

초보 상담자가 상담 회기 내에 경험한 어려움과 대처 과정: 질적 분석

김 길 문[†]

정 남 운

가톨릭대학교 심리학과

본 연구는 초보 상담자들이 상담 회기 내에 경험하는 어려움과 대처과정에 대해서 알아보았다. 이를 위해 초보 상담자 19명을 인터뷰하여 자료를 수집한 후, 합의적 질적 분석 방법으로 분석하였다. 그 결과 초보 상담자는 내담자가 비협조적 반응 및 태도, 상담에 대한 불만, 종결 의지 표현 등의 반응을 보였을 때, 상담자 자신의 능력에 대한 회의, 화남, 당황함, 걱정과 부담 등의 부정적 감정과 생각을 하게 되는 어려움을 경험하였다. 그리고 어려움의 이유를 내담자 특성, 상담자 특성, 전문성 및 임상 경험 부족, 상황 및 환경의 영향 때문이라고 지각하였다. 긍정적인 결과 집단의 전형적인 과정을 살펴보면, 어려움을 경험했을 때 외적으로는 긍정적으로 내담자 반응을 다루거나, 소극적인 태도를 유지하는 반응을 많이 하였다. 그리고 어려움을 해결하기 위해 힘들었던 회기 당시에는 내담자를 이해하려고 노력하기, 감정을 억제하기, 대처 전략 모색하기 등의 내적인 노력을 하였고 회기 이후에도 슈퍼비전 다른 상담자와 의논, 개인적인 노력, 교육 분석, 문헌 참고 등의 노력을 많이 기울였다. 그 결과 일시적으로는 상담자에게 긍정적인 영향과 부정적인 영향을 주었고, 내담자에게는 부정적인 영향을 주었으나, 장기적으로 상담자와 내담자, 상담관계 및 상담 진행 과정에 모두 긍정적인 영향을 준 것으로 나타났다. 반면에, 부정적인 결과 집단의 전형적인 과정을 살펴보면, 어려움을 경험했을 때 외적으로는 소극적인 태도를 유지하거나 부정적인 반응을 많이 하였다. 그리고 힘들었던 회기 당시와 회기 이후 모두 어려움을 해결하기 위한 노력을 적게 기울였다. 그 결과 일시적으로는 상담자에게 부정적인 영향을 주었으나, 장기적으로는 상담자에게만 긍정적인 영향을 주었고, 내담자와 상담관계, 상담 진행 과정에는 부정적인 영향을 준 것으로 나타났다.

주요어 : 초보 상담자, 어려움, 긍정적 결과, 부정적 결과, 합의적 질적 분석

* 본 연구는 후기 필자(정남운)의 지도로 선기 필자(김길문)가 석사학위 논문으로 제출한 연구(2003)를 바탕으로 한 것임

† 교신저자 : 김 길 문, (121-742) 서울시 마포구 신수동 1번지, 서강대학교 학생생활상담소,

전화 : 019-9148-5321 E-mail: pulip13@hanmail.net

초보 상담자들은 상담에 대한 열의에 차 있으며, 이론적인 지식도 열심히 습득한다. 하지만 이들이 실제 상담 장면에서 내담자를 직접 만나게 되면 다양한 어려움을 겪게 된다. 아직까지 상담자가 상담 회기 내에 경험하는 어려움을 포괄적으로 정의하고 있는 연구는 없지만, 관련된 선행 연구들을 통해 유추해 보는 것은 가능하다.

먼저 내담자의 저항에 대한 연구를 살펴보면, 기존의 정신분석에서는 저항을 내담자의 정신내적 이유에서 초래되는 것으로 간주하였으나, Langs(1981: 조성호, 1997에서 재인용)를 비롯한 여러 이론가들은 저항을 내담자의 정신내적 요인들이 치료자와의 상호작용을 통해 발현되는 양인적 현상(bipersonal phenomenon)이라고 하면서, 치료자의 오류 혹은 역전이 문제들이 내담자의 저항에 기여할 수 있다는 것을 지적하였다. 그리고 Egan(1994)은 상담자 특히, 처음 상담에 임하는 사람은 저항이 얼마든지 일어날 수 있는 현상이라는 사실을 모르기 때문에, 내담자가 저항할 때 당황하게 되고, 혼란스러워지고, 초조해지고, 내담자가 미워지고, 죄의식이 들거나, 상처를 받거나, 배척감이나 우울한 기분을 느낄 수 있다고 하였다. 또한 권희경과 안창일(2000)은 저항은 해결되어야 할 중요한 치료적 국면이며, 저항을 부각하는 상담자의 개입은 저항 감소와 상담 지속에 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 나이가 내담자 저항과 상담자 태도의 상호작용을 밝힌 연구에서, 성공 사례의 경우 내담자 저항 뒤에 상담자의 긍정적 태도가 증가하였으나, 실패 사례의 경우 내담자 저항 뒤에 상담자의 긍정적 태도가 감소하였다. 또한 성공 사례의 경우 상담자의 긍정적 태도는 이후 내담자 저항을 감소시켰으나, 실패 사례의 경우 상담자의 긍정적 태도는 저항 감소에 영향을 미치지 못했다(권희경, 안창일, 2001).

이어서 상담자의 역전이 관리에 대한 연구들은 역전이 행동과 역전이 감정을 구분하면서, 역전이 감정은 치료 상황에서 불가피하게 일어나며 이를 역전이 행동으로 나타내지 않고 어떻게 관리하고, 치료적으로 활용하느냐에 따라 치료에 유용할 수도 있고, 유해할 수도 있다고 보았다(Gelso & Carter, 1985, 1994). 그리고 숙련 상담자는 일반 상담자들보다 역전이 관리 능력의 5개 하위 요소 즉, 자기 통찰(self-insight), 공감능력(empathy ability), 자기통합(self-integration), 불안 관리(anxiety management), 개념화기술(conceptualizing skills)에서 모두 유의미하게 높게 평정되었다(Wagoner, Gelso, Hayes, & Diemer, 1991; Hayes, Wagoner, Gelso, & Diemer, 1991). 또한 역전이 관리 능력과 치료 성과에 대한 연구(Gelso, Latts, Gomez, & Fassinger, 2002)에서는 역전이 관리 능력의 하위 요인 5개가 치료 성과와 모두 유의미한 정적 상관을 보였다. 한편, 역전이에 대한 치료자의 관점 연구(Hayes, McCracken, McClanahan, & Hill, 1998)에서는 역전이가 유발되었을 때, 상담자들은 내담자를 보살피거나 동정 어린 이해를 하는 등 내담자에게 접근하는 반응, 거리를 두거나 탐색을 차단하는 등 내담자에게 회피하는 반응, 분노나 좌절 등의 부정적인 감정을 보이는 반응, 치료 계획을 변경하는 반응 등을 한다고 하였다. 하지만 자신의 갈등이 더 많이 해결된 상담자일수록 역전이를 치료적으로 유용하게 사용할 가능성이 높으며, 역전이 관리 능력이 상담자의 역전이 행동을 중재하는 역할을 할 수 있다고 주장하였다.

그리고 상담자의 상태 불안과 자기 효능감에 대한 연구를 살펴보면, 홍수현과 최해림(2001)은 상담자의 경력 수준이 높을수록 자기 효능감이 높아지고, 상태 불안이 낮아지며, 상담자가 지각하는 상담 협력관계는 높아진다고 하였다. 그리

고 Nutt-Williams, Judge, Hill과 Hoffman(1997)의 연구에서도 한 학기 동안의 실습 과정을 전후로 초보 상담자의 상태 불안, 자기 효능감, 역전이 관리 능력, 치료 기술의 변화를 비교해 본 결과, 자기 효능감을 제외한 모든 변인들이 유의미하게 증가하였고, 자기 효능감도 유의미한 수준은 아니지만 약간 증가하였다는 보고가 있었다. 그리고 초보 상담자들 중에서 반응 부담을 받지 않은 집단과 반응 부담을 받은 집단을 비교했을 때, 반응 부담을 받은 집단이 내담자의 행동과 감정, 생각, 이면의 마음 모두를 잘 알아차리지 못했다(최은실, 2002).

한편, 상담자를 대상으로 한 질적 연구들을 살펴보면, Nutt-Williams 등(1997)의 연구에서는 치료 회기 내에 개인적인 걱정을 보고하지 않은 초보 상담자가 없는 것으로 나타났다. 그리고 초보 상담자가 보고한 개인적인 걱정들의 범주에는 치료적 기술과 수행에 대한 걱정, 치료적 역할에 대한 걱정, 어려운 내담자와 치료 관계에서의 갈등에 대한 걱정, 특정한 내담자 내용에 대한 반응 걱정 등이 있었다. 그리고 이러한 개인적인 걱정을 관리하기 위해 상담자들은 내담자에게 초점을 두기, 자기 인식을 활용하기, 상담자 자신의 감정과 반응을 억제하기 등의 관리 전략을 사용하였다. 한편, 그들의 슈퍼바이저들은 상담자들이 개인적인 감정이나 걱정을 관리하는데 있어서 부정적이고 비일관적인 행동을 보이기, 감정이나 주제를 회피하기, 과잉 초점화 혹은 과잉 참여를 보여 객관성을 상실하기 등의 문제들을 보인다고 하였다. 이어서 숙련된 상담자들을 대상으로 한 치료적 난국(impasse) 연구를 보면, 치료적 난국과 관련된 변인의 범주로는 치료자의 실수, 내담자가 치료자와 다른 사람 사이에서 선택해야 한다고 느낀 경우, 전이와 관련된 주제, 치료자의 개인적인 주제들이 있었다. 그리

고 치료적 난국시 상담자의 반응은 내담자에게 좌절하기, 분노하기, 실망하고 상처받기, 부정적인 자기 효능감 느끼기, 놀라기 등이었다. 또한 치료적 난국을 다루기 위해 상담자들은 내담자와 의논하며 난국에 대해 탐색하는 것을 촉진하기, 동료나 슈퍼바이저와 의논하기, 더 적극적 혹은 지시적이 되어 충고하기, ‘나는 최선을 다했어’ ‘누구나 실수를 할 수 있어’ 등의 긍정적인 자기 말(self-talk) 사용하기 등의 전략을 사용하였다(Hill, Nutt-Williams, Heaton, Thompson, & Rhodes, 1996).

마지막으로 Safran과 Muran(2000)은 치료적 동맹 결렬은 치료 과정에서 불가피한 측면이며, 치료자는 내담자의 건강하지 않은 대인 관계 패턴에 반응하는 파트너가 된다고 보았다. 그러나 치료적 동맹 결렬이 발생했을 때, 결렬 요인을 탐색하고 해결하는 것은 내담자에게 중요한 교정적 정서 체험(corrective emotional experience)을 제공하고, 내담자의 대인 관계 도식(interpersonal schema)을 변화시키는 중요한 역할을 할 수 있다고 보았다.

이상의 선행 연구들을 종합해보면, 초보 상담자는 상담 회기 내에 내담자의 저항, 상담자의 역전이 관리 능력 부족, 높은 상태 불안, 낮은 자기 효능감, 치료적 난국, 치료적 동맹 결렬 등으로 인한 어려움을 경험할 것이며, 이 때 상담자가 어떻게 대처하느냐에 따라 이후 상담에 다른 영향을 미칠 것이라고 예측할 수 있다.

그러나 지금까지 진행된 국내 연구들 중 초보 상담자를 대상으로 한 연구는 많지 않으며, 그 내용에 있어서도 상담자의 언어반응에 대한 연구(박외자, 2002), 상담자 발달 수준에 대한 연구(심홍섭, 1998), 사례개념화 수준에 대한 연구(이윤주, 김계현, 2002), 역전이 관리 능력에 대한 연구(장세미, 1999; 최가희, 2002) 등이 있다. 그

리고 이러한 연구들에서는 숙련 상담자 집단과 초보 상담자 집단을 비교하여, 상담자의 경력에 따라 위와 같은 상담 기술(skill) 관련 변인들에 차이가 있다는 것을 보여주고 있다. 그러나 이러한 집단간 차이 비교만으로는 초보 상담자가 상담에서 경험하는 실제적인 어려움에 대한 구체적인 내용을 알 수 없다는 한계가 있다. 또한 상담에 대한 내담자의 불만 연구(문보경, 2001)에서는 상담에서 내담자가 경험하는 불만의 내용과 불만이 해결되는 과정과 미해결되는 과정을 보여주고 있다. 그러나 이것은 내담자 관점에 의한 연구이므로, 상담에서 상담자가 경험하는 어려움과 대처과정에 대해서 상담자의 관점에서 살펴볼 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 상담자의 어려움 경험을 상담 회기 내 내담자 반응에 대한 부정적인 감정이나 사고로 인해 힘들었던 경험이라고 정의하고, 초보 상담자들의 관점에서 실제 상담에서 경험하는 어려움, 어려움에 대한 대처 과정, 그에 따른 영향의 구체적인 내용과 과정을 알아보고자 한다.

이를 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 초보 상담자는 상담 회기 내에 어떤 어려움을 경험하는가? 둘째, 초보 상담자는 상담 회기 내에 경험한 어려움에 대하여 어떻게 대처하는가? 셋째, 어려움 경험과 그에 대한 초보 상담자의 대처과정은 이후 상담에 어떠한 영향을 미치는가?

방 법

자료 수집

상담 심리학 분야의 석사 졸업 후, 상담 전문

가가 되기 전에 수련중인 상담자 70명에게 <상담자의 훈련 및 경력 질문지>를 실시하고, 지금까지 경험했던 상담 회기 중 가장 힘들었던 회기 경험의 어려움 정도와 중요도를 질문하였다. 그런 다음 이들 중 최소한 8사례, 90회기 이상의 개인 상담 사례 경험이 있으며, 가장 힘들었던 회기의 어려움 정도와 중요도를 5점 척도 상에서 4점 이상에 체크한 상담자들에게 연구 참여 의사를 물어보았다. 그 이유는 초보 상담자들 중에서도 일정 정도의 상담 경험이 있어서, 더 유의미하고 생생한 힘들었던 회기 경험을 선택할 수 있는 연구 참가자를 확보하기 위해서였다. 이렇게 하여 연구 참여 의사를 밝힌 24명의 상담자에게 인터뷰 내용을 미리 메일로 보내주고, 연구 동의서를 작성한 후, 1-2회에 걸쳐서 약 40분 동안 인터뷰를 실시하고 그 내용을 녹음하였다. 이중에서 자료가 구체적이지 않거나 축어록 확인 과정에서 연구 참여를 철회한 5명의 자료를 제외하고, 총 19명의 사례를 분석에 사용하였다.

최종 연구 참가자는 남자 5명, 여자 14명이었고, 상담 경력은 평균 2.8년이었으며, 이들 중 상담심리사는 13명, 자격 미취득자는 6명이었다.

도 구

상담자 훈련 및 경력 질문지

연구 참가자들의 인적 사항과 상담 관련 경험과 훈련 내용 등을 질문하였다.

상담자의 어려움 경험 질문지

연구자가 구성한 반구조화된 면접 질문지로, 상담자가 지금까지 상담했던 회기 중에 가장 힘들었던 회기의 어려움 정도와 그 중요도를 5점 척도로 묻고, ① 힘들었던 회기에 있었던 내담자

반응 및 상담자 반응, ② 힘들었던 이유, ③ 어려움을 해결하기 위한 힘들었던 상담 당시와 상담 이후 상담자 노력, ④ 힘들었던 회기 다음 회기에 상담자에게 미친 영향, ⑤ 힘들었던 회기 다음 회기에 내담자에게 미친 영향, ⑥ 전체적인 상담 관계 및 상담 결과에 미친 영향, ⑦ 상담자 발달에 미친 긍정적, 부정적 영향에 대해 답하도록 하였다. 질문지는 선행 연구(Hayes et al, 1998; Kvale, 1998; Rogenberger, 2002)를 토대로 연구자가 작성한 후, 상담 심리 전문가 2명을 포함한 상담 전공자 3명이 문항을 검토하였다. 그런 다음 예비 인터뷰를 실시한 후, 상담 전공 교수 1인의 자문을 받아 최종 문항을 확정하였다.

분석 방법

Hill, Thompson과 Nutt-Williams(1997)가 개발한 합의적 질적 분석방법(Consensual Qualitative Research)을 사용하여 자료를 분석하였다. 이 방법은 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 상담자의 경험 내용을 범주화하고, 그 경험의 진행 과정을 깊이 있게 확인할 수 있다는 장점이 있다. 자료 분석 과정에서 평정자들은 먼저 자료를 독립적으로 평가한 다음, 각 평정자들간의 일치와 불일치를 확인하고, 차이점은 논의를 통해 합의해 나가는 절차를 따랐다. 또한 평정자들이 중요한 자료를 보지 못하거나 자료 해석에 편향된 관점이 작용하는 것을 막기 위해서 2명의 감사자가 점검하는 절차를 따랐다.

평정자와 감사자

연구자를 포함한 3명의 평정자가 참여하였는데, 이들은 모두 상담 경험이 있는 상담 전공자였고, 1주에 2시간씩 총 8시간에 걸쳐서 질적 분석과 CQR의 전반적인 특징에 대해 공부하였다. 그런

다음, 평정을 시작하기 직전에 2시간 동안 실제 사례를 통해 CQR의 실시방법에 대해 충분히 숙지한 후 평정을 실시하였다. 또한 평정팀의 분석 결과를 점검하기 위해 상담전공 박사과정생인 2명의 감사자가 피드백을 제공하였다.

절 차

자료 준비: 면접을 통해 초보 상담자들이 응답한 내용을 축어록으로 준비하였다.

긍정적인 결과 사례와 부정적인 결과 사례의 분류: 평정자들이 준비된 축어록을 독립적으로 읽고 합의하여, 어려움 경험 이후 상담 관계와 내담자에게 장기적인 긍정 영향을 주었고, 면접 당시 상담이 진행 중이거나 합의종결된 경우는 긍정적인 결과 사례로 분류하였다. 반면에 상담 관계와 내담자에게 장기적인 부정 영향을 주었고, 조기종결된 경우는 부정적인 결과 사례로 분류하였다. 이어서 평정 팀의 합의된 결과를 감사자들이 검토하였는데, 감사자들 역시 평정 팀과 일치된 분류 결과를 도출하였다. 이러한 과정을 통해 총 19개 사례 중 10사례는 긍정적인 결과 집단으로, 9사례는 부정적인 결과 집단으로 분류하였다.

영역코딩(Developing Domains): 평정자들이 독립적으로 자료를 검토한 후, 일치와 불일치를 확인하고 합의하여 각 내용의 영역을 결정하였다. 그 결과, ① 상담자가 이해한 내담자 문제 및 특성, ② 힘들었던 회기 내담자 반응, ③ 힘들었던 회기 상담자 내적 반응(감정과 생각), ④ 힘들었던 이유, ⑤ 힘들었던 회기 상담자 외적 반응, ⑥ 힘들었던 회기 상담자 내적 반응(해결노력), ⑦ 힘들었던 회기 이후 상담자 노력, ⑧ 힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 일시적인 영향,

⑨ 힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 장기적인 영향, ⑩ 힘들었던 회기 이후 내담자에게 미친 일시적인 영향, ⑪ 힘들었던 회기 이후 내담자에게 미친 장기적인 영향, ⑫ 힘들었던 회기 이후 상담 관계에 미친 영향, ⑬ 상담 진행 과정이라는 총 13개의 영역을 개발하였다.

중심개념 코딩(Construction Core Ideas): 원 자료를 더 간결하고 핵심적인 용어로 요약하였다.

영역과 중심개념 코딩에 대한 감사과정(Auditing of Domains and Core Ideas): 평정 팀이 합의한 결과에 대해 감사는 원자료가 정확한 영역에 존재하는지, 그 영역의 모든 중요한 자료가 발췌되었는지, 중심개념을 말로 표현한 것이 간결하고 원자료를 반영하는지 점검하였다. 평정 팀과 감사자의 결정이 불일치한 경우, 다시 평정팀 내에서 논의를 통해 합의하였다.

교차분석 (Cross Analysis): 평정 팀이 논의하여, 각 영역의 중심 개념들을 범주화하였다. 각 영역에서 사례 간 유사성이 있는지 확인하여 Elliot의 규정(1989)에 따라 모든 사례에 나타나는 것은 일반적인(general) 범주, 50%이상 나타나는 것은 전형적인 범주(typical), 50% 미만으로 나타나는 것은 변동적인 (variant) 범주로 분류하였다. 단지 한두 사례에만 적용되는 범주는 예외적인 사례로 보고 제외하게 되는데, 본 연구에서는 각 영역과 범주에서 1사례이하인 경우 제외하였다. 그리고 이해를 돕기 위해 결과표에는 일반적인 (general) 범주는 ‘모든’으로, 전형적인 범주(typical)는 ‘대부분’으로, 변동적인 (variant) 범주는 ‘드문’으로 표기하였다.

교차분석에 대한 감사 과정(Auditing of Cross Analysis): 평정 팀의 교차 분석 결과를 감사자가 검토하고 피드백을 제공하였다. 이 과정 역시 평정 팀과 감사자의 결정이 불일치한 경우, 다시 평정팀 내에서 논의를 통해 합의하였다.

결 과

어려움을 경험한 시기

초보 상담자들이 지금까지 실시한 사례 중 몇 번째 사례에서 어려움을 경험했는지 알아보았다. 그 결과 초보 상담자들은 특정한 사례 순서와 상관없이 어려움을 경험한 것으로 나타났다. 한편, 가장 힘들었다고 보고한 사례에서 몇 번째 회기에 어려움을 경험했는지 알아보았는데, 1-5 회기에 어려움을 경험한 경우가 10사례, 6-10 회기에 어려움을 경험한 경우가 4사례로 나타났다.

표 1. 어려움을 경험한 사례 순서

사례순서	긍정결과	부정결과	전체
1-5	3	3	6
6-10	4	3	7
11-15	3	2	5
30	·	1	1

표 2. 어려움을 경험한 회기 순서

회기순서	긍정결과	부정결과	전체
1-5	4	6	10
6-10	2	2	4
11-15	2	1	3
25이상	2	·	2

즉, 초보 상담자들은 상담의 초반 회기에 어려움을 많이 경험한 것으로 나타났다.

영역별 분석

상담자가 이해한 내담자 문제 및 특성

긍정적인 결과 집단에서는 「대인관계의 어려움」에 대한 이해가 대부분 나타나고, 「힘들었던 성장 배경」에 대한 이해가 드물게 나타났으나, 「부적응적 행동 및 사고」에 대한 이해는 전혀 나타나지 않았다. 반면에 부정적인 결과 집단에서는 「대인관계의 어려움」과 「부적응적 행동 및 사고」에 대한 이해는 드물게 나타났고 「힘들었던 성장 배경」에 대한 이해는 거의 나타나지 않았다.

어려움 경험과 그 이유

힘들었던 회기 내담자 반응 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단에서는 「상담에 대한 불만 표현」이 대부분 나타났고, 「비협조적인 반응 및 태도」와 「종결 의지 표현」이 드물게 나타났다. 한편, 부정적인 결과 집단에서는 「상담에 대한 불만 표현」, 「비협조적인 반응 및 태도」, 「종결 의지 표현」 모두 드물게 나타났다. 그리고 결과표에는 제시되지 않았지만, 기타 반응으로 성적인 부분에 대한 언급, 긍정적인 전이를 보임, 편집증적인 왜곡된 보고를 함 등도 있었다. 각 범주의 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 「상담에 대한 불만 표현」에는 이전 회기 상담자 반응에 대한 불만, 잘 도와줄 수 있는 사람이 맞느냐하는 불만, 상담자 반응에 대한 acting-out 등의 내용이 있었다. 그리고 「비협조적인 반응 및 태도」에는 공격적으로 얘기함, 무례하게 허풍하며 상담자를 인정하지 않음, 상담자의 말을 자르고 자기 얘기만 함, 상담자의 질

문에 대답 없이 적대적 포즈를 취함 등의 내용이 있었다. 또한 「종결 의지 표현」에는 상담이 도움도 안 되고 변화하지도 않기 때문에 그만두겠다고 함, 표정 일그러지며 상담 그만하자고 함 등의 내용이 있었다.

이어서 힘들었던 회기 상담자 내적 반응(감정과 생각) 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단에서는 「부정적인 감정」이 대부분 나타났고, 「능력에 대한 회의」와 「긍정적인 감정」은 드물게 나타났다. 그런가하면 부정적인 결과 집단에서는 「부정적인 감정」이 모든 사례에서 나타났고, 「능력에 대한 회의」는 대부분 나타났으며, 「긍정적인 감정」은 전혀 나타나지 않았다. 특히, 「부정적인 감정」 중에서도 당황함을 느끼는 경우가 가장 많았다. 그리고 결과표에는 제시되지 않았으나, 「부정적인 감정」으로는 지겨움이나 짜증남, 섭섭함 등도 1사례씩 있었다. 요컨대, 두 집단 모두 「부정적인 감정」과 「능력에 대한 회의」를 경험했다는 점은 일치한 반면, 이 고비를 잘 넘기면 좋은 기회가 될 수 있다는 생각에, 힘들었던 회기 내담자 반응이 고맙거나 반가운 「긍정적인 감정」을 경험한 경우는 긍정적인 결과 집단에서만 드물게 나타나는 차이를 보였다.

끝으로 힘들었던 이유 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단에서는 「내담자 특성」, 「상담자 특성」, 「전문성 및 임상 경험 부족」이 대부분 나타났으나 「상황 및 환경의 영향」은 전혀 나타나지 않았다. 그런가하면 부정적인 결과 집단에서는 「상담자 특성」이 대부분 나타났고, 「내담자 특성」, 「전문성 및 임상 경험 부족」, 「상황 및 환경의 영향」이 드물게 나타났다. 각 범주의 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 「내담자 특성」에는 내담자가 힘든 자기감정을 아무렇지도 않게 얘기함, MMPI 결과가 나쁨, 수동

공격적임, 내담자의 변하지 않는 모습, acting-out, 도와주고 싶은 마음이 많이 듦 등의 내용이 있었다. 그리고 「상담자 특성」에는 평소 상담자의 핵심 문제와 관련된 역전이, 무시 받는다는 느낌, 몸이 아픔 등이 있었다. 또한 「전문성 및 임상 경험 부족」에는 상담자 역할을 제대로 못해서, 전문적으로 보이지 않아서, 빨리 도와줘야 한다는 불안 때문에, 초심자라서 저항을 어떻게 다룰지 몰라서, 내담자 역동에 무지했기 때문에 등의 내용이 있었다.

어려움 경험에 대한 대처과정

힘들었던 회기 내담자 반응에 대한 상담자의 의적 반응 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단에서는 「긍정적으로 내담자 반응을 다룸」과 「소극적인 태도 유지」가 대부분 나타나고, 「부정적인 반응」이 드물게 나타났다. 반면에 부정적인 결과 집단에서는 「긍정적으로 내담자 반응을 다룸」이 드물게 나타나고, 「소극적인 태도 유지」와 「부정적인 반응」이 대부분 나타나는 차이를 보였다. 각 범주의 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 「긍정적으로 내담자 반응을 다룸」에는 상담자의 심정을 솔직히 공개하기, 공감하기, 탐색적인 질문하기 등을 통해 내담자 반응을 수용적으로 다룬 것이 포함된다. 그리고 「소극적인 태도 유지」 범주에는 표현 못하고 위축되고 주로 들음, 나가는 걸 잡지 못함, 기분 안 나쁜 척함, 미약하게 얘기해 줌, 쫓아서 듣기만 함, 조심스럽고 수용적인 태도 유지 등의 내용이 있었다. 또한 「부정적인 반응」 범주에는 화가 나서 아무런 반응도 안하거나 공격적으로 얘기함, 결단을 강요함, 사실 여부를 가리려고 질문함, 충고나 해석을 함 등의 내용이 있었다.

이어서 힘들었던 회기 당시 상담자 내적 반응(해결 노력) 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인

결과 집단에서는 「내담자를 이해하려고 노력」, 상담자 자신의 「감정 억제」, 「대처 전략 모색」 3가지 내용이 대부분 나타났다. 반면에 부정적인 결과 집단에서는 「내담자를 이해하려고 노력」, 「대처 전략 모색」이 드물게 나타났고, 상담자 자신의 「감정 억제」는 전혀 나타나지 않았다. 즉, 힘들었던 회기 당시 상담자의 노력은 긍정적인 결과 집단이 부정적인 결과 집단보다 현저하게 많이 하였다.

다음으로 힘들었던 회기 이후 상담자 노력 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단에서는 「슈퍼비전」, 「다른 상담자와 의논」, 「개인적인 노력」, 「문헌 참고」가 대부분 나타났고, 「교육 분석을 통한 상담자 문제 점검」은 드물게 나타났다. 그러나 부정적인 결과 집단에서는 「슈퍼비전」과 「다른 상담자와 의논」은 대부분 나타났지만, 「문헌 참고」는 드물게 나타났고, 「개인적인 노력」과 「교육분석을 통한 상담자 문제 점검」은 나타나지 않았다. 즉, 힘들었던 회기 당시 노력과 마찬가지로 긍정적인 결과 집단이 부정적인 결과 집단보다 회기 이후에도 많은 노력을 하였다. 각 범주의 내용을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 초보 상담자들은 「슈퍼비전」을 통해 ‘내담자에 대해 이해’하고, 상담자 자신의 개인적인 특성이나 상담 당시 반응에 대한 피드백을 통해 ‘상담자 요인 점검’을 하며, ‘상담 방향에 대한 제시를 받는’ 도움을 대부분 받았다고 보고하였다. 그리고 「다른 상담자와 의논」을 통해서 슈퍼비전과 마찬가지로 ‘내담자에 대해 이해’하고 ‘상담자 요인 점검’을 하는 도움을 받았지만, 긍정적인 결과 집단에서는 드물게 나타났고 부정적인 결과 집단에서는 나타나지 않았다. 반면에 ‘상담 방향에 대한 제시를 받는’ 도움과 ‘위로와 공감을 받는’ 도움은 두 집단에서 비슷하게 나타났다. 특히, 주목할만한 점은 초보

표 3. 초보 상담자의 어려움 경험, 대처 과정 및 그에 따른 영향에 대한 교차 분석

영역	내용	긍정결과(사례수)	부정결과(사례수)
상담자가 이해한 내담자 문제 및 특성	대인관계의 어려움	대부분(7)	드문(3)
	힘들었던 성장 배경	드문(4)	·(1)
	부적응적 행동 및 사고	·(0)	드문(4)
힘들었던 회기 내담자 반응	상담에 대한 불만 표현	대부분(6)	드문(2)
	비협조적 반응 및 태도	드문(3)	드문(3)
	종결 의지 표현	드문(3)	드문(2)
힘들었던 회기 상담자 내적 반응 (감정과 생각)	부정적인 감정(화, 당황, 부담, 걱정)	대부분(9)	모든(9)
	능력에 대한 회의	드문(4)	대부분(6)
	긍정적인 감정(반가움과 고마움)	드문(2)	·(0)
힘들었던 이유	내담자 특성	대부분(5)	드문(4)
	상담자 특성	대부분(7)	대부분(6)
	전문성 및 임상 경험 부족	대부분(8)	드문(4)
	상황 및 환경의 영향	·(0)	드문(2)
힘들었던 회기 상담자 외적 반응	긍정적으로 내담자 반응을 다룸	대부분(6)	드문(3)
	소극적인 태도 유지	대부분(6)	대부분(7)
	부정적 반응	드문(3)	대부분(6)
힘들었던 회기 상담자 내적 반응 (해결 노력)	내담자를 이해하려고 노력함	대부분(6)	드문(3)
	감정 억제	대부분(6)	·(0)
	대처 전략 모색	대부분(6)	드문(3)
힘들었던 회기 이후 상담자 노력	슈퍼비전	대부분(8)	대부분(5)
	다른 상담자와 의논	대부분(8)	대부분(6)
	개인적인 노력	대부분(6)	·(0)
	문헌 참고	대부분(5)	드문(3)
	교육분석을 통한 상담자 문제 점검	드문(4)	·(1)
힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 일시적 영향	긍정적인 영향	대부분(8)	드문(4)
	부정적인 영향	모든(10)	대부분(8)
힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 장기적 영향	긍정적인 영향	모든(10)	모든(9)
	부정적인 영향	드문(2)	드문(3)
힘들었던 회기 이후 내담자에게 미친 일시적 영향	하고 싶은 얘기하고 이해 받음	드문(3)	드문(2)
	주저하게 되고 이해 받지 못함	대부분(5)	·(1)
힘들었던 회기 이후 내담자에게 미친 장기적 영향	긍정적인 영향	대부분(9)	·(1)
	상담자에 대한 부정적인 경험	·(0)	대부분(5)
힘들었던 회기 이후 상담관계에 미친 영향	관계 향상	모든(10)	·(0)
	관계 악화	·(0)	대부분(5)
상담 진행 과정	지속 혹은 합의 종결	모든(10)	·(0)
	조기 종결	·(0)	모든(10)

주. 모든: 모든 사례에서 나타남/ 대부분: 50%이상에서 나타남/ 드문: 50%미만 - 2사례에 나타남

상담자들이 「슈퍼비전」과 달리, 「다른 상담자와 의논」을 통해서 「위로와 공감을 받는」 도움을 받았다는 것이다. 또한 「개인적인 노력」의 구체적인 내용을 보면, 생각하거나 축어록을 확인하면서 혼자 사례 정리하기, 사례에 집중하여 에너지를 많이 쏟기, 명상과 세미나에 참석하며 훈련과 수련을 받기 등이 있었다. 여기서 주목할만한 점은 「개인적인 노력」의 경우 부정적인 결과 집단에서는 전혀 나타나지 않았다는 것이다.

어려움 경험과 대처과정이 상담자에게 미친 영향

먼저, 힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 일시적인 영향 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단의 경우 대부분이 「긍정적인 영향」을 받았고, 동시에 모든 사례에서 「부정적인 영향」을 받은 것으로 나타났다. 그런가하면 부정적인 결과 집단의 경우 「긍정적인 영향」을 받았다고 보고한 사례는 드물었지만, 「부정적인 영향」을 받았다고 보고한 사례는 대부분이었다. 「긍정적인 영향」은 크게 ‘편안해지고 자신감 생김’과 ‘내담자에게 보다 주의 깊게 접근함’으로 나뉘어졌다. 이중에서 ‘편안해지고 자신감 생김’은 긍정적인 결과 집단에서는 드물게(3사례) 나타났다, 부정적인 결과 집단에서는 전혀 나타나지 않았다. 그런가하면 ‘내담자에게 보다 주의 깊게 접근함’은 긍정적인 결과 집단(8사례)에서는 대부분 나타나고, 부정적인 결과 집단(4사례)에서는 드물게 나타났다. 요컨대, 긍정적인 결과 집단이 부정적인 결과 집단보다 일시적인 긍정 영향을 더 많이 받은 것으로 보인다. 그런가하면 「부정적인 영향」은 ‘좌절감과 무력감 경험’, ‘상담하기 싫어짐’, ‘상담에 대해 조심하고 걱정함’으로 나뉘어졌다. 이중에서 ‘좌절감과 무력감 경험’은 긍정적인 결과 집단(7사례)과 부정적인 결

과 집단(6사례) 둘 다에서 대부분 나타났다. 그리고 ‘상담하기 싫어짐’은 긍정적인 결과 집단(4사례)과 부정적인 결과 집단(3사례)에서 드물게 나타났다. 그런가하면 ‘상담에 대해 조심하고 걱정함’은 긍정적인 결과 집단(6사례)에서는 대부분 나타났지만, 부정적인 결과 집단(1사례)에서는 거의 나타나지 않았다. 요컨대, 1사례를 제외한 모든 사례에서 일시적인 부정 영향을 받았다는 점과 구체적인 내용 중에서도 ‘좌절감과 무력감 경험’과 ‘상담하기 싫음’이 나타난 빈도 면에서는 두 집단이 유사하였지만, ‘상담에 대해서 조심하고 걱정함’은 긍정적인 결과 집단에서만 대부분 나타나는 차이가 있었다.

이어서 힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 장기적인 영향 영역의 범주를 살펴보면, 두 집단 모두 긍정적인 영향을 받았다고 보고한 반면, 부정적인 영향을 받았다고 보고한 경우는 두 집단 모두 드물었다. 장기적인 「긍정적인 영향」 범주는 ‘자신감 획득’, ‘상담자 자신에 대한 재인식’, ‘경험을 통해 상담에 대해 배움’으로 나뉘어졌다. 긍정적인 결과 집단의 경우 3가지 내용 모두 대부분 나타났다. 반면에 부정적인 결과 집단의 경우 ‘경험을 통해 상담에 대해 배움’(9사례)은 모든 사례에서 나타났으나, ‘상담자 자신에 대한 재인식’(4사례)은 드물게 나타났다, ‘자신감 획득’(1사례)은 거의 나타나지 않았다. 한편, 장기적인 「부정적인 영향」 범주에는 대인 관계 주제에만 몰입하여 진로는 소홀히 다룸, 유사한 사례를 기피함, 문제해결 안되고 종결되어 책임감 느낌 등의 내용이 있었다. 힘들었던 회기 이후 상담자에게 미친 영향을 종합해보면, 초보 상담자들은 일시적으로는 1사례를 제외한 모든 사례에서 「부정적인 영향」을 받았다고 지각하였으나, 장기적으로는 모든 사례에서 「긍정적인 영향」을 받았다고 지각한 것으로 나타났다.

어려움 경험과 대처과정이 내담자에게 미친 영향

먼저 내담자에게 미친 일시적인 영향 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단의 경우 「하고 싶은 얘기하고 이해받음」이 드물게 나타났고, 「주저하게 되고 이해받지 못함」은 대부분 나타났었다. 반면에 부정적인 결과 집단의 경우, 「하고 싶은 얘기하고 이해받음」은 드물게 나타났고, 「주저하게 되고 이해받지 못함」은 거의 나타나지 않았다. 요컨대 내담자에게 미친 일시적인 영향에서, 「하고 싶은 얘기하고 이해받음」의 경우 두 집단 모두에서 유사하게 나타났지만, 「주저하게 되고 이해받지 못함」은 긍정적인 결과 집단에서만 대부분 나타나고, 부정적인 결과 집단에서는 나타나지 않는 차이를 보였다.

이어서 내담자에게 미친 장기적인 영향 영역의 범주를 살펴보면, 긍정적인 결과 집단의 경우 대부분 「긍정적인 영향」을 보고한 반면, 「상담자에 대한 부정적인 경험」은 전혀 나타나지 않았다. 반면에 부정적인 결과 집단의 경우, 「긍정적인 영향」은 거의 나타나지 않았고, 「상담자에 대한 부정적인 경험」은 대부분 나타나는 뚜렷한 차이를 보였다. 여기서 「긍정적인 영향」 범주의 구체적인 내용을 살펴보면, ‘긍정적인 관계 경험’(5사례), ‘자기 통찰 증가’(3사례), ‘실질적인 사고·정서·행동의 변화’(7사례)로 나뉘어졌다. 다시 말해, 내담자에게 미친 장기적인 영향에서 긍정적인 결과 집단과 부정적인 결과 집단은 눈에 띄는 차이를 보였다.

어려움 경험과 대처과정이 상담 관계에 미친 영향

긍정적인 결과 집단의 경우 「관계 향상」이 모든 사례에서 나타났고, 「관계 악화」는 전혀 나타나지 않았다. 반면에 부정적인 결과 집단의

경우, 「관계 향상」은 전혀 나타나지 않았고, 「관계 악화」는 대부분 나타나는 뚜렷한 차이를 보였다.

상담 진행 과정

긍정적인 결과 집단의 경우 모든 사례에서 면접 당시 상담이 진행 중이거나, 종결을 준비 중이거나, 내담자의 일정한 변화 후 합의 종결한 상태였다. 반면에 부정적인 결과 집단의 경우, 모든 사례에서 힘들었던 회기로 조기 종결되거나, 힘들었던 회기 직후 약 2-5회기 사이에 조기 종결된 상태였다. 즉, 상담 진행 과정에서도 두 집단간의 차이가 명백하게 나타났다.

과정 분석

긍정적인 결과 집단의 과정 분석

긍정적인 결과 집단의 초보 상담자들은 내담자들이 상담에 대한 불만을 표현하거나 비협조적인 반응 및 태도를 보이거나 종결 의지를 표현할 때, 자신의 능력에 대한 회의, 화, 당황, 격정과 부담 등의 부정적인 감정과 생각을 갖게 되는 어려움을 대부분 경험하였다. 그러나 부정적인 감정 및 생각과 함께, 내담자가 불만을 표현한 것이 고맙거나 반가운 마음이 들었다고 보고한 상담자도 드물게 있었다.

이러한 어려움을 경험했을 때, 초보 상담자들은 외적으로는 긍정적으로 내담자 반응을 다루거나, 소극적인 태도를 유지하는 반응을 대부분 보였다. 그리고 내적으로는 내담자를 이해하려고 노력하기, 자신의 감정을 억제하기, 대처 전략 모색하기 등의 노력을 하였다. 뿐만 아니라, 힘들었던 회기 이후에도 슈퍼비전, 다른 상담자와 의논, 개인적인 노력, 문헌 참고, 교육 분석을 통한 상담자 문제 점검 등의 해결 노력을 많이 한

것으로 나타났다.

그 결과, 초보 상담자들은 일시적으로 편안해지고 자신감이 생기거나 내담자에게 보다 주의 깊게 접근하는 긍정적인 영향과 좌절감과 무력

감을 경험하거나, 상담하기 싫어지거나, 상담에 대해 조심하고 걱정하는 부정적인 영향을 받았다. 그러나 장기적으로는 대부분 자신감을 획득하고, 상담자 자신에 대해 재인식하며, 경험을

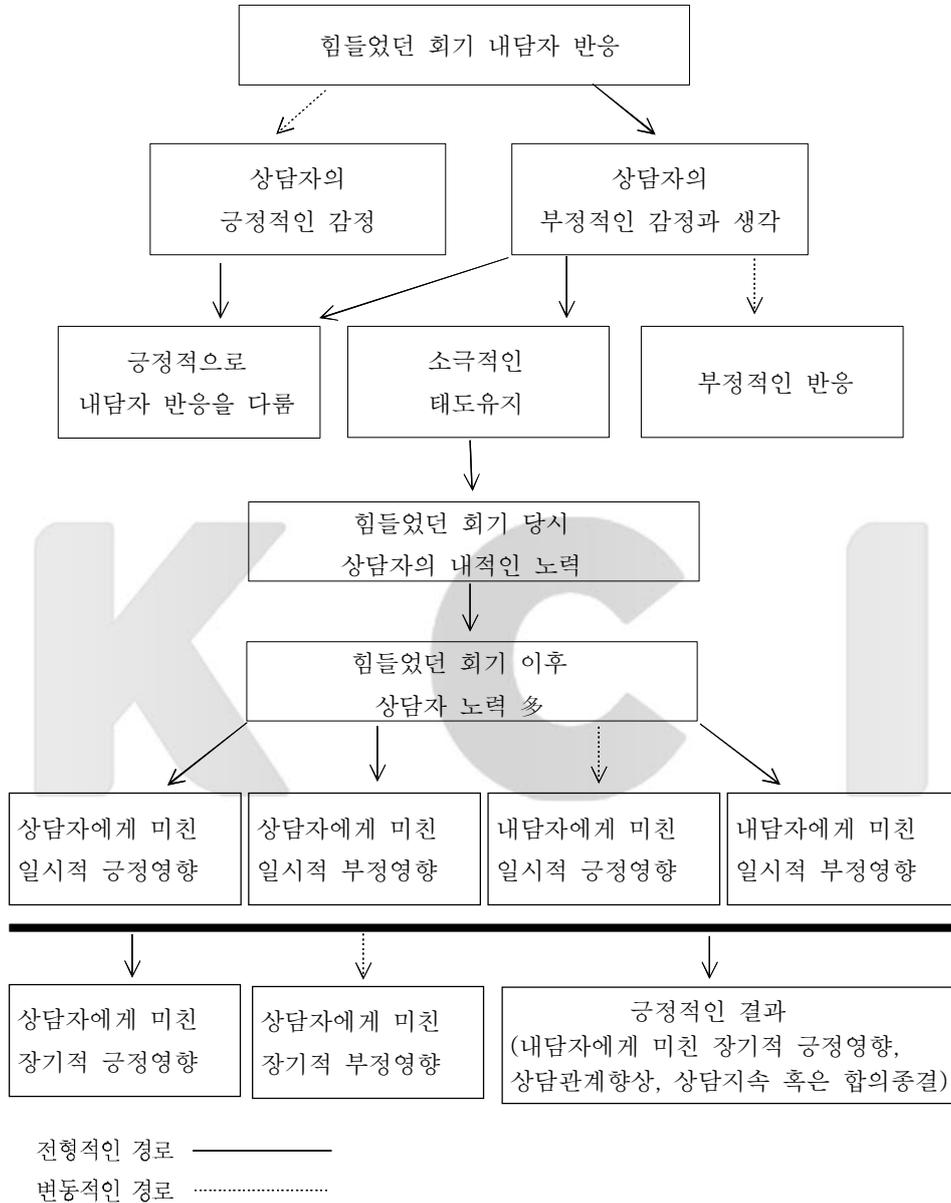


그림 1. 긍정적인 결과 집단의 경로

통해 상담에 대해 배우는 긍정적인 영향을 받았고, 부정적인 영향은 드물게 받았다. 내담자는 일시적으로는 하고 싶은 얘기하고 이해받는 경험은 드물게 했고, 주저하게 되고 이해 받지 못하는 경험을 대부분 하였다. 그러나 장기적으로는 긍정적인 관계 경험, 자기 통찰 증가, 실질적인 사고, 정서, 행동의 변화 등 긍정적인 영향을 대부분 받았고, 부정적인 영향은 받지 않은 것으로 나타났다. 그리고 상담 관계는 모든 사례에서 관계가 향상되고, 상담 진행 과정은 모든 사례에서 상담 지속 혹은 합의 종결된 것으로 나타났다. 이러한 과정을 그림1에 제시하였다.

이해를 돕기 위해 긍정적인 결과 집단의 전형적인 사례인 사례8을 요약하면, 내담자가 변화 없는 자기 모습을 직면하는 게 힘들어 상담을 그만 두고 싶다며 종결의지를 표현하였고, 그 때 상담자는 내가 모자라나보다는 무력감을 느끼는 어려움을 경험하였다. 하지만 무력감과 함께 버티면 잘 해볼 수 있을 텐데 하는 확신과 힘든 얘기를 해준 것에 대한 고마움도 느꼈다. 이 때 상담자는 외적으로는 다른 사람과 상담자 모두 그런 경험이 있으며, 몇 회기 더 하고 결정하지는 제안을 하였고, 동시에 어려운 얘기를 해주어 고맙다고 하며 내담자의 반응을 긍정적으로 다루었다. 그리고 내적으로는 상담자 자신의 무력감은 나중에 다루자고 미뤄 놓고, 내담자가 느낀 감정 상태가 어떤지 자각해보려고 노력하였다. 뿐만 아니라, 힘들었던 회기 이후에도 슈퍼비전을 통해 빨리 성과물을 보려는 상담자 요인을 점검하고, 내담자가 성취감을 맛보도록 구체적인 계획을 수립하는 쪽으로 상담 방향을 제시받았다. 또한 동료 상담자와 어떻게 할지 의논하기도 하고, 명상을 하면서 자신의 능력에 대한 회의와 그로 인해 침체되는 면을 다루는 등의 노력을 기울였다. 그 결과, 상담자는 일시적으로 침울해

지는 부정적인 영향을 받기도 하였지만, 외적으로 하자 없이 회기를 다뤘다는 자신감도 생기고, 상담에서도 더 많이 듣고 공감하게 되는 긍정적인 영향도 받았다. 장기적으로도 마음은 어떤 방식으로든 전달된다는 것을 알고 안도감을 느끼고, 버티주기(holding)를 직접 경험하고 자신이 버티주기를 할 수 있게 하는 요인과 못하게 하는 요인을 보았으며, 서로의 감정을 느끼고 개방하는 것이 관계를 더 깊게 함을 경험하는 긍정적인 영향을 받았다. 내담자 역시 장기적으로 자신이 다른 일에서도 힘들면 주저했다는 것을 알고 도망치지 않으려는 맘이 생겼으며, 꿈 변화와 자기 자원 확인 등의 긍정적인 영향을 받았다. 결과적으로, 상담 관계는 신뢰가 더 깊어졌으며, 인터뷰 당시 39회까지 진행하였고 격주로 만나며 종결을 준비하고 있었다.

부정적인 결과 집단의 과정 분석

부정적인 결과 집단의 초보 상담자들 역시 내담자들이 상담에 대한 불만을 표현하거나 비협조적인 반응 및 태도를 보이거나 종결 의지를 표현할 때, 자신의 능력에 대한 회의, 화, 당황, 걱정과 부담 등의 부정적인 감정과 생각을 갖게 되는 어려움을 대부분 경험하였다

이러한 어려움을 경험했을 때, 초보 상담자들은 외적으로는 대부분 소극적인 태도를 유지하거나 부정적인 반응을 보였고, 드물게 긍정적으로 내담자 반응을 다루기도 하였다. 그리고 내적으로는 내담자를 이해하려고 노력하기, 대처 전략 모색하기 등의 노력을 드물게 하였고, 자신의 감정을 억제하는 노력은 하지 않았다. 게다가 힘들었던 회기 이후에도 해결 노력을 적게 기울였다.

그 결과, 초보 상담자는 일시적으로는 긍정적인 영향중에서 내담자에게 보다 주의 깊게 접근

함만 드물게 받았고, 편해지고 자신감 생김은 나타나지 않았다. 그리고 부정적인 영향중에서 좌절감과 무력감 경험은 대부분 나타났고, 상담하기 싫어짐은 드물게 나타났으며, 상담에 대해 조

심하고 걱정함은 나타나지 않았다. 즉, 일시적인 긍정 영향은 드물게 받았으나, 일시적인 부정 영향은 대부분 받은 것으로 보인다. 그런가하면 장기적으로는 긍정적인 영향중에서 자신감을 획득

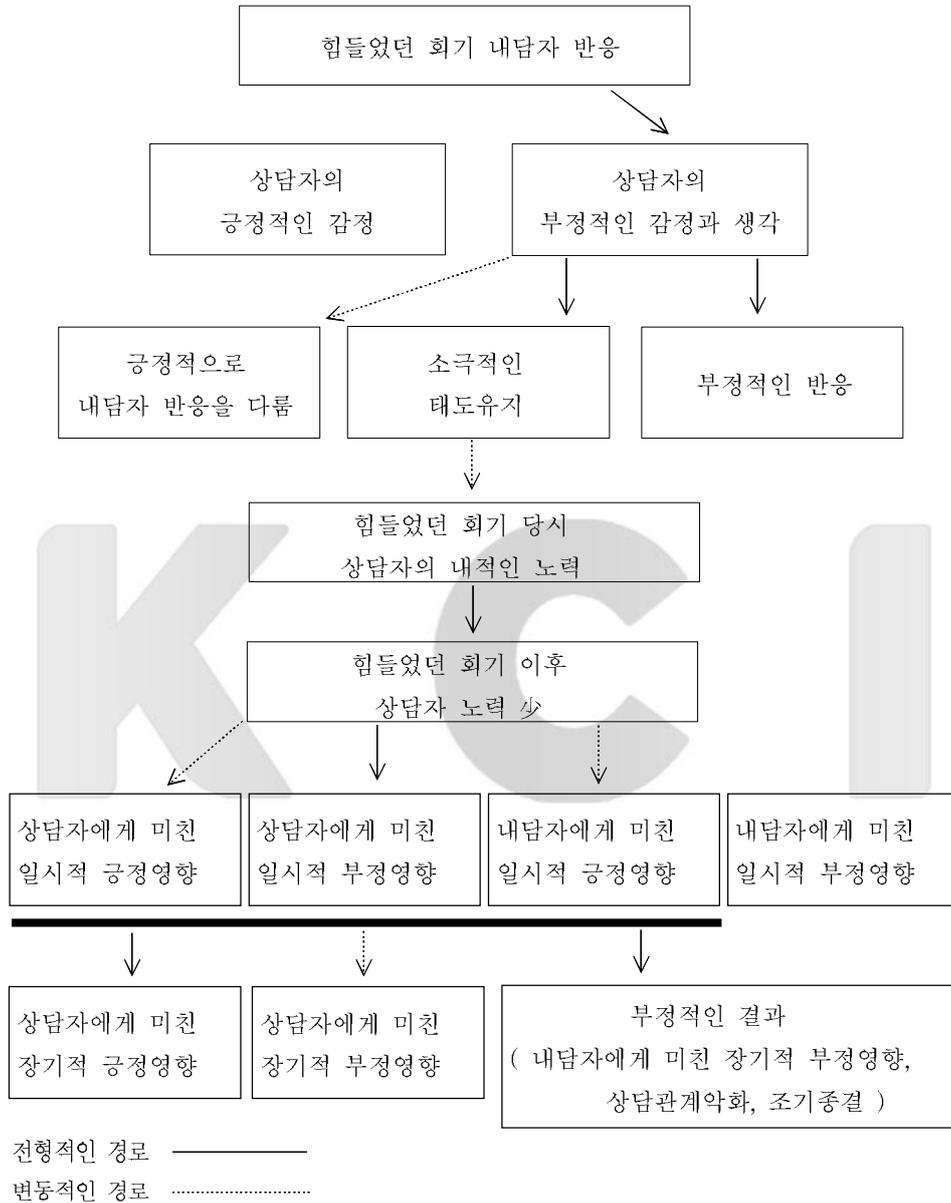


그림 2. 부정적인 결과 집단의 경로

함은 나타나지 않았고, 상담자 자신에 대해 재인식함은 드물게 나타났으며, 경험을 통해 상담에 대해 배움은 모든 사례에서 나타나고, 부정적인 영향은 드물게 나타났다. 즉, 초보 상담자들은 일시적으로는 부정적인 영향을 대부분 받았지만, 장기적으로는 모든 사례에서 긍정적인 영향을 받았다. 내담자들은 일시적으로는 하고 싶은 얘기하고 이해받는 경험을 드물게 하였으며, 주저하게 되고 이해받지 못하는 경험은 하지 않았다. 그러나 장기적으로는 긍정적인 영향은 받지 않았고, 상담자에 대한 부정적인 경험만을 대부분 하였다.

또한 상담 관계는 대부분 사례에서 악화되고, 상담 진행 과정은 모든 사례에서 조기 종결된 것으로 나타났다. 이러한 과정을 그림 2에 제시하였다

이해를 돕기 위해 부정적인 결과 집단의 전형적인 사례인 사례16을 요약하면, 중학교 2학년인 내담자에게 감정을 명확히 연습시키는 과정에서 상담자가 ‘슬픔’ 이런 식으로 이름을 붙이는 거야라고 하자, 내담자가 핑-웃으며 ‘비파시나 하고 있네’라며 상담에 비협조적인 반응 및 태도를 보였다. 이에 상담자는 ‘애가 싸가지가 없어도 웬만치 없어야지’하는 느낌이 들면서 불쾌하고 화가 나며, 내가 상담자의 자질이 있나하는 자기 비난을 하게 되는 어려움을 경험하였다. 그래서 상담을 하는 동안 특별한 조치를 안 하고, 다분히 공격적이고 무시하는 쪽으로 나가는 부정적인 반응을 하였으며, 힘들었던 회기 당시나 회기 이후 아무런 해결 노력 없이 흘러가게 되었다. 그 결과, 상담자는 일시적으로 자신이 미숙한 상담자라는 생각을 하는 부정적인 영향을 받았지만, 장기적으로 자신을 따라주고 고분고분한 사람을 좋아하고 반박하는 사람을 싫어하는 상담자 성향을 정확하게 볼 수 있는 계기가 되었고,

내담자의 좌절 경험에 대해 그 당시에는 생각을 못했다는 것을 알게 되는 긍정적인 영향을 받았다. 그리고 내담자는 좌절하고 상담자에게 무시받는 경험을 하는 부정적인 영향을 받았다. 결과적으로, 어려움 경험이 상담 관계가 깨지도록 방지하는 역할을 하였으며, 2회기 후에 내담자가 자퇴서를 내고 와서 상담을 그만 두겠다고 하여 상담자도 붙잡지 않고 조기 종결을 하게 되었다.

논 의

본 연구에서는 초보 상담자들이 상담 회기 내에 경험하는 어려움과, 대처 과정, 그에 따른 영향에 대해 알아보았다. 이를 위해, 초보 상담자 19명을 인터뷰하여 자료를 수집한 후, 합목적 질적 분석 방법으로 분석하였다. 본 연구의 주요 결과와 그에 따른 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 초보 상담자는 상담의 초반 회기에 어려움 경험을 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 상담 초반이 상담 관계가 안정되기 이전이고, 초보 상담자의 특징 중의 하나인 역할에 대한 상태 불안이 높은 시기이기 때문일 것으로 보인다. 따라서 집단 슈퍼비전이나 토론 등을 통해 초보 상담자들의 불안을 함께 나누는 작업이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 상담자가 이해한 내담자 문제 및 특성 영역에서 긍정적인 결과 집단은 내담자의 힘들었던 성장 배경과 대인관계 어려움에 대한 이해가 많이 나타났고, 부정적인 결과 집단은 내담자의 부적응적 행동 및 사고에 대한 이해가 많았다. 이것은 상담자가 내담자의 부적응적인 문제에 자체를 이해하는 것이 아니라, 내담자의 부적응적인 문제의 이면을 이해하는 것이 중요하다

는 것을 보여준다.

셋째, 초보 상담자는 내담자가 상담에 대한 불만 표현, 비협조적인 반응 및 태도, 종결 의지 표현 등의 반응을 보였을 때 어려움을 경험하였다. 이것은 주로 외현적으로 드러나는 명백한 저항과 관련된 내용인데(권희경 등, 2000), 초보 상담자의 특성상 미묘하고 숨겨진 저항보다는 명백한 저항을 크게 지각한 결과일 것으로 보인다. 그리고 상담에 대한 불만 표현과 종결 의지 표현은 부정적인 결과 집단보다 긍정적인 결과 집단에서 많이 나타났다. 또한 이러한 내담자 반응에 대해 긍정적인 감정을 느낀 상담자 내적 반응은 긍정적인 결과 집단에서만 나타났고, 상담자의 외적인 반응 역시 두 집단간에 차이가 있었다. 이것은 치료 관계에서 내담자에게 불만이나 부정적인 감정이 생겼을 때, 상담자가 불만을 표현하도록 돕고, 반복적으로 공감하고 수용해줌으로써 내담자는 새로운 경험을 하게 된다는 선행 연구들(문보경, 2001; Rhodes, Hill, Thompson & Elliot, 1994; Safran, 1990)과 맥락을 같이 한다. 그리고 힘들었던 회기 초보 상담자의 외적반응을 보면, 전체적으로 긍정적으로 내담자 문제를 다루는 반응보다 소극적인 태도를 유지하거나 부정적인 반응을 보이는 경우가 더 많은 것으로 나타났다. 이것은 초보 상담자는 내담자의 저항에 대해 숙련 상담자와 질적으로 다른 언어 반응을 보인다(이현아, 이수원, 1997)는 선행 연구 결과와도 일치하는 결과로서 초보 상담자의 특징을 잘 나타내준다.

넷째, 초보 상담자들은 힘들었던 이유 중에서 특히, 상담자의 핵심 문제와 관련된 역전이나 상담자로서의 전문성 및 임상 경험 부족을 보고한 경우가 많았다. 이러한 결과는 초보 상담자가 숙련 상담자와 비교할 때 역전이 관리 능력이 낮다는 일련의 연구 결과들(Wagoner et al., 1991;

Hayes et al., 1991)과 맥락을 같이 한다. 그리고 상담자들은 직면하는 어려움 중 개인 특성적인 것과 발달적으로 겪고 있는 것을 구별하게 됨으로써 자신을 이해하고 수용하는 것이 용이해지는데(심홍섭, 1998), 초보 상담자는 상담에서의 문제를 자신의 문제로 연결시키는 경향이 강하기 때문에 더 큰 어려움을 경험할 것으로 보인다.(김진숙, 2001). 따라서 초보 상담자들은 많은 상담 사례 경험을 할 필요가 있을 뿐만 아니라, 교육 분석이나 집단 상담 등을 통해 자신의 문제를 해결하고 상담자의 문제와 내담자의 문제를 구분하는 능력을 키울 필요가 있다.

다섯째, 어려움을 해결하기 위한 초보 상담자들의 노력을 비교해보면, 긍정적인 결과 집단이 부정적인 결과 집단보다 현저하게 많은 노력을 하였다. 이러한 결과는 초보 상담자들이 어려움을 경험했을 때 어떻게 대처하느냐에 따라 상담 결과가 달라질 수 있다는 것을 강력하게 보여준다. 또한 초보 상담자는 어려움을 해결하기 위해서 개인적인 노력과 더불어 슈퍼바이저나 동료, 선배 상담자, 분석가 등을 통해 도움을 받는 것으로 나타났다. 따라서 초보 상담자가 어려움을 해결하기 위해서는 주변 인적 자원의 역할 또한 중요하다.

여섯째, 어려움 경험과 대처 과정이 상담자에게 미친 영향을 보면, 일시적으로는 부정적인 영향이 많았지만, 장기적으로는 모든 사례에서 긍정적인 영향을 받았다고 보고하였다. 이것은 연구 참가자들이 현재 상담자로서 발달해가는 과정에 있는 수련생이라는 점을 감안할 때, 상담의 결과와 관계없이 어려움 경험 자체를 상담자 자신에게 도움이 되는 경험으로 지각한 결과일 것으로 보인다.

마지막으로, 내담자에게 미친 일시적인 영향을 보면 긍정적인 결과 집단의 경우 대부분 나타났

으나, 부정적인 결과 집단의 경우 거의 나타나지 않거나 드물게 나타났다. 이것은 실제로 부정적인 결과 집단의 내담자가 일시적인 영향을 안 받았다고보다, 상담자가 인식하지 못한 결과일 가능성이 높다.

본 연구의 제한점 및 이후 연구에 대한 제안은 다음과 같다.

첫째, 연구 참가자의 수가 많지 않고 초보 상담자를 대상으로 하였기 때문에, 결과를 모든 상담자에게 일반화하기 어렵다는 점이다. 따라서 앞으로의 연구에서는 더 많은 상담자들을 대상으로 하여, 상담자의 발달 수준이나 특정 상담 장면에 따라 어떠한 어려움 경험하는지 알아보는 것이 필요하다.

둘째, 초보 상담자의 주관적인 지각에 의한 보고라는 한계가 있다. 특히, 본 연구의 결과 중에서 힘들었던 회기 경험이 내담자에게 미친 영향 영역의 경우, 내담자의 지각과는 상당한 차이를 보일 수도 있는 부분이다. 따라서 앞으로의 연구에서는 상담자가 어려움을 경험한 상담 회기의 축이록도 함께 평정하거나, 같은 경험에 대해 내담자나 슈퍼바이저 등 다른 관점에서 연구하거나, 관련된 척도를 사용하여 양적인 연구를 병행한다면 더욱 의미 있는 연구가 될 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 주제인 어려움이라는 용어는 이론적인 개념이라기보다는 상담자들의 실제적인 경험을 나타내는 용어이다. 따라서 초보 상담자들이 지각하는 실제적인 경험을 있는 그대로 반영한다는 장점은 있으나, 다소 모호하고 막연한 개념이라는 한계가 있다. 따라서 이후 연구에서는 초보 상담자가 경험하는 어려움을 치료적 난국, 동맹 결렬, 저항, 전이-역전이라는 좀 더 구체적인 주제로 접근할 필요가 있을 것으로 보인다.

참고문헌

- 권희경, 안창일 (2000). 내담자 저항과 저항에 대한 상담자 개입이 상담지속과 성과에 미치는 영향. *한국 심리학회지: 상담 및 심리 치료*, 12(2), 33-53.
- 권희경, 안창일 (2001). 성공 및 실패사례의 내담자 저항과 상담자 태도의 상호작용. *한국 심리학회지: 임상*, 20(1), 19-36.
- 김진숙 (2001). 상담자 발달모형과 청소년 상담자 발달 연구의 필요성. *한국 심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(3), 19-37.
- 문보경 (2001). 상담에 대한 내담자의 불안 경험: 질적 분석. *가톨릭대학교 심리학과 석사학위논문*.
- 박외자 (2002). 정신역동적 상담과정에서 내담자의 전이에 대한 숙련 상담자와 초보 상담자의 언어반응 차이. *경성대학교 교육학과 석사학위논문*.
- 삼홍섭 (1998). 상담자 발달 수준 평가에 대한 연구. *숙명여대 교육심리학과 박사학위논문*.
- 이윤주, 김계현 (2002). 상담자의 사례개념화 수행능력과 상담 경력간의 관계. *한국 심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(2), 257-272.
- 이현아, 이수원 (1997). 내담자의 저항에 대한 숙련 상담자와 초보 상담자의 언어 반응 차이. *한국 심리학회지: 상담 및 심리치료*, 9(1), 157-180.
- 장세미 (1999). 상담자의 특성, 역전이 관리능력 및 상태불안의 관계. *가톨릭대학교 심리학과 석사학위논문*.
- 조성호 (1997). 내담자의 저항에 대한 이론적 고찰 - 정신분석 이론을 중심으로 -. *서울대학교 심리학의 연구 문제*, 365-395.
- 최가희 (2002). 상담자의 역전이 관리능력과 내담자

- 에 대한 인상형성. 가톨릭대학교 심리학과 석사학위논문.
- 최은실 (2002). 초보 상담자의 반응 부담이 내담자 상태 알아차림에 미치는 영향. 서울대학교 교육학과 석사학위논문.
- 홍수현, 최해림 (2001). 상담 초기 단계에서 상담자의 자기 효능감 및 상태 불안이 상담 협력 관계에 미치는 영향. 한국 심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(1), 31-48.
- Egan, G. (1999). 유능한 상담자: 상담의 문제 대처적 접근. (제석봉, 유계식, 박은영 역). 서울: 학지사.
- Gelso, C. J. & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, Consequences, and Theoretical Antecedents. *The counseling psychologist*, 13(2), 155-243.
- Gelso, C. J. & Carter, J. A. (1994). Components of the Psychotherapy Relationship: Their Interaction and Unfolding During Treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41(3), 296-306.
- Gelso, C. J., Latts, M. G., Gomez, M. J., & Fassinger, R. E. (2002). Countertransference management and Therapy Outcome: An Initial Evaluation. *Journal of clinical psychology*, 58(7), 861-867.
- Hayes, J. A., Wagoner, S. L. V., Gelso, C. J. & Diemer, R. A. (1991). Managing countertransference: What the experts think, *Psychological Reports*, 69, 139-148.
- Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., & Hill, C. E. (1998). Therapist Perspectives on Countertransference: Qualitative Data in Search of a Theory. *Journal of Counseling Psychology*, 45, (4), 468-482.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, B. J., & Rhdes, R. E. (1996). Therapist Retrospective Recall of Impasses in Long-Term Psychotherapy: A Qualitative Analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 207-217.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Nutt-Williams, E. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Kvale, S. (1998). 인터뷰 - 내면을 보는 눈. (신경림 역). 서울: 하나의학사.
- Nutt-Williams, E., Judge, A. B., Hill, C. E., & Hoffman, M. A. (1997). Experience of novice therapist in prepracticum: trainees', client', and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 44(4), 390-399.
- Rhodes, R. H., Hill, C. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client Retrospective Recall of Resolved and Unresolved Misunderstanding Events. *Journal of Counseling Psychology*, 41(4), 473-483.
- Rogenberger. (2002). Origins, consequences and management of countertransference: A case study, *Journal of Counseling Psychology*, 49(2), 221-232.
- Safran, J. D., Crocker, P., McMMain, S., & Murray, P. (1990). The therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy*, 27(2), 154-156.
- Safran, J. D. & Muran, J. C. (2000). Resolving therapeutic alliance ruptures: diversity and integration. *Journal of clinical psychology*, 56(2), 233-243.
- Wagoner, S. L. V., Gelso, C. J., Hayes, J. A., &

Diemer, R. A. (1991). Countertransference and the reputedly excellent therapist. *Psychotherapy*, 28(3), 411-421.

원 고 접 수 일 : 2003. 6. 30

수정원고접수일 : 2003. 11. 26

게 재 결 정 일 : 2004. 2. 3

K C I

Novice Therapists' Difficulty Experienced in Counseling Session and Coping Process: A Qualitative Analysis

Gil-Moon Kim

Nam-Woon Chung

Department of Psychology, The Catholic University of Korea

This study tried to search novice therapists' difficulties experienced in counseling session and coping process. The nineteen novice therapists were interviewed about their experiences for collecting data. And then, these data were rated with Consensual Qualitative Research. As the result, novice therapists reported that they experienced negative affection and thought when clients manifested non-cooperative responses and attitudes, dissatisfactions about counseling, intentions to drop-out. And they thought that difficulties in counseling session were derived from clients' traits, therapists' traits, deficiencies in professionalism and clinical experience, effects of situation and environment. The typical process of positive result group is as follows. Externally, novice therapists mainly coped with clients' responses positively or maintained passive attitudes when they experienced difficulties. And during the session, internally they tried to understand clients, suppress therapist' feeling, seek for coping strategy much. And after the session, they also tried to be supervised, discuss with other therapists, make an effort in personal, take counsel and read references. As the result, therapists were influenced positively and negatively and clients were influenced negatively in a temporally moment. But all of therapists, clients, counseling relationships and counseling processes were influenced positively in the long term. The typical process of negative result group is as follows. Externally, novice therapists mainly maintained passive attitudes or responded to client negatively when they experienced difficulties. And they hardly tried to resolve difficulties. As the result, therapists were influenced negatively in a temporally moment. But all of clients, counseling relationships and counseling processes were influenced negatively without therapists in the long term.

Key Words : novice therapist, difficulty, positive result, negative result, Consensual Qualitative Research