울심리지원센터의 실제적 효과성과 그 내용을 확인하고, 이를 기반으로 보다 적실하고 효율적인 심리지원서비스 모델을 구축하여 운영의 방향을 설정할 필요가 있다. 특히 서울심리지원센터의 주요 목적인 심리상담 서비스가 어떠한 실질적 성과를 가져왔는지를 심도 있게 평가하고, 실수요자들의 필요와 요구 및 경험을 파악하는 것은 가장 중요한 과제 중 하나이다.

이에 본 연구는 서울심리지원센터에서 진행되는 심리상담의 실제 성과를 더욱 세밀하고 심도 있게 파악하고자 한다. 개인의 주관적 변화정도를 성과지표로 측정하는 심리상담의 특성 상, 증상의 호전과 더불어 다양한 삶의 변화를 개인이 어떻게 지각하는지를 세밀하게 탐색하는 질적 연구 방법을 활용하는 것이 적절하다(권경인 외, 2011; Han & O'Brien, 2014). 따라서 본 연구는 서울심리지원센터에서 심리상담을 실제로 경험한 내담자들을 표집하여, 심층면담을 통해 이들의 상담 경험 자료를 수집하고 질적 연구 방법을 활용하여 실수요자들의 심리상담 경험을 분석하고 이해하고자 한다. 이 연구결과는 현재까지 진행된 서울심리지원센터의 상담 성과에 대한 자세한 이해를 도울 것이며, 향후 더욱 적실한 공공 심리지원서비스 모델을 구축하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

## 방 법

본 연구는 서울심리지원센터에서 심리상담을 받은 내담자들의 경험을 더욱 실제적이고 생생하게 탐색하기 위하여 질적 연구 방법 중 Patton(1990)의 귀납적 분석(inductive analysis) 연구 방법을 활용하여 연구를 진행하였다.

### 연구 절차

심리상담을 진행해온 3개 권역(동남, 동북, 서남)의 서울심리지원센터 상담자들 전원에게 연구의 목적과 취지를 설명하고, 연구 참여자 추천을 받았다. 추천의 기준은 첫째, 서울심리지원센터에서 심리상담을 자발적으로 시작하여 상담의 전 과정을 진행하고 성공적으로 종료한 내담자, 둘째, 상담을 종료한 지 3개월 이상 2년 이내의 내담자, 셋째, 자신의 상담경험을 언어적으로 충분히 표현할 수 있다고 생각되는 내담자이다. 상담 종료 직후에는 상담 경험을 반추하여 성찰할 기간이 부족할 수 있기 때문에 종료 이후 3개월 이상의 기간으로 제한하였고, 기존의 상담경험 질적 연구들에서 상담경험의 회상이 가능한 기간을 최대 2년 정도로 상정한 것을 참고하여 위의 기간을 상정하였다(한영주, 2010). 3개 센터장과 팀장들을 통해 실제 상담자들에게 연구를 설명하고, 추천받은 내담자에게 연구에 대한 설명서를 보내어 참여 의사를 확인하는 과정을 거쳤다. 참여 의사를 표한 내담자들에게 연구자들이 직접 연락하여 연구의 목적과 세부적 절차, 참여자의 역할과 권리, 참여 혜택 및 위험요소, 비밀보장 및 윤리적 문제, 심층면담 내용의 녹음 등을 구체적으로 안내하고 연구 참여에 대한 동의를 득하였다.

다음으로, 최종적으로 연구 참여에 동의한 참여자들과 개별적으로 일정과 장소를 정하여, 각각 평균 약 120분(최소 100분에서 최대 150분) 동안 심층 면담으로 상담경험 자료를 수집하였다. 상담경험은 개인의 내밀한 경험에 대한 탐색이므로, 예민한 이슈에 대한 면담접근(Dempsey et al., 2016)을 고려하여 면담을 실시하였다. 참여자들이 최대한 자신의 경험을 편안히 이야기할 수 있도록 조용하고 독립된 공간에서 진행하였으며, 면담 시 녹음에 대한 참여자의 동의를 구하고 면담의 전 과정을 녹음하였다. 기존 선행연구들을 기반으로 상담 경험 탐색을 위한 심층면담용 개방형 질문지를 작성하여 면담에 활용하였다. 구성된 질문 목록은 상담경험에 대한 질적 연구를 다수 수행한 상담심리 전공 교수 1인과 상담심리 전공 박사 1인의 합의 과정을 거쳤으며, 상담 전 경험, 상담 과정 경험, 상담 종결 후 경험을 구체적으로 탐색할 수 있는 질문들로 구성하였다. 구체적 면담 질문의 범주와 예는 다음과 같다. 첫째, 상담경험 회상을 도울 수 있

는 도입 질문(예: 상담을 처음으로 받으러 왔을 때 느낌, 상담을 받게 된 계기 등), 둘째, 상담의 주관적 경험을 돌아보는 질문(예: 상담하면서 가장 기억에 남는 순간, 상담을 받으며 실제 삶에서 달라진 경험 등), 셋째, 상담의 성과요인 탐색 질문(예: 자신의 변화에 도움을 준 상담자의 반응, 상담관계, 환경 등), 넷째, 서울심리지원센터에 대한 의견 질문(예: 센터에 대해 느끼는 장단점 등)이었다. 실제 면담은 상담심리 전공으로 박사학위를 취득하고 다수의 질적 연구와 면담경험을 가진 두 명의 연구자가 진행하였다.

녹음된 심층면담 자료를 완전 축어록으로 전사하고, 귀납적 분석(Patton, 1990) 절차에 따라 분석하였다. 먼저, 의미 단위의 문장을 줄 단위로 분석하여 개념화한 후, 비슷한 개념들을 묶어 범주화하는 작업을 진행하였다. 중간 단계의 범주를 하위범주로 명명하고, 비슷한 하위범주들을 묶어 상위범주로 명명하였다.

분석 결과의 타당도 확보(Guba & Lincoln, 1994)를 위하여 질적 연구 경험이 있는 상담

표 1. 연구 참여자의 인구통계학적 정보

ID	성별	연령	학력	직업	주호소	상담신청 경로	주관적 증상 심각도	회기	상담 종료 후 기간
1	여	50대	대졸	사회 복지사	정서문제	지인 소개	중	12회	종료 후 1년
2	여	50대	대졸	임대업	가족문제	지인 소개	상	6회	종료 후 1년
3	여	30대	대학원	직장인	정서/가족	지인 소개	중	10회	종료 후 3개월
4	남	50대	대학원	직장인	가족문제	인터넷 검색	상	4회	종료 후 8개월
5	남	30대	전문대졸	구직 중	대인관계	인터넷 검색	상	8회	종료 후 6개월

전문가 2인의 교차검증과정을 통해 최종 결과를 도출하고 타당도를 확보하였다. 또한 도출된 연구결과를 참여자들에게 확인받는 내부자 검토(member-checking)를 진행하였고, 한국심리학회 1급 자격을 가진 현장전문가의 자문을 받는 과정을 진행하였다.

#### 연구 참여자

최종 연구 참여자는 3개의 서울심리지원센터에서 상담을 받은 5명의 내담자로 구성되었다. 참여자는 여성 3명, 남성 2명이며, 연령은 30대에서 50대로 다양하였다. 상담 받은 평균 회기 수는 8회기(최소 4회기 - 최대 12회기)이고, 상담 종료 후 기간은 최소 3개월에서 1년으로 상담경험에 대한 회상연구에 적합하였다(한영주, 2010). 연구 참여자의 기타 자세한 정보를 표 1에 제시하였다.

### 결 과

서울심리지원센터에서 상담을 받은 내담자들의 상담경험을 탐색하기 위하여, 심층면담으로 수집된 자료를 완전 축어록으로 전사하였고, 귀납적 분석 절차에 따라 자료 분석을 진행하였다. 최종적으로 126개의 개념, 29개의 하위 범주, 13개의 상위 범주가 도출되었으며, 시간의 흐름에 따라 세 가지 영역으로 구분하여 제시하였다. 서울시에 소재한 3개의 서울심리지원센터에서 상담을 받은 내담자들이 보고한 상담 경험을 '상담의 시작', '상담 과정', '상담 이후'의 세 가지 영역으로 구분하여, 그에 속한 하위 범주, 상위 범주를 표 2에 제시하였다. 세부적인 내용과 각 범주에 해당되는

축어록 내용을 다음에 제시하였다.

#### 영역 1. 상담의 시작: 보이지 않는 고통에서 찾은 출구

연구 참여자들이 보고한 내용 중 서울심리지원센터에서 상담을 받게 된 계기에 해당되는 영역이다. 참여자들은 표면적으로는 잘 기능하고 있는 것으로 보였지만, 심리적으로 고통 받고 있었던 것으로 드러났다. 그러한 시기에 서울심리지원센터를 알게 되면서 고통으로부터 벗어날 수 있는 출구를 찾았다고 보고하였다. 이를 범주 별로 정리하면 '보이지 않는 고통'과 '적기에 찾아온 출구' 상담이다. 각 범주를 자세히 기술하면 다음과 같다.

##### 보이지 않는 고통

참여자들은 서울심리지원센터에서 상담을 시작할 당시, 겉으로 보이는 상태보다 심각한 내적 어려움을 겪고 있었던 것으로 나타났다. 대기업 관리직으로 성실하게 근무하고 집안의 대소사를 도맡아 처리하는 가장을 역할을 하는 참여자도 있었고, 큰 교회의 리더로 다른 사람들을 돌보는 일을 하는 등, 대다수의 참여자들이 대외적으로 자신이 맡은 기능을 성실하고 문제없이 처리해왔으며, 상담을 신청할 당시에도 외적으로는 무탈하고 일반적인 사람으로 보였을 것이라 표현하였다.

그러나 보이지 않는 내면에서는 주변 사람들이 모르는 울화가 치밀어 오르거나 인생 자체가 실패한 것처럼 느껴지는 등 남모르는 우울감이나 불안감과 같은 심리적 고통을 겪고 있었다. 평범하게 일상을 지내다가도 작은 촉발 사건이 있으면 폭음이나 분노 폭발을 했고, 남들에게는 보이지 않는 내면에 문제가 있음

표 2. 연구 참여자가 지각한 상담 경험 분석 결과

영역	상위 범주	하위 범주
상담의 시작 : 보이지 않는 고통에서 찾은 출구	보이지 않는 고통	대기업 관리자로 잘 기능했지만, 실제로는 폭발과 폭음 등 부적응적 행동패턴을 반복함 나도 모르는 울화가 있었고, 남은 인생을 행복하게 살고 싶었음 인생 자체가 실패한 듯한 절망감을 느낌 남 모르는 가족과의 관계 갈등이 깊었음 이별로 인한 고통으로 신체증상까지 옴
	적기에 찾아온 출구 '상담'	주변 사람을 통해 믿을 만한 공공상담기관이 생겼다는 정보를 들음 영리추구 단체가 아닌 공공기관이라 신뢰를 갖고 상담을 선택함 주변 기관의 추천을 통해 센터 알게 됨 무료이면서 전문가들이 상담하는 곳이라 쉽게 문턱을 넘을 수 있었음
상담 과정 : '그냥 나로 존재하며 회복되는 안전한 공간	정서적 해소	솔직하게 내 속마음을 이야기할 수 있었음 정서적으로 해소됨
	무조건적으로 수용 받는 경험	적극적으로 들어주는 상담자 타당화 경험, 심리적으로 안정감을 느낌
	자기 인식과 관점 전환	핵심문제를 깨닫고 관점을 전환함
	변화 행동의 시도	해결 방안을 함께 모색함 변화 행동을 실행해 봄
	상담자의 적극적이고 적절한 조언	적절하고 실제적인 조언을 들음 상담자의 방향 제시를 수용함
	다른 교육과 연계하여 다양한 경험을 함	상담 받으면서 미술치료를 병행한 것이 도움이 됨 의사소통 수업도 도움이 됨
상담 이후 : 고통의 감소와 높아진 삶의 질	공간 자체의 안정감	상담소 분위기가 아늑하고 안정감 있어서 좋았음 환경이 독립적이고 조용하고 혼자 생각할 공간이었음
	심리적 안정감 형성	마음의 여유가 생김 자신감 향상, 긍정적 희망이 생김
	실제 행동의 변화	나에게 초점을 맞추고 스스로를 격려하게 됨 표현력 향상, 부적응적 행동이 감소됨
	새로워진 대인관계	가족 관계가 개선됨 사회적 관계 형성에 도움이 됨
일상의 행복도 향상	동일한 일상이 행복해지고, 삶의 질이 높아짐	

을 스스로 인식하며 자괴감을 느꼈던 것으로 보인다. 사회생활에 필요한 기능은 잘 수행하고 있었지만, 남들에게 이야기하기 어려운 자녀와의 갈등, 실연 등의 사건들을 겪으면서 스트레스가 극에 달하고 신체적 증상까지 야기되어 '보이지 않는 끔찍한 고통'의 상태에서 상담을 시작하게 되었던 것으로 나타났다.

저는 집에 가장이고 아이들 둘도 키워야 되고, 또 집안에서는 큰 아들이고 그런 것 때문에 항상 저는 뭔가 제 위치에서 반듯한 모습으로 누군가한테 이렇게 중심이 되는 그런 사람으로 어떤 모습으로 보여줘야 한다는 (중략) 폭발하는 게 좀 많았어요. 폭발이라는 의미가 뭐냐면 항상 저는 희생하고 참고 누군가를 위한 삶을 이렇게 하다 보니까 이렇게 계속 그런 삶을 사는 거예요. 근데 그러다가 어떤 무슨 어떠한 이유로든 뭐가 트리거가 하나 생겨버리면 내가 이렇게 해왔음에도 불구하고 너는 이렇게 해? 하는 이런 게 생기는 거예요 그러다 보니까 이제 폭음도 많이 하게 되고. (참여자 4)

그때 좀 많이 안 좋았어요. 아무래도 가족 문제 때문에 스트레스가 제일 극도에 달해 있을 때였어 가지고, 네 많이 안 좋았죠. (중략) 아무래도 이제 친구들한테는 이야기를 하긴 하지만 정말 친한 친구한테 딱 한 친구한테는 제 모든 이야기를 얘기를 하기는 하지만 그 친구도 먹고 살기가 힘든 친구라서 내 얘기를 털어놓으면서도 한편으로 그런 부담감이 되게 있었어요. (참여자 3)

### 적기에 찾아온 출구 '상담'

참여자들은 직장 생활이나 대인관계에서 겉으로 보이는 증상은 없지만, 내면의 고통과 가족관계에서의 어려움을 겪으면서 심리상담을 찾은 것으로 보고하였다. 정신과 병원을 가보기도 했지만 약 처방 외에는 뚜렷한 도움을 받지 못한 참여자도 있었고, 뚜렷한 문제가 드러나지 않았기 때문에 심리상담을 고려할 여유를 갖지 못하기도 하였다. 그런 상황에서 '마침' 주변 사람들을 통해 믿을만한 공공기관의 심리상담 기관이 생겼다는 소식을 접하고, 상담을 받았던 주변 지인에게 추천을 받으면서 서울심리지원센터 상담을 신청하게 되었다.

인터넷 검색을 통해 서울심리지원센터가 국가기관에서 세운 공공기관임을 알게 되면서 개인의 영리를 추구하는 단체가 아니라는 점, 그리고 전문성 있는 상담인력이라는 점에서 신뢰감을 갖고 상담을 신청하게 되었다. 특히 무료로 상담이 제공되기 때문에 보다 수월하게 상담의 문턱을 넘을 수 있었다. 한 참여자는 교통사고로 인한 트라우마를 겪는 아들을 상담에 보내기 위해 서울심리지원센터의 상담자와 전화통화를 하다가 내담자의 심각한 심리상태를 알아차린 상담자가 내담자 본인의 상담을 권유하면서 상담을 시작하게 되었다고 하였다. 이들은 모두 가장 적절한 시기에 서울심리지원센터를 통해 상담이라는 '고통의 출구'를 만나게 되었다.

서울시에서 운영하는 그런 부분이다 보니까 어떤 영리성 같은 게 없다 보니까 아주 솔직히 말씀을 드리면 일단 비용적인 면도 사실은 상당히 저기 했고. 관에서 운영하는 프로그램이니까 조금 더 뭔가 전문

성이 있으신 분들이 운영을 하시지 않을까 하는 그런 것들이 (중략) 가장 신뢰성이 있어서 관에서 운영한다는 거 그게 큰 원인이었던 것 같아요. (참여자 3)

상담 자체가 원래 되게 돈이 많이 드는 저건데 여기는 어쨌든 비용이 들지 않으면서도 그렇다고 해서 전문성이 떨어진다는 느낌을 받지 못해서, (중략) 그 사람들의 그런 전문성에 대해서도 저는 이게 무료로 한다고 해서 그 사람들이 전문성이 떨어지는 사람들이 아니다 라는 생각도 들었고 받지 않을 이유가 없지 않을까? (참여자 4)

(서울심리지원센터에서 상담을 받았던) 저희 교회의 \*\*님이 서울심리지원센터에 이런 게 있는데 한 번 상담 받아보겠냐 그래 가지고 받아보겠다, 쪽 갔는데. (참여자 2)

## 영역 2. 상담 과정: '그냥 나'로 존재하며 회복되는 안전한 공간

연구 참여자들이 보고한 내용 중 서울심리지원센터에서 상담을 받은 과정에 해당되는 영역으로 연구 참여자들이 상담을 받는 과정에서 실제로 경험한 상담의 효과와 관련된 내용이다. 이를 범주 별로 정리하면 '정서적 해소', '무조건적으로 수용 받는 경험', 그리고 '자기 인식과 관점 전환', '변화 행동의 시도', '상담자의 적극적이고 적절한 조언', '다른 교육과 연계한 다양한 경험', '공간 자체의 안정감'이었다. 각 범주를 아래에 자세히 설명하였다.

### 정서적 해소

참여자들은 서울심리지원센터에서 상담을 받으면서, 주변의 시선과 일상의 부담, 복잡한 문제들에서 벗어나 '그냥 나'로 존재하며 자신 내면의 힘을 회복할 수 있는 공간을 경험한 것으로 드러났다. 그동안 주변의 누구에게도 보여줄 수 없었던 자신의 속마음을 솔직하게, 충분히 이야기할 수 있었고, 그 과정에서 때로는 마음속의 묵은 감정이 올라와 하염없이 울기도 했으며, 자신의 마음을 깊이 들여다보며 스스로에 대한 비난과 죄책감과 같은 부정적 감정에 대한 정서적 해소를 경험하였다고 보고하였다.

일상에서는 뭘 해도 뭘 해야 되는데 이렇게 머리가 복잡하잖아요. 근데 거기는 그냥 나, 내가 상담 받으러 가는 사람이기 때문에 다른 거 생각 안 해도 되잖아요. (참여자1)

그게 그렇지, 긴 이렇게 긴 시간 동안 하나 가지고 오랫동안 누구랑 얘기해 본 경험을 이렇게 상담 이렇게 할 때 말고는 갖기가 거의 어렵잖아요. 특히 이제 편견인지 남자들은 더 그게 좀 힘들다고 느끼거든요. 그 남자들끼리 그런 얘기 잘 하지도 않고 해도 별로 솔직히 그게 큰 의미도 없고, 그런 거 처음 해본 경험이었고 그러면서 하면서 하기를 잘했다. 이런 생각 했던 것 같아요. 내가 경험하는 어려움들을 조금 더 집중적으로 깊이 있게 이야기해 볼 수 있는 그런 계기. (참여자 5)

제일 좀 저기했던 건 제가 힘든 부분은 누구한테도 얘기를 해본 적이 없는데 제

이야기를 들어주는 분이 처음으로 계셨던 거? 그게 좀 저기했고. 그리고 눈물이라는 게 정신 의학적으로 그런 효과가 있다고 제가 들은 것 같은데. 눈물을 흘리면 가슴에 어떤 감정이나 이런 부분들이 좀 용해되고 해소되는 부분이 있다는데 그런 느낌이 있었어요. (참여자 4)

#### 무조건적으로 수용 받는 경험

상담자의 전문성은 경청과 공감, 수용으로 드러난다. 서울심리지원센터에서 상담을 받으면서 참여자들은 전문가인 상담자에게서 ‘무조건적으로 수용 받는 경험’을 한 것으로 나타났다. 누구한테도 자신의 속마음을 충분히 말한 적 없었던 참여자들은 적극적으로 자신의 이야기를 경청하는 상담자에게서 수용 받는 경험을 하였으며, 자신도 수용하기 어려운 나의 감정과 생각에 대해 ‘그런 상황이라면 충분히 그럴 수 있겠다’는 타당화를 받으면서 참여자들은 스스로를 수용할 수 있었다고 보고한다. 이러한 심리적 안정감의 경험은 참여자들에게 잊지 못한 몸의 느낌으로 남아있었으며, 더욱 편안하게 자신을 탐색하고 변화를 모색할 수 있는 심리적 공간이 되어 주었다.

제가 부정당하지 않는다는 거, 제가 진짜 나쁜 생각까지도 하고 있었던 상황이여 가지고. 그 나쁜 말을 하면 이거에 대해서 누군가는 그런 말을 하면 안 된다 라든지, 좀 그럴 수 있는데 어쨌든 너의 상황이라면 충분히 그럴 수 있겠다, 그게 당연할 수 있다 이런 얘기를 들었던 게 제일 기억에 남는 거 같아요. (참여자 34)

선생님이 아마 40대로 제가 알고 있는

데, 와가지고 그냥 편하게 그냥 계속 해주셨던 것 같아요. 그냥 편하게 와가지고 그러니까 예전에 병원에 갔었을 때는 의사 선생님이 뭐랄까요. 약간 좀 제가 그냥 괜히 나쁘게 느낀 건가? 돈 벌려고 한다? 바빠? 이런 느낌이었었는데 선생님은 뭐 의사는 아니시지만 와서 그냥 편하게 그냥 꽤 편했던 것 같아요. 그냥 편한 게 많았던 것 같아요. (참여자5)

#### 자기 인식과 관점 전환

상담과정에서 참여자들은 의식하지 못했던 자신의 심리적 문제 핵심을 알게 되었고, 어린 시절의 패턴이 현재에도 반복되어 고통을 양산한다는 것을 인식하게 되었다. 또한 나 자신의 의견 없이 타인을 따라 살아온 자신의 모습을 직면하고, 자신에게는 너무 인색하고 스스로를 인정하지 않는 모습을 깨달으면서 변화의 의지를 갖게 된 것으로 드러났다. 한 참여자는 아들과의 관계회복을 원한다고 말하면서도 실제로는 용기가 없어서 실행하지 못하는 자신이 문제의 핵심임을 인식하게 되었다. 이러한 자기 인식은 관점을 전환하는 계기가 되었는데, 혼자 생각할 때는 해보지 못한 부분을 알게 되면서 문제를 달리 바라보며 시야가 넓어지고 생각을 정리하는 기회를 가질 수 있었던 것으로 보인다. 다른 참여자는 부정적 감정을 쌓아두고 모든 잘못을 자기귀인하는 패턴을 알아차리면서, 타인과 자신의 책임을 균형 있게 조절한다는 관점으로 전환하게 되기도 했다. 어머니의 마음을 지레짐작하는 자신의 모습을 발견하면서 생각만큼 어머니의 고통이 크지 않을 수 있다는 것을 깨달았고, 스스로를 비하하며 죄책감을 느끼던 생각의 습관을 객관화할 수 있었다고 보고하

기도 하였다.

어렸을 때 엄마를 아빠가 경제적으로 여유롭게 못해주니까 내가 보면서 남자가 좀 무능력하다 생각을 했었던 거 같아요. 그러니까 결혼을 하고도 내 남편한테 나도 모르게 습득이 되어서 바가지를 긁고 있었더라고요. 그게 오래된 거지 결혼을 하고도 한참 이따 했으니까 그걸 미리 알았으면 좋았을 텐데. (참여자 1)

쌓아둔 사람들이 우발적이라는 게 결국은 어떻게 보면 아주 착한 사람. 평상시에 는 착한 사람들. 조용한 사람 이런 사람들이 우발적인 일은 사고를 많이 친다 하고 그런 기사도 얼핏 본 것 같은데, 그래서 쌓아두고 자기 모든 잘못을 자기 탓으로 돌리고 위로하는 사람들이 문제가 있는 것 같고 그 부분을 저는 전환하는 그런 계기가 좀 된 것 같아요. (참여자 4)

좀 시야가 넓어졌다. 이런 것도 있고 아무래도 8주면 또 일주일에 한 번씩 하면 좀 길잡아요. 생각보다 생각할 시간도 많았던 것 같고 그러면서 계속 내 생각을 좀 정리할 수 있는 그런 기회. (참여자 5)

### 변화 행동의 시도

상담을 받으면서 참여자들은 자신의 문제를 해결하기 위한 여러 방법들을 상담자와 함께 모색했고, 매주 상담을 다녀온 후 일상에서 변화를 위한 행동을 시도하면서 실천하는 과정을 겪었다. 나 자신을 위한 보상을 해주는 실천을 위해 생전 처음으로 자신을 위해 비싼 선물을 사보기도 했고, 타인중심으로 살아온

생활방식을 바꾸기 위해 가족들에게 폭탄선언을 하고 가출까지 하면서 성공경험을 하기도 했다. 멀리 떨어져 지내던 자녀와의 관계를 개선하기 위해, 글쓰기를 하여 자녀에게 마음을 전달하기도 했고, 상담자와 함께 아이에 대한 칭찬 50가지를 적는 등 관계개선을 위해 실천할 수 있는 방법을 함께 논의하면서 실행하기도 하였다.

좀 과하다 싶을 정도로 타인에게 해주는 편이었기 때문에 그래서 그 이야기까지 저한테는 도움이 좀 됐어요. 본인을 좀 애끼고 본인한테 보상을 좀 해주라는... 그래서 그 얘기 듣고 사실은 제가 이 벨트를 차기 시작했구요. 계속 이거를 누구를 줄까? 동생을 줄까? 고민하다가 그 말씀 듣고서 이 벨트를 찾어요. (참여자 4)

우리 식구들이 일어나는 거야. 내가 다 해주다가 이렇게 하라고 조금씩 했더니. 그래 갖고 제가 보따리를 싸가지고 집을 나와서 너무 화가 나서... 집안이 발각 뒤 집히고 언니네 집도 발각... 엄마도 뭐 하구나 이렇게 해가지고 조금씩 이렇게 신경을 쓰더라고요. 남편도 그렇고. 그래가지고 그게 좀 해소가 됐어요. (참여자 1)

### 상담자의 적극적이고 적절한 조언

상담과정에서 참여자들은 상담자로부터 문제해결을 위해 적극적이고 실제적인 조언을 들으면서 도움을 받은 것으로 드러났다. 자신의 문제를 인식하고 정서적인 해소를 겪으면서, 적절한 타이밍에 상담자에게서 들었던 실제적 조언들은 문제해결 행동을 실행하는 데에 가이드역할을 해준 것으로 나타났다. 구체

적 조언뿐 아니라, 자신이 행동해야 할 방향을 상담자와 함께 논의하면서 전문가인 상담자가 제시하는 여러 의견을 수용하고 믿으면서 변화행동을 실행할 수 있었다. 특히 한 참여자는 오래 떨어져 지내던 사춘기 아들과의 관계 회복을 고민하던 참여자는 상담자로부터 글쓰기, 직접 만남을 시도하기 등 여러 방법들을 들으면서 실행할 수 있었고, 극적으로 아들과의 관계를 회복하여 함께 살 수 있는 계기를 맞기도 하였다.

그게 제일 컸던 것 같아요. 가서 이렇게 직면을 하게끔 숙제를 내주셔서 가지고 그게 가장 컸다. 용기를 내서 아들을 찾아간 거. 안 그랬으면 애가 그냥 계속 할머니랑 살았을 것 같아요. (참여자 2)

그런 세월 동안 겪어왔던 그런 어떤 쌓여 있던 얘기들 그런 것도 좀 이야기를 나누면서 직장생활에 관련된 이야기도 좀 듣고 아이하고의 문제를 해결하고 또 아이를 도와줄 수 있는 방법에 대한 조언도 듣고 일과 가정 양쪽으로 다 그런 말씀들을 좀 들었던 것 같아요. (참여자 4)

#### 다른 교육과 연계하여 다양한 경험을 함

서울심리지원센터는 일반 사설상담소와 달리, 센터에서 진행되는 다양한 교육과 프로그램이 제공되는 곳이다. 참여자들은 상담과정에서 전통적인 개인상담 만이 아닌 다양한 프로그램에 대한 정보를 제공받고, 실제로 참여하면서 상담과 더불어 다양한 경험을 할 수 있었다. 한 참여자는 개인상담과 함께 미술치료를 병행했고, 집단상담에서 타인의 이야기를 듣는 경험을 통해 다른 사람들도 여러 어

려움을 겪는다는 생각으로 도움을 받게 되었다고 했으며, 한 참여자는 상담자가 자신에게 필요한 의사소통 관련 교육을 추천하여 새로운 학습의 기회를 가지면서, 상담과의 시너지 효과를 경험했다고 표현했다.

그 다음에 이제 미술 치료도 받았거든요. 중간에 미술치료 4회차 있는데 한번 해보시겠냐고, 미술치료도 했을 때 도움이 됐던 것 같아요. 왜냐하면 이제 집단상담이잖아요. 그러니까 다른 사람의 이야기를 듣는 게, 나만 혼자 힘들다 그런 거보다도. (참여자 2)

#### 공간 자체의 안정감

참여자들은 서울심리지원센터에서 상담을 받으며, 물리적 공간 자체가 주는 편안함과 아늑함에서 안정감을 느낀 것으로 나타났다. 자신이 상담 받은 서울심리지원센터가 독립된 공간으로 구성되어 상담서비스를 이용하기에 최적의 공간이라고 보고한 한 참여자는 상담을 오가는 길 자체를 자신에 대해 깊이 생각할 수 있었던 자신 만의 치유 공간으로 느끼고 있었다. 특히 모든 서비스가 무료였고 자격을 갖춘 전문가로부터 받는 상담이었기 때문에, 다른 부담을 갖지 않고 상담에만 집중할 수 있었던 것 자체가 참여자들에게는 편안한 심리적 공간을 제공했던 것으로 분석되었다.

위치 같은 거 자체가 뭔가 도시의 한복판이면 너무 부담스럽고. 뭔가 좀 편안한 느낌이 아닐 것 같은데. 아이 코리이라는 그 환경 자체가 되게 좀 독립된 공간에서 되게 조용하고 그런 분위기가 되게 좋은

것 같다는 생각은 사실 했거든요. 자연 속에서 안정을 주는 곳이라는 생각이 꼭 들어요. (참여자 4)

### 영역 3. 상담 이후: 고통의 감소와 높아진 삶의 질

연구 참여자들이 보고한 내용 중 서울심리지원센터에서 상담을 받은 이후에 해당되는 영역으로, 상담 종결 이후의 삶에서 실제적인 변화가 지속된 것으로 드러났다. 이를 범주별로 정리하면 '심리적 안정감 형성'과 '실제 행동의 변화', '새로워진 대인 관계', '일상의 행복도 향상'과 같다.

#### 심리적 안정감 형성

상담 과정에서 자신도 받아들이기 어려운 혼란스러운 감정들을 수용 받은 경험으로 참여자들은 마음의 여유가 생기고 자존감을 회복하고 자신을 긍정적인 시각으로 바라보면서 정서적인 측면에서 심리적으로 안정되는 변화를 경험한 것으로 나타났다. 자신의 상처를 입 밖으로 꺼내기 싫어 그냥 덮어둔 채로 살았던 참여자는 삶에서 절대 경험하고 싶지 않았던 불행을 경험했지만, 자신에게 고난을 극복할 수 있는 자원들이 있음을 깨닫게 되면서 오히려 감사한 마음이 들고 무슨 일이 생겨도 해낼 수 있겠다는 자신감을 갖게 되었다고 보고하였다. 사회적으로는 잘 기능하면서도 내면적으로는 자기연민에 빠져 허우적거리던 한 참여자는 상담 이후 자신의 상황을 객관적으로 이해하면서 자유를 경험하였고, 자신의 삶을 긍정적인 시각으로 바라보게 되었다. 또한 반복되는 가족과의 갈등으로 극단의 방법까지 생각했던 다른 참여자는 앞으로의 삶에 대한

희망을 가지게 되었다고 보고하였다.

상처를 다시 이렇게 뒤집어가지고 버릴 건 버리고 정리를 좀 하고 나니까, 그 다음부터는 뭐랄까 마음이 너무 이렇게 편안하면서 걱정이 없고 그 다음에 이제 감사함이 있다고 해야 되나. 그러니까 이렇게 될 해도 감사하다는 생각이 되게 많이 생기고 그 다음에 이제 무슨 일이 생겨도. (참여자2)

불운이라고 그래야 되나. 그런 좀 불행할 요소 이런 것들이 많이 있었기 때문에. 그래서 자기 연민 같은 거에 저는 좀 많이 빠지는 편이었어요. 참 안 됐어. 불쌍한놈. 뭐 이렇게 하면서 거기서 뭔가 이렇게 깨고 나와야 되는데. (중략) 그러니까 이제 좀. 지금은 이제 좀 그런 면에서는 약간 자유로워지는 그런. (참여자4)

그래도 아직은 더 살 수 있겠다. 누굴 죽이든 내가 죽든. 정말 그런 답 밖에 안 보이던 때였어 가지고 그랬는데, 이제 그래도 살아볼 수 있겠구나. (참여자4)

#### 실제 행동의 변화

참여자들은 서울심리지원센터에서 상담을 받은 후, 다양한 측면에서 실제 행동의 변화를 경험한 것으로 나타났다. 늘 타인의 욕구와 감정에 초점을 맞추는 게 옳다고 믿었던 참여자들은 '나' 자신에게 초점을 맞추게 된 것이 상담의 중요한 성과라고 보고하였다. 작은 목회를 운영하면서 성도들의 의견에 일방적으로 맞추면서 마음 한 편에 서운한 마음을 가지고 있던 참여자는 상담자의 조언을 받아

들여 자신의 의견을 적극적으로 표현하게 되면서 불행했던 삶이 행복하게 느껴지는 변화를 경험하였다. 가족을 위해 지나치게 헌신하면서도 작은 촉발요인이 생기면 폭음이나 폭발 행동으로 대처하던 참여자는 자신의 문제 행동과 그동안의 노고를 스스로 인정하고 격려하는 행동들을 취하면서 부적응적인 행동 패턴을 대화의 방법으로 대체하게 되었다. 한 참여자는 가족과의 갈등으로 극도의 스트레스를 받을 당시, 거리두기를 해야 함을 알면서도 방법을 몰라 헤매이다 상담을 경험하게 되었고, 상담 이후 자신이 원하는 것과 자신이 할 수 있는 것들을 구체적으로 생각해보며 자신에게로 초점을 돌리게 된 것으로 나타났다.

전에는 목회를 할 때 정말 불행하다 생각했어요. 저는 행복하지가 않은 거야. 내가 원하는 일도 아니고. 너무 싫은 거예요. (중략) 내 얘기도 이렇게 하고 성도들한테도 과감하게 얘기할 수 있었고 ‘그래 그것도 좋은데 난 이렇게 생각해’ 하면서 내 의견도 얘기를 하면서 조율해 가면서, 목회도 작지만 행복해지더라고. 나는 그래서 저는 되게 효과를 많이 봤거든요. (참여자1)

저 스스로 인정하다 보니까 그러니까 저쪽만 외부만 바라보던 시각에서. 저 자신을 바라보는 저의 시각을 약간 배분을 하니까 그 감정의 폭발이 좀 이렇게 많이 줄었어요. 그리고 폭발을 해도 폭발 강도가 상당히 적고 낮고 그리고 이게 그 껍이 줄었어요. 지금은. (참여자4)

의식적으로 자존감을 회복하기 위해서 노력을 좀 많이 하죠. 많이 그 부분은 좀

많이 바뀌었어요. 그래서 또 운동도 좀 하고. 운동도 하고 저에 대한 애정 인정 그런 부분들. 네 이게 좀 변화가 큼니다. 제가 항상 리마인드 셀프 리마인딩하는, 저는 주변에 멘토가 없으니까 셀프 리마인딩 할 수 있는 글귀들을 이렇게 쪽 써놓고서 보는데 이제 거기에 중에 이제 하나가 이제 저를 ‘너 훌륭해. 너 정도면 정말 대단해’ 이런 거 그런 거 제가 좀 적어놓고 매일매일 저 리마인드 하고 그런 거 좀 해요. 그래서 그게 좀 도움이 컸어요. (참여자4)

#### 새로워진 대인관계

서울심리지원센터에서 상담을 받게 된 계기 중 가족과의 갈등으로 심각한 어려움을 호소하였던 참여자들은 상담 후에 가족관계가 긍정적으로 변화된 부분을 중요한 상담 성과로 보고하였다. 사별 후 홀로 두 아들을 양육해 온 한 참여자는 간헐적으로 폭발 혹은 폭음 행동을 보이면서 감정 대립을 하는 상황이 빈번했으나, 상담 후 상담자의 실질적인 가이드라인을 적용하여 자신과 아들들에게 적극적인 보상행동을 취하면서 관계가 개선되고 있음을 체감하고 있다고 표현하였다. 상담과정에서 자녀의 장점을 구체적으로 기록한 경험은 아들을 긍정적인 시각으로 바라보게 된 계기를 제공했다고 보고하기도 하였다. 또한 남편과의 이혼으로 오랜 기간 떨어져 지낸 자녀와의 관계 회복에 어려움을 호소하였던 다른 참여자는 변화행동을 적극적으로 추진했던 상담자의 조언을 수용하여 실행함으로 아들과 함께 살게 되었으며, 관계회복을 위한 꾸준한 노력을 해 온 결과, 성공적으로 관계를 회복할 수 있었던 것으로 드러났다. 상담은 참여자들이

호소하였던 관계 갈등을 효과적으로 해결하는 계기가 되었으며, 이와 함께 다른 장면에도 적용을 하면서 사회적 관계 형성에도 도움이 된 것으로 나타났다.

중3에서 고등학교 올라갈 때 전화가 왔더라고요. 그러면서 자기가 이제 고등학교를 가야 되는데, 어떻게 했으면 좋겠냐구. 그러면서 '내가 가면 가서 잘 방은 있나?' 그렇게 얘기를 하더라고요. (중략) 각자 자기 일 잘 알아서 하고. 그래서 그리고 또 감사함도 있는 것 같고 지금은 엄청 관계가 좋아요. (참여자 2)

여러 가지 비즈니스를 할 때 그게 결국은 도움이 되더라고요. 그러니까 이 상담을 받았던 것들이 이 사람하고 이렇게 말을 대화를 할 때 전에는 그냥. 내가 듣고 싶은 말만 듣고 관심이 없는 거는 이렇게 약간 무의식적으로 표를 내면서 흘려보내는 게 너무 표가 나게 지루하다 그런 표정으로. 그런 게 다 되게 좀 표가 낮았는데 상담을 많이 받아보고 하다 보니까 그러니까 이렇게 사람들하고 얘기를 할 때 이렇게 그러셨어요. 그러면서 힘드셨겠다 그런 식으로 그냥 저는 그냥 평상시에 하던 대로 얘기를 들어주는 것뿐인데 사람들이 너무 이렇게 호평을 하는 거예요. (참여자 3)

개선이 되는데 좀 도움을 받았어요. (중략) 요즘은 아이도 많이 좋아졌고 저도 좋아져서 집에서는 거의 아이들하고는 큰 목소리 낼 일 없고 근데 예전에는 그런 감정 대립이 좀 많았어요. 아이들이 어렸을 때

검소해야 돼 이런 거에 대한 좀 그거에 대한 제가 보상도 좀 해주고 그러다 보니까는 전체적으로 집안 분위기가 지금 좀 많이 달라요. (참여자4)

### 일상의 행복도 향상

서울심리지원센터에서 상담을 받은 참여자들은 그동안 각자 경험했던 어려움으로 인하여 놓치고 있던 일상의 행복을 되찾게 된 것으로 드러났다. 불행하게만 느껴졌던 삶에서 요동치던 감정들과 사투를 벌이던 참여자는 상담 후, 마음의 평안을 되찾고 동일한 상황도 다른 시각으로 바라보게 되면서 소소한 행복을 발견하게 되었고, 그러한 변화는 그동안 꼬여 있던 일들이 잘 풀리는 결과를 만들어냈다고 보고하였다. 원망스럽기만 했던 자신의 삶을 재조명하면서 극복하는 과정에 자신의 주변에 도움을 주는 많은 사람들이 있음을 인식하게 되었고, 조급한 마음을 내려놓고 마음의 공간을 만들게 되었다. 상담 과정부터 자존감 회복을 위해 꾸준히 노력한 참여자의 변화는 다른 가족 구성원의 심리적 안정에도 영향을 미쳐 어둡던 가족 분위기가 한층 밝아지는 쾌거를 이루어내기도 했다. 한 마디로 상담은 참여자들의 삶을 질적인 측면에서 향상시킨 것으로 나타났다.

상담은 삶의 질을 높여준다고 생각하거든요. (참여자 1)

상담하고 난 다음에 조금씩 제 삶이 그냥 바뀌어지고 그냥 행복해지고 그러니까는 모든 것이 상황이 똑같은 상황인데도 이렇게 뭐라 그럴까 그냥 내 마음이 편하고 요동이 안 되니까 그냥 잘 풀린다고

그렇까? 그냥 그런 마음이 있었어요. (참여자 1)

복합적인 것 같아요. 어느 한쪽 이게 저게 아니고 저도 상담 받고 이렇게 하면서 저의 자존감을 위해서 노력을 해서 업 앤 다운이 많이 줄어들고 아이는 아이대로 어찌 됐든 도전하면서 좀 성취감을 성취를 해내면서 본인의 또 자존감이 좀 올라가면서 조금 더 밝아지고. 둘 다 이제 부딪히는 일이 줄다 보니까 옆에서 제 3자의 시선으로 바라보던 막내도 편안해지고. 그러니까 이게 가족이라는 이름하에 과거의 어떤 색깔이 거의 회색이었다면 요즘은 이제 좀 밝은 색으로 좀 변화하고 있어요. 네 그래서 그런 면에서 상담했던 게 도움이 됐던 것 같고. (참여자 4)

## 논 의

본 연구는 서울심리지원센터에서 진행되는 심리상담의 실제 성과를 더욱 세밀하고 심도 있게 파악하여, 센터의 주요 사업인 심리상담 서비스가 실수요자들에게 어떻게 경험되고 실질적으로 어떠한 구체적 성과를 가져왔는지를 이해하려는 목적으로 진행되었다. 이를 통해 우리나라의 공공 심리지원서비스를 제공하는 기관들에서 향후 적실한 서비스를 제공하는 데에 기초자료를 제시하고자 하였다. 이를 위해 서울심리지원센터에서 심리상담을 실제로 경험한 내담자들을 표집하였고, 심층면담으로 상담경험 자료를 수집하여 귀납적 분석의 절차를 활용하여 자료를 분석하였다. 최종적으로 도출된 분석 결과는 총 29개의 하위범주와

13개의 상위범주였고, 시간의 흐름에 따라 '상담의 시작', '상담 과정', '상담 이후'의 세 가지 영역으로 구분하여 연구결과를 제시하였다. 각 영역별로 연구결과를 요약하고 논의를 진행하면 다음과 같다.

첫째, 서울심리지원센터에서 심리상담 서비스를 경험한 참여자들은 '보이지 않는 고통'에서 찾은 '출구'로서 상담을 시작한 것으로 나타났다. 대부분의 참여자들이 일상의 기능을 적절히 수행하며, 가족과 조직에서 성실하고 유능하게 역할을 해내며 살아가고 있었다. 특히 심리상담을 시작할 당시에도 사회적 기능을 수행하면서 외적으로는 무탈하게 보이는 상태였다. 그러나 보이지 않는 주관적 내면에서는 조절할 수 없는 울화가 치밀어 오르거나, 자신의 인생 자체가 실패한 것처럼 느껴지는 우울감과 불안감 등으로 고통을 겪고 있었다. 이러한 고통은 가장 가까운 가족에게 가끔 폭발적으로 드러났고 실연이나 자녀와의 갈등과 같은 촉발사건으로 인해 홀로 견디기 어려운 상태가 되어, 일상에서 극도의 스트레스와 신체증상을 겪으면서 보이지 않는 주관적 고통에서 벗어나고자 상담을 시작하였다.

참여자들은 명백한 증상을 가진 게 아니었기 때문에 꽤 오랜 시간 동안 스스로 견디며 술이나 친구와의 대화 등 나름의 방식으로 주관적 고통을 해소하고자 노력했다. 때로는 정신과 병원을 방문하기도 했으나 일시적 처방만으로 적절한 도움을 받지 못하였다. 심리상담이 도움이 될 것 같다는 생각을 했지만, 막상 상담을 시작하기에는 경제적 어려움, 신뢰할 수 있는 정보의 부족, 접근성 등 넘어야 할 장애물이 많았다. 이런 상황에서 참여자들은 주변 지인, 인터넷 검색 등을 통해 서울시에서 운영하는 공공심리상담 기관인 서울심리

지원센터가 개소되었다는 것을 알게 되었고, 전문성이 담보된 무료상담기관이 거주지 근처에 있음을 발견하면서 더욱 수월하게 상담을 시작했던 것으로 나타났다.

이는 서울심리지원센터의 설립목표인 ‘심리장애의 예방과 교육’이라는 방향성에 적합한 역할을 참여자들이 경험했음을 알 수 있다(한국심리학회, 2022). 현재 우리나라 정부의 정신보건 예산이 중증질환자를 대상으로 하는 영역과 의료, 복지서비스에 집중되어 있는 상황에서(보건복지부 국립정신건강센터, 2021a), 서울심리지원센터는 경미한 심리적 부적응 상태에 개입하여 심리장애의 초기단계에서 심각한 장애수준으로 악화되는 것을 방지하고 적응기능을 향상하려는 목표로 설립되었다(한국심리학회, 2022). 본 연구결과, 심리적 문제의 초기개입을 통한 예방과 교육이라는 목표에 적합한 심리적 개입이 효과적으로 진행되었음을 알 수 있다.

둘째, 참여자들은 서울심리지원센터에서 심리상담을 받는 과정에서, ‘그냥 나로 존재하며 회복되는 안전한 공간을 경험한 것으로 나타났다. 이는 물리적으로 아늑하고 독립적인 공간의 경험이기도 했지만, 자신의 내면을 깊이 성찰하고 정서적으로 해소할 수 있는 심리적으로 안전한 공간을 경험하는 것이었다. 그 안전한 공간 속에서 참여자들은 억압해왔던 속마음을 이야기하며 정서적 해소를 경험했고, 탈출구가 보이지 않던 상황에서 문제의 핵심을 깨달으면서 관점을 전환하기도 했다. 자신의 상황을 이해하는 상담자의 조언에 따라 실제로 변화행동을 시도하고 평가하는 경험을 할 수 있었다. 참여자들이 경험한 안전한 공간은 상담자의 전문적이고 적절한 개입이 있었기 때문에 가능한 일이었고, 서울심리지원센

터라는 공공기관에 대한 신뢰가 기반이 되었기 때문에 가능한 일이었다. 또한 무료로 제공되는 다양한 교육, 집단상담들과의 연계를 통해 변화의 시너지 효과를 경험을 한 것으로 나타났다.

성공적 상담에서 내담자들은 인지적, 정서적, 행동적 변화를 동시에 경험한다는 것은 기존의 상담성과 연구들의 결과에서 이미 확인된 바이다(권석만, 2012; 김창대 외, 2009; Jorgensen, 2004). 특히 상담과 심리치료의 공통요인에 대한 선구적 연구자인 Frank(1982)가 제시한 치유의 공통요인인 ‘내담자를 보살피고 체계적으로 관리하며 치유하는 환경 자체가 내담자에게 안정감과 희망을 준다’는 것은 참여자들의 경험을 통해 잘 드러난다. 자신이 일상생활을 영위하는 곳과 인접한 서울심리지원센터라는 물리적 공간 속에서 참여자들은 자신을 보살피주는 누군가와 신뢰로운 관계를 맺고, 마음 놓고 자신의 내면을 탐색하고 새로운 행동을 시도할 수 있는 안전한 심리적 공간을 경험하며 치유와 변화를 경험했다고 해석할 수 있다. 인간에게는 일상을 살아가는 외적 현실과 주관적 내적 현실 사이에 또 다른 제 삼의 공간인 중간적 공간(Winnicott, 2005)이 존재하며, 이는 개인의 심리적, 육체적 건강을 위해 꼭 필요한 요소라고 할 수 있다. 서울심리지원센터에서의 상담경험은 참여자들에게 일상 공간 속의 중간적 공간으로 작용하며, 내담자들의 심리적 건강을 회복하고 변화를 촉진하는 안전지대의 역할을 했다는 사실을 알 수 있다.

셋째, 서울심리지원센터에서 심리상담을 받은 결과, 참여자들은 주관적 고통 감소와 일상생활 행복감 상승을 경험한 것으로 나타났다. 이러한 변화는 상담을 종결할 때에 시작

되어 이후의 일상에서도 실제적으로 지속되고 있었다. 혼란감과 불안, 우울감을 경험했던 참여자들은 심리적으로 안정감을 느끼면서 자기 자신을 보다 긍정적으로 바라보게 되었고 주변의 자원들을 깨닫고 감사하는 마음을 갖게 되었다. 이러한 내적인 변화는 가정이나 직장에서의 실제적 변화로 이어졌고, 특히 분노를 참다가 폭발하던 방식에서 자신의 감정을 적절히 표현하고 대화하는 방식으로 바뀌는 등 대인관계에서 크게 달라지는 경험을 하였다.

참여자들은 상담 이후의 변화에 대해 핵심적으로 삶의 질과 일상의 행복도가 향상되었다고 묘사하였다. 이러한 결과는 서울심리지원센터 내담자들을 대상으로 한 만족도 조사 결과가 5점 만점에서 4.52점이라는 결과(한영주, 2021)를 세부적으로 이해할 수 있는 내용이다. 참여자들은 심리상담을 통해 부정적 감정, 부정적 증상의 감소만을 경험한 것이 아니라, 일상의 행복감으로 대표되는 긍정적 감정이 상승하는 경험을 하였다. 그뿐 아니라 새로운 대인관계의 변화, 삶에 대한 새로운 대처방법, 의미 형성과 같이 기대하지 않았던 변화들이 생기고, 그로 인한 또 다른 변화들을 경험하면서 상담에 대한 만족감이 상승한 것을 알 수 있다. 이는 성공적 상담경험에 대한 연구(한영주, 2010)에서 내담자들이 크고 작은 변화의 확장을 경험한다는 결과와 일치하는 바이다. 중증의 정신질환을 겪은 것은 아니지만, 경미한 심리적 어려움으로 인해 일상의 어려움을 겪었던 연구 참여자들이 시의 적절한 심리상담 경험을 통해 증상이 감소되었고, 이는 중증 심리질환으로의 악화를 예방하고 차단한 효과를 낳았다고 볼 수 있다. 그러나 단지 예방에서 머무는 것이 아니라 개인의 일상에서 실제적 변화와 개인적 삶의 질이

향상되었고, 이는 참여자 한 명의 변화로 그치지 않고 주변 사람들에게도 전달되어 긍정적 변화의 확장을 만들어내고 있었다.

이상의 연구결과, 서울심리지원센터 심리상담 서비스의 실수요자들은 기관의 목표(한영주, 2021)인 심리장애의 예방과 심리건강의 증진, 삶의 행복과 심리적 성장을 실제적으로 경험하고 있음을 확인하였다. 경미한 심리적 부적응 상태 및 정신장애의 초기 단계 개입을 목표로 설립된 공공심리서비스 기관인 서울심리지원센터는 일반 시민들에게 일상의 심리적 어려움을 완화하고 심리적 성장을 제공하는 공간으로 기능하고 있었다. 특히 국가가 운영하는 공적기관이라는 면에서 수요자들에게 기본적인 신뢰를 형성하고, 경제성과 전문성이 담보된 심리상담을 제공하면서 정신건강의 인프라 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.

그러나 연구 참여자들은 서울심리지원센터가 자신들에게는 '적시에 찾아온 출구'였지만, 전반적으로 서울심리지원센터의 현실적 여건과 홍보가 미흡하다는 점을 강하게 지적하였다. 자신처럼 '정신적으로 힘든 사람들을 사회차원에서 같이 고민하고 해결해야 하는 이슈로 생각해야 한다'고 강조한 한 참여자는 보이지 않는 심리적 고통에 대해 충분히 보호하고 지원하는 사회적 분위기를 형성하고 상담에 대한 인식을 전환하는 캠페인을 제안하기도 했다. 대부분의 참여자들이 '병원이 아니라도 도움받을 곳이 있음을 알려 달라', '국가차원에서 누구나 이용할 수 있는 기관이 있다는 것을 널리 알려서 진입을 쉽게 만들어 달라', '예산을 늘려 상담자를 더 채용해 달라' 등의 요청을 전달하였다. 또한 상담회기가 정해져 있기 때문에 갖는 한계, 생계로 인해 주중 상담이 어려운 한계 등을 거론하며, 서

울심리지원센터와 같은 공공 심리지원체계를 확장할 것을 제안하였다.

우리나라는 국민 상당수의 일반적 정신건강 문제(common mental disorder)에 대한 공공 심리 서비스 전달체계가 취약한 것으로 알려져 있다(한국심리학회, 2020). OECD 회원국 중 최하위 삶의 질, 최상위 자살률을 보일 만큼 심리적 어려움에 직면해있는 현실임에도 불구하고 정신건강에 대한 정책이나 제도가 빈약하고 이를 담당할 심리전문가의 활용도 매우 낮은 상황이다(한국심리학회, 2020). 이러한 현실에서 전문성을 가진 공공 심리지원서비스를 제공하는 서울심리지원센터 사업은 중요한 시도라 할 수 있다. 특히 이러한 시도가 더욱 적절한 개입과 전문적이고 효과적인 운영을 담보하기 위해서는 전문가들의 적극적 참여와 공적인 지원이 확장되어야 할 것이다. 일례로, 심리서비스 제도화 정책에서 선도적인 우수 사례라 할 수 있는 영국의 공공 심리서비스 제도인 IAPT(Improved Access to Psychological Therapies)에 주목할 필요가 있다. 영국에서 2008년에 시작된 IAPT는 경증 정신건강 문제가 있는 사람들에게 근거기반치료를 제공할 수 있도록 영국 보건당국이 승인하고 재원을 마련하여 현재까지 시행 중이며(한국심리학회, 2020), 서울심리지원센터와 가장 유사한 목적을 가진 제도라 볼 수 있다. IAPT 효과성 연구를 지속적으로 시행한 결과, 프로그램에 참여한 경증 우울증 환자 중 40% 이상이 회복되고 17%는 직장에 복귀한 것으로 보고되는 등, 그 효과성을 인정받아 2009년도부터는 영국의 전역에서 확대 시행되고 있는 우수사례이다. 전 국민의 정신건강에 대한 공공 심리 지원서비스의 제도화가 필요한 우리나라의 현실에서 성공적 해외 사례인 영국 IAPT와 유

사한 체제인 서울심리지원센터의 경험들을 자세히 살펴보고 체계적으로 보완하여 이를 전국으로 확대하는 방향을 적극적으로 고려할 필요가 있다. 또한 실수요자들의 목소리를 더욱 세밀히 듣고 반영하는 과학적 연구들을 통해, 보다 현실적이고 효과적인 공공 심리지원서비스 전달 모형을 개발하고 실제 전문가 양성에 힘을 쓸 것을 제안한다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 팬데믹 상황에서 연구가 진행되었기 때문에, 세 곳의 서울심리지원센터 상담자들을 통해 표집하였음에도 불구하고 5명이라는 소수의 참여자만이 연구에 포함되었다는 한계를 갖는다. 후속 연구에서는 보다 다양한 내담자들을 표집하여 서울심리지원센터의 사업에 대한 광범위한 이해를 도모할 것을 제안한다. 둘째, 상담자들을 통해 이미 상담을 성공적으로 종결한 내담자들을 표집하였기 때문에, 연구에 참여한 내담자들의 객관적인 상담성적을 확인하기 어려웠다. 후속 연구에서는 좀 더 구체적인 성과지표를 활용하여 참여자를 표집한다면, 상담성적에 따른 경험을 좀 더 구체적으로 이해할 수 있을 것이다. 셋째, 참여자들의 진단이나 투약여부, 기존 심리개입경험 여부 등 내담자의 다양한 상황에 따른 정보를 구분하지 않았기 때문에, 이러한 변인들의 영향을 서울심리지원센터의 효과성과 비교하여 파악할 수 없다는 한계를 갖는다. 본 연구는 참여자들의 상담경험을 깊이 이해하고자 하는 질적 연구이기 때문에, 후속연구를 통해 내담자의 다양한 심리개입 경험들을 탐색함으로써 서울심리지원센터의 독특함과 차별성을 더 구체적으로 파악하고 이해할 것을 제안한다. 본 연구결과가 우리나라 현실에 적합한 공공 심리지원서비스 전달

체계를 개설하고 확장하여 전 국민의 정신건강을 증진하는 데에 기초자료로 활용되기를 기대한다.

### 참고문헌

국민건강보험 건강보험정책연구원 (2017). 건강보장정책수립을 위한 주요 질병의 사회적경제적 비용 분석.

권경인, 한영주, 김창대, 유성경 (2011). 상담성과가 낮은 내담자들의 상담경험에 대한 질적 분석. *상담학연구*, 12(6), 1977-2005.

권석만 (2012). 현대 심리치료와 상담이론. 학지사.

김창대, 한영주, 손난희, 권경인 (2009). 상담전공 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인. *상담학연구*, 10(1), 83-107.

보건복지부 (2021). 코로나19 국민 정신건강 실태조사.

보건복지부 국립정신건강센터(2021a). 국가정신건강현황 보고서 2020.

보건복지부 국립정신건강센터(2021b). 2021 정신건강실태보고서.

서울시 (2020). 코로나19 이후 달라진 시민 일상.

최희승 (2021). 공공심리지원 전달체계 모형개발 연구 보고서. 서울시 공공보건의료재단.

한국심리학회 (2020). 심리서비스 입법연구 보고서.

한국심리학회 (2022). 심리서비스 확대를 위한 발전방안 연구 보고서.

한영경(2021). 서울심리지원센터 운영 현황 보고. 5주년 기념 포럼 및 마음건강 특강 자료. 서울심리지원센터.

한영주 (2010). 내담자가 경험하는 치료적 전환점. 이화여자대학교 박사학위논문.

Dempsey, L., Dowling, M., Larkin, P., & Murphy, K. (2016). Sensitive interviewing in qualitative research. *Research in Nursing & Health*, 39, 480-490.  
<https://doi.org/10.1002/nur.21743>

Frank, J. D. (1982). Therapeutic components shared by all psychotherapies. In J. H. Harvey & M. M. Parks (Eds.), *The master lectures series* (vol.1). *Psychotherapy research and behavior change* (pp. 9-37). Washington, D. C.: American Psychological Association.

Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1994) Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 163-194). Sage.

Han, Y. J. & O'Brien, K. M. (2014). Critical secret disclosure in psychotherapy with Korean clients. *The Counseling Psychologist*, 2014, 42(4), 524-551.  
<https://doi.org/10.1177/0011000014524600>

Jorgensen, C. R. (2004). Active ingredients in individual psychotherapy: Searching for common factors. *Psychoanalytic Psychology*, 21(4), 516-540.  
<https://doi.org/10.1037/0736-9735.21.4.516>

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Sage.

Winnicott, D. (2005). *Playing and reality*. (이재훈 역. 1997. 놀이와 현실. 한국심리치료연구소). Routledge.

원고접수일 : 2023. 06. 05.  
수정원고접수일 : 2023. 07. 26.  
게재확정일 : 2023. 07. 27.

## Exploring Counseling Experiences at Seoul Psychological Support Centers: A Qualitative Study

Young-Joo Han<sup>1)</sup> Soo-Jin Kim<sup>2)</sup> Yongrae Cho<sup>3)†</sup> Sungkun Cho<sup>4)</sup> Young-Han Kim<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>Vancouver Institute for Evangelical Worldview, The Trinity Western University, Professor

<sup>2)</sup>Korea Counseling Graduate University, Adjunct Professor

<sup>3)</sup>Department of Psychology, Hallym University, Professor

<sup>4)</sup>Department of Psychology, Chungnam National University, Professor

<sup>5)</sup>Seoul Psychological Support Center, Team Leader

This study aimed to gain a thorough understanding of the experiences of clients who had completed counseling at Seoul Psychological Support Centers. In-depth interviews were conducted with five clients from three Seoul Psychological Support Centers (East-Southern, East-Northern, West-Southern) to gain insights into their counseling experience. The interviews along with inductive analyses revealed that the clients sought counseling in Seoul Psychological Support Centers as the final exit from their invisible emotional distress. During the counseling process they found a safety haven for self-exploration and recovery, leading to a noticeable reduction in their emotional distress and an enhancement in their overall quality of life. The implications of these findings are discussed in the context of public psychological support system in Korea, highlighting how these insights can guide the future direction of counseling services provided by Seoul Psychological Support Centers.

*Key words : Seoul Psychological Support Centers. counseling experience, inductive analysis qualitative research, public psychological support system*

---

† Corresponding Author: Yongrae Cho / Department of Psychology, Hallym University / (24252) 1, Hallymdaehak-gil, Chuncheon-si, Gangwon-do, Republic of Korea / Tel: 033-248-1726 / E-mail: yrcho@hallym.ac.kr