

청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움경험 분석: 개념도 연구법(Concept Mapping)을 중심으로*

정 찬 석† 이 은 경 김 현 주

한국청소년상담원

본 연구는 청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움경험을 개념도 연구법(concept mapping)을 통해 파악하는데 그 목적이 있다. 개념도 연구법은 질적, 양적 연구법을 통합한 방법론으로 연구대상의 특정 경험에 대한 인지적 구조를 개념도라는 그림으로 보여준다. 아울러 청소년 내담자의 상담경험을 상담자의 추측 내용과 비교해 봄으로써 공통점과 차이점도 확인해보았다. 상담에 참여하고 있는 청소년 내담자 20명을 대상으로 '상담의 도움경험'에 대한 면접조사를 통해 얻은 기초자료를 다시 피험자들이 분류 및 평정하도록 하여, 8개의 범주로 구성된 개념도를 작성하였다. 8개의 범주는 '안정감과 희망을 갖게 됨', '자기이해 및 수용', '정서적 스트레스 해소', '상담의 기본조건에 대한 만족감', '상담자의 성인으로서의 친절함', '대하기 편한 상대로서의 상담자', '상담자의 내담자를 존중하는 태도', '상담자의 적극적이고 구체적인 개입' 등이었다. 청소년들은 상담에서 자신들의 변화와 상담자의 개입 두 가지가 모두 중요한 도움이 되었다고 지각하고 있었으며 심리적인 의존과 성숙의 복합적인 양상 및 내적경험의 인지적 해석을 중시하는 특성 등을 보여주었다. 상담자들은 이런 양상을 전반적으로는 잘 파악하고 있으나 세부적인 면에서 정확히 공감하지 못하였다.

주요어 : 청소년 내담자, 개념도 연구법(Concept Mapping), 내담자와 상담자의 차이

* 본 연구는 문화관광부의 지원으로 한국청소년상담원이 주최한 2003년도 '제10회 청소년상담학세미나'의 일환으로 수행되었습니다.

† 교신저자 : 정 찬 석, (100-824) 서울시 중구 신당6동 292-61 흥진빌딩, 한국청소년상담원
전화 : 02-2253-3815 E-mail : peter80@kyci.or.kr

청소년비행으로 대표되는 청소년 문제는 날이 갈수록 사회적 위협이 되고 있으며 이에 따라 기존의 청소년 선도 방법에 대한 개선의 목소리가 높아지고 있다. 특히 청소년을 대상으로 하는 상담이나 생활지도는 그 실효성 면에서 논란이 적지 않다. 기존 청소년 상담 실제에 청소년기 고유의 신체적·심리적 특성이 반영되지 못하고 있다는 것이 그 주된 이유일 것이다. Piaget에 의하면 청소년기는 구체적 조작기에서 형식적 조작기에 걸쳐있는 연령대이다. 구체적 조작기에서는 구상화된 대상에 대한 사고를 진행시킬 수는 있지만 경험해보지 못한 것들에 대해서는 생각을 합리적으로 할 수 없고 추론, 추리, 예상 등을 하기가 어렵다. 그러나 상담은 보이지도 않고 만져지지도 않는 마음의 움직임을 보고 알고 깨닫게 하여 행동까지 변화하게 하는 작업인 바, 자기 내면을 들여다보고 미래를 예상해보는 작업이 아직 완전히 형식적 조작기에 이르지 못한 청소년들에게 어려울 것임은 주지의 사실이다(박성수, 김혜숙, 이숙영, 김창대, 유성경, 1997).

다양한 청소년기의 특성이 상담 및 심리치료에 미치는 영향에 대해서는 그간 많은 연구자들이 주목해왔다. Holmbeck 등(2000)은 그들의 연구에서 유아기를 제외하면 청소년기는 생물학적, 심리적, 사회적 역할 변화가 가장 급격한 시기임을 환기시키며 이런 특수성을 고려하여 청소년들에게 맞는 상담개입전략을 수립해야 한다고 보았다. 이중 심리적 특성에 주목한 Weisz와 Hawley(2002)는 이를 다시 동기와 인지적 변화의 차원으로 구분한 뒤, 끊임없이 경험을 관찰하고 기억하며 회상하고 의미를 부여하는 청소년기의 인지적 특성이 상담의 과정 및 내용에 적용되어야 하고 상담자들도 이런 특성을 고려하여 개입해야 한다고 주장하였다. 청소년 상담효과 연구 150여개를 메타분석한 Weisz, Weiss, Han, Granger,

Morton(1995)은, 지시적이고 구체적인 대안 제시 등을 중시하는 청소년기의 심리적 특성상 행동주의적인 상담접근이 가장 주효하다는 결과 등을 보고한 바 있으며, 국내에서는 김은희와 주은선(2001)이 1,027명의 중·고등학생을 대상으로 상담에 대한 기대를 조사하면서 청소년들은 상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담성과, 상담자의 방향 지시성, 상담자의 공감적 태도, 상담자의 수용적 태도 등을 순서대로 기대하고 있다고 하였다.

청소년들은 말 그대로 성숙의 도상에 있기 때문에 성인에 비해 인간관계에 있어 의존과 성숙의 복합적인 특성을 띠는 만큼, 양 스펙트럼에서 내담자가 보이는 특성을 상담자가 어느 정도 정확히 이해하느냐의 여부가 상담효과를 좌우한다고 할 것이다(이은경, 정찬석, 김현주, 2003). 특히 가족관계의 변화로 상징되는 청소년기의 사회적 발달특성은 이런 복합적인 측면을 잘 드러내고 있는 바, 이런 특성을 어떻게 활용하는가에 따라 상담에 도움이 되기도 하고 그 반대결과를 낳기도 한다(Dishion, McCord, & Poulin, 1999; Weisz & Hawley, 2002). Holmbeck 등(2000)은 초기청소년기부터 부모와의 갈등이 증가하는 것은 심리적 발달에 따른 불가피한 양상이지만, 이런 갈등이 근본적이기보다는 세세한 것들에 대한 것이며, 부모-자식간의 든든한 관계를 뒤흔들만큼 심각한 경우는 드물고, 이런 시기를 잘 겪고나면 더 협조적인 관계가 된다며 청소년기 부모와의 갈등이 내포하는 이중적 특성을 갈파하였다. Steinberg(1990)는 이런 청소년기 특성 때문에 청소년들이 올바르게 성장하기 위해서는 따뜻함과 심리적 자율성에 대한 허용을 바탕으로 하면서도 한계를 분명히 하는 권위가 있는 양육태도가 필수적이라고 보았다. 유사하게 Gray와 Steinberg(1999)도 약물 사용이나 폭력 같은 문제행동에는 확고한

한계설정이 중요하고 동시에 불안이나 우울 같은 내현화 문제해결에는 따뜻함과 자율성 허용이 필수적이라며 청소년 선도에는 두 가지 태도가 모두 필요하다고 주장한 바 있다. 이런 주장들은 의존과 성숙의 도상에 있는 청소년기의 사회성 발달 특성상 두 양상 모두를 고려하는 양육자의 태도가 선도에 중요하다는 점을 강조하고 있다고 하겠다.

살펴보았듯이 심리적으로 청소년들은 주로 ‘복합성과 과도기’라는 특성, 즉 이동기와 성인기, 심리적인 의존과 성숙의 과도기이자 그 두 가지 특성을 동시에 보여주는 복합적인 특성을 지니고 있다. 그리고 이런 청소년기의 특성으로 인해 그들이 상담에서 경험하는 치료적·반치료적 요인 등도 다른 연령대의 내담자와는 다를 것이다. 그러나 이제까지 상담실제와 관련하여 청소년 내담자가 상담을 통해 어떤 경험을 하고 있는지를 보여주는, 즉 청소년 내담자의 정신내적 실제(intra-psychic reality)를 밝혀주는 연구는 거의 없었다. 연구결과가 상담실무에 적용되기 위해서는 상담자의 시각을 통한 분석보다는 내담자의 상담경험을 편견 없이 밝혀주는 일이 필요하지만 현재까지 청소년을 대상으로 그런 성격의 연구는 거의 이루어지지 못한 것이 현실이다. 비록 상담의 특성상 내담자가 상담자에게 상담의 느낌이나 개입의 효과 등에 대해 말로 표현하기가 쉽지 않기 때문에 내담자의 정신세계를 밝히는 일이 어렵기는 하지만(Regan & Hill, 1992), 그들이 상담에서 어떤 경험을 하고 그것이 상담자의 견해나 성인 내담자의 경험과 어떻게 다르다는 등의 내용이 밝혀진다면 청소년 상담 실무자들에게 큰 도움이 될 것이다. 특히 우리나라 청소년들은 입시와 학업에 대한 부담이 크고 아울러 부모에 대한 심리적·물리적 독립의 시기가 서구에 비해 늦어 외국의 이론이나 연구결과

를 일방적으로 적용하는 것에도 무리가 있다. 이런 점에서 우리나라 청소년 내담자의 고유한 상담경험과 요구를 파악하는 작업은 필수적이다.

이에 본 연구에서는 청소년기의 발달적 특성이 우리나라 청소년 내담자의 상담경험에 어떤 식으로 반영되어 있는지 알아보려고 한다. 특히 청소년 내담자의 정신내적 경험을 있는 그대로 보여주기 위해, 실제 상담에 참여하고 있는 청소년 내담자의 응답내용을 질적인 연구방법을 통해 파악해 보고자 한다. 이를 위해 개념도 연구방법(concept mapping)을 사용하여 청소년들의 상담에서 도움이 되었던 경험을 알아볼 것이다.

개념도 연구법(concept mapping)은 최근 들어 상담 및 심리치료 영역에서 활용되기 시작한 도구로 양적·질적 연구법을 통합한 비교적 새로운 방법론이다(Daughtry & Kunkel, 1993; Paulson, Truscott, & Stuart, 1999; Paulson & Worth, 2002). 통계적으로는 다차원 척도법(multidimensional scaling)과 위계적 군집분석에 기초하고 있으며 피험자들이 기초 자료 제시 및 결과물을 얻기 위한 자료조직화 과정에 직접 참여함으로써 연구자의 관점을 최대한 배제해 준다는 것이 개념도 연구법의 특징이다. 아울러 특정 경험에 따른 피험자들의 정신내적 인지 구조를 개념도 라는 그림으로 제시해 줌으로써 결과물을 이해하기가 쉽다는 장점이 있다. 절차상으로 개념도 연구법은 세 가지 기본 과정을 거치는데: 1)특정 질문에 대한 응답이나 자기-보고 식으로 피험자들의 생각과 경험을 수집하는 과정, 2)피험자들이 구조화된 카드분류작업을 통해 생각과 경험을 범주화하는 과정, 3)다차원척도법과 군집분석을 통해 카드 분류 결과를 통계적으로 처리하는 과정 등이 그것이다(Trochim, 1989, 1993). Paulson 등(1999)은 성인내담자 30명을 대상으로 상담의 조력경험에 대해 알아보고 개념도를 제작하여 상담자의 촉

진적 관계, 상담자 개입, 내담자의 자원 촉발, 새로운 관점 획득, 내담자 자기 개방, 정서적 안정, 지식획득, 접근이 용이함, 내담자 문제 해결 등의 범주들을 얻어낸 바 있다.

본 연구에서는 청소년들의 상담경험과 관련한 개념도를 작성함과 동시에 상담자들이 청소년 내담자를 어느정도나 올바르게 이해하고 있는지 알아보기 위해, 상담자의 시각에서 청소년의 경험을 추측한 개념도도 작성하여 두 집단의 지각 차이도 알아보고자 한다. 청소년 내담자와 상담자의 지각차이에 대한 연구는 비교적 드문데, 국내에서는 금명자(2002)가 청소년 내담자와 상담자의 상담에 대한 기대를 비교하면서 상담자는 상담관계에 초점을 둔 촉진적 관계에 대한 기대가 높은 반면, 내담자는 전문적이고 지시적인 태도를 더 많이 기대한다는 결과를 제시한 바 있다.

방 법

개념도 제작을 위한 면접조사 및 자료분석은 서울에 소재한 한국청소년상담원에서 이루어졌으며 총 연구기간은 2003년 9월 15일부터 10월 20일 까지였다. 피험자 선정에 대해 상담자들에게 면접조사목적에 미리 공지하고 상담중인 내담자의 인구통계학적 변인을 미리 파악하여 1차 연구대상자를 구성하였다. 그런 뒤 상담자를 통해 면접조사를 허락한 내담자를 최종 피험자로 선정하였으며 그 결과 서울에 거주하는 12~18세의 내담자 20명이 최종 피험자로 선정되었다. 이들의 성비는 여자 15, 남자 5명이었고 학령별로는 초등학생 1명, 중학생 10명, 고등학생 9명이었으며 연령평균은 15.3세였다. 이들은 성격, 가족, 대인관계 및 진로 문제 등으로 내방하였고

심각한 정신병적 증상은 없었으며 평균상담횟수는 15.8회였다. 이들의 상담자는 상담관련분야 석사 및 박사학위 소지자 14명이었고 성비는 여자 10명, 남자 4명이었다. 대부분 역동적이거나 통합적 접근법을 통한 상담을 하고 있었으며 상담경력은 최소 3년 이상이었다.

기초 자료 수집을 위해 상담관련 분야의 석사학위 소지자 및 석사과정 수료자로 구성된 5명의 남녀 면접자들이 면접조사를 실시하였다. 면접조사는 상담을 위해 내방한 내담자가 상담을 마친 뒤 실시하였다. 면접 질문은 “이제까지의 상담에서 도움이 되었던 점은 어떤 것인가”하는 개방형 질문이었다. 내담자의 발언 내용에 대한 제약을 최소화하기 위해 이런 질문을 택하였으며 동일한 면접방식의 유용성은 Paulson 등(1999) 및 Daughtry와 Kunkel(1993)등의 연구에서 밝혀진 바 있다. 각 면접은 약 20분간 진행되었으며 총 2주간 실시되었다. 내담자들의 응답내용은 녹음되어 축어록으로 풀어졌으며 연구진을 포함한 청소년 상담자 5명(박사학위소지자 3명, 석사학위소지자 2명)이 축어록 분석에 참여하였다. 축어록 분석은 Giorgi(1985)의 질적분석의 4단계 절차를 기초로 내담자의 응답내용을 최대한 보존하면서 상담도움과 관련된 내용만을 문장형식으로 정리하는 작업이었다. 분석의 결과 중복되지 않는 문장 81개가 정리되었으며 분류 및 평정작업을 위해 개념도 작성 소프트웨어인 “Concept System software”에 입력되었다. Concept system 소프트웨어는 Concept Systems社에서 개발한 개념도 제작 도구로, 자료의 분류 및 평정과 개념도 제작 등을 그래픽 화면상에서 쉽게 처리할 수 있도록 도와주는 상용 프로그램이다(Trochim, 1993).

그런 뒤 최초 응답내용을 제공한 피험자들이 개념도 제작을 위해 다시 내방하여 1차 분석 자료를 분류하고 평정하였다. 위의 면접에 참여한

내담자 중 15명이 다시 분류 및 평정 작업에 참여하였고 불참한 내담자의 인구통계학적 변인을 고려하여 초등학교 및 고등학교 각각 1명씩 2명의 내담자가 추가로 참여하였다. 분류기준은 81개의 문장을 “유사해 보이는 것끼리” 모으는 것이었으며 분류시 제약은 1) 모든 문장에 대한 범주를 각각 만들지 말 것과, 2) 모든 문장을 한 개의 집단에 모으지 말라는 것이었다(Paulson & Worth, 2002; Paulson et al., 1999). 아울러 “각 문장이 얼마나 중요한 상담경험이라고 생각하는지”에 대한 주관적 평정이 5점 Likert 척도 상에서 이루어졌다. 모든 분류 및 평정 작업은 개념도 작성 소프트웨어를 통해 데스크탑 및 노트북 컴퓨터에서 이루어졌으며 결과는 자동 입력되었다. 아울러 이들의 상담자도 내담자의 입장을 추측하여 동일한 방식으로 분류 및 평정 작업을 실시하였다. 분류 및 평정은 1회당 약 30~40분이 소요되었고 총 2주간 실시되었다.

입력된 자료를 근거로 개념도 작성 소프트웨어를 통해 내담자와 상담자 개념도를 각각 작성하였다. 3명의 연구진(상담관련 박사학위 소지자 1명, 석사학위 소지자 2명)은 Trochim(1989)의 개념도 작성 절차에 따라 소프트웨어가 제공하는 20개에서 3개의 범주로 이루어진 개념도 들을 대상으로, 범주 수를 차례로 하나씩 줄여가며 문장들이 어느 정도 동질적으로 분류된 것으로 보이는 개념도 5개를 우선 골라내었다. 1차로 선정된 개념도는 5~9개의 범주(상담자, 내담자 모두)로 구성되어 있었으며 연구진은 각자 5개의 개념도를 살펴본 후 다시 모여 합의를 통해 문장들이 가장 적절히 분류된 개념도를 최종 선정하였다. 그런 뒤 범주 내에 포함된 문장의 내용과 각 문장의 bridging 점수를 근거로 합의를 통해 각 범주의 제목을 붙였다. bridging 점수란 문장들이 그 범주에 얼마나 함께 분류되었는가를 보

여주는 지표로 각 문장은 동일 범주의 다른 문장들과 함께 분류된 횟수가 빈번할수록 낮은 점수를 받는다(Paulson et al., 1999). 개념도 작성 소프트웨어는 막대그래프로 각 문장의 bridging 점수를 표시해주므로 연구진간에 이견이 좁혀지지 않을 때는 낮은 bridging 점수를 받은 문장들만 따로 참고하여 범주명을 정하였다.

결 과

내담자 개념도

상담에서 도움이 되었던 경험에 대한 내담자 개념도는 그림 1과 같다.

내담자 개념도는 모두 8개의 범주로 이루어져 있으며 각 범주명은, ‘안정감과 희망을 갖게 됨’, ‘자기이해 및 수용’, ‘정서적 스트레스 해소’, ‘상담의 기본조건에 대한 만족감’, ‘상담자의 성인으로로서의 친절함’, ‘대하기 편한 상대로서의 상담자’, ‘상담자의 내담자를 존중하는 태도’, ‘상담자의 적극적이고 구체적인 개입’ 등이었다.

개념도 상의 범주간 거리는 유사성에 반비례하며 근접해 있을수록 관련이 깊은 범주이거나 시간상으로 동시적 경험일 가능성이 높다. 그리고 각 범주의 면적이 넓을수록 피험자들이 해당 범주 내용을 다양한 방식으로 경험하거나 다양하게 표현하고 있다는 의미이다. 각 범주의 두께는 경험의 중요도를 의미하는 것으로 두꺼울수록 중요한 상담경험임을 나타내고 있다. 개념도 해석에 있어 우선 피험자들에게 공통적으로 잠재되어 있는 경험의 주요 축들을 파악하는 것이 중요하며, 그런 뒤 각 범주의 위치와 근접성을 근거로 경험의 다양한 인지적 특성을 알아낼 수 있다(Buser, 1989; Kunkel & Newsom, 1996).

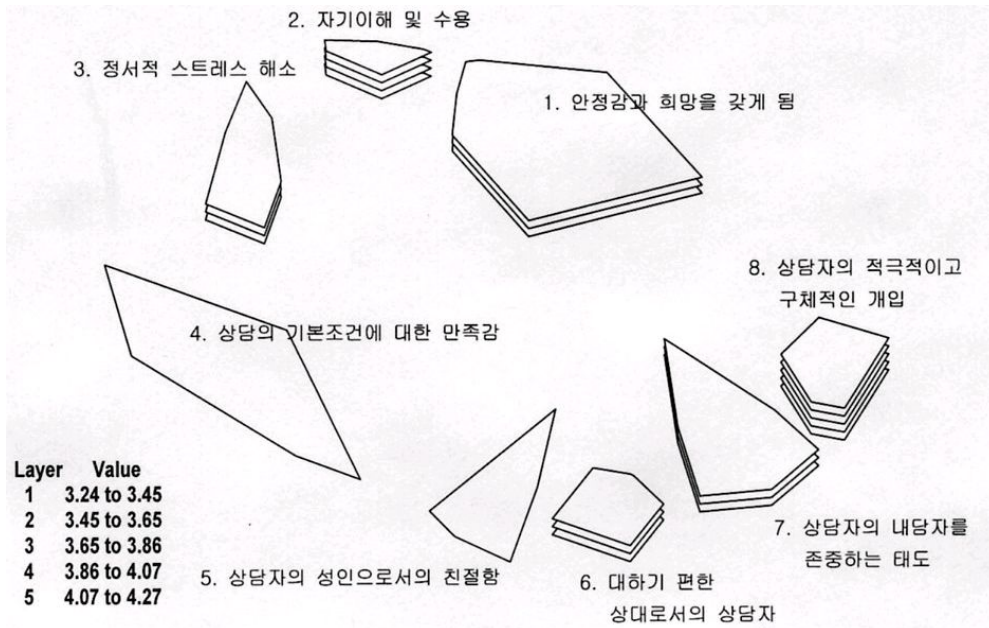


그림 1. 상담에서 도움 받은 경험에 대한 내담자 개념도

범주 1 : 안정감과 희망을 갖게 됨

해결책이 있어서 안심이 되었다
 나의 생각을 말하고 나니 정리가 되었다
 내 문제를 좀 더 분명하게 알 수 있었다
 평소에도 상담자 말이 떠올라서 잘못된 행동을 안 하게 된다
 내 문제에 대해서 큰 걱정을 하지 않게 되었다
 친구들 문제도 상담해 줄 수 있었다
 내가 다른 사람에게 어떻게 보일지 알게 되었다
 상담에서 처음 고민했던 문제 외에도 도움을 많이 받았다
 미래에 대한 희망을 갖게 되었다
 상대방의 진심을 알게 되었다
 이야기하다 보니 해결책이 나왔다
 상담을 통해 주변 사람들의 소중함을 알게 되었다
 상담자가 시킨 대로 해봤더니 효과가 있었다
 스스로 해결할 수 있다는 믿음이 생겼다

범주 2 : 자기이해 및 수용

나 자신에 대해 생각해 볼 수 있는 계기가 되었다
 지금의 내 모습을 받아들이게 되었다

상담을 통해서 나의 생각이 좋은 쪽으로 바뀌었다
 내가 지나치게 예민했다는 것을 알게 되었다
 다른 사람들에게 얘기를 잘 할 수 있게 되었다
 다른 사람도 나 같은 고민을 한다는 것을 알게 되었다
 상담을 통해서 나의 생각이 어른스러워졌다
 세상을 보는 눈이 달라졌다
 좋고 싫은 것을 분명하게 말 할 수 있게 되었다

범주 3 : 정서적 스트레스 해소

화를 잘 풀 수 있는 방법을 알게 되었다
 다른 사람의 입장을 이해하게 되었다
 상담을 통해 부모님으로부터 받았던 스트레스가 풀렸다
 원래 말을 잘 못했는데 상담에서는 말을 잘 할 수 있었다
 성질을 덜 부리게 되었다
 주위 사람들에게 하지 못했던 얘기를 상담에서 할 수 있었다

범주 4 : 상담의 기본조건에 대한 만족감

학교 끝나고 갈 곳이 있어서 좋았다
 상담자가 나와 놀아주었다

상담에서 사소한 일도 다 얘기할 수 있었다
어떻게 하면 좋을지 물어볼 사람이 있어 좋았다
참았던 감정을 상담에서 폭발시킬 수 있었다
상담에서 솔직하게 이야기할 수 있었다
대화의 주제를 내가 정할 수 있었다

범주 5 : 상담자의 성인으로서의 친절함

상담자가 마음이 착했다
상담자가 자료를 찾아주었다
상담자가 먹을 것을 사주었다
상담에서 안심하고 말 할 수 있었다
상담자가 나와 같은(남자/ 여자)여서 이해를 잘 해 주었다
상담자가 여러 가지 지식을 알려주었다

범주 6 : 대하기 편한 상대로서의 상담자

상담자가 다정했다
상담자가 순수하게 느껴졌다
상담자가 지식이 풍부했다
상담자가 내 말을 듣고 대답해 주는 것이 좋았다
상담자가 전문가여서 믿음이 갔다
상담자가 말을 잘해서 좋았다
상담자가 비판하지 않았다
상담자가 위로를 해 주었다
상담자가 친구처럼 대해주었다
상담자가 편하게 대해 주었다
상담자와 말이 잘 통했다

범주 7 : 상담자의 내담자를 존중하는 태도

내가 좋아하는 것에 상담자가 관심을 보여주었다
상담자가 나에게 대한 얘기를 부모님께 해 주셨다
상담자가 진지하게 내 말을 들어주었다
상담자가 용기를 주었다
상담자가 자기 이야기를 해 주었다
상담자가 캐묻지 않았다
상담자가 내가 슬퍼할 때 같이 슬퍼해 주었다
상담자가 내 입장에서 생각해주었다
상담자가 얘기를 많이 해 주었다
상담자가 나에게 대해 어느 정도 알고 있어서 말하기가 편안했다
상담자가 나를 잘 받아주었다
상담자가 눈높이를 맞추어(내 수준에 맞추어서) 얘기해 주었다

상담자가 부모님처럼 대해 주었다
상담자가 짜증내지 않고 나를 받아주었다
상담에서 비밀을 지켜주었다
상담자가 전적으로 내 편이었다
상담자가 차분하게 이야기했다
상담자는 내가 말 할 때까지 기다려 주어서 좋았다

범주 8 : 상담자의 적극적이고 구체적인 개입

나의 문제를 상담자가 같이 고민해 주었다
상담자가 내 잘못을 지적해 주었다
상담자가 내 말을 잘 요약해 주었다
상담자가 나를 믿어주었다
상담자가 나한테 신경을 많이 써주었다
상담자가 문제의 원인을 찾도록 도와주었다
상담자가 내 마음을 잘 알아차렸다
상담자가 해결책을 제시해 주었다
상담자가 내 문제를 잘 파악하였다
상담자가 조언을 해 주었다

내담자 개념도를 전반적으로 살펴보면 크게 상, 하로 도움이 되었던 경험의 영역이 분리되어 있다. 위쪽은 대체로 내담자의 상담을 통한 개인 내적 경험을, 아래쪽은 상담자의 개입 측면을 나타내고 있다. 아울러 두 영역의 중간정도 위치에는 원편으로 ‘상담의 기본조건에 대한 만족감(예: “어떻게 하면 좋을지 물어볼 사람이 있어 좋았다”)’ 영역이 있어 내담자들은 상담이라는 기본적인 조건을 중심으로 자기 내적인 변화와 상담자의 개입 측면을 분리하여 지각하고 있음을 알 수 있다. 아울러 두 영역은 중요도에서도 유사하게 높은 평정을 받은 것을 볼 때 청소년들은 상담자의 개입과 이를 통한 자신들의 변화 모두를 동등하게 중요시하고 있음을 알 수 있다. 반면 중간에 위치한 ‘상담의 기본 조건에 대한 만족감’은 중요도가 가장 낮았으며, 전체적으로 ‘상담자의 적극적이고 구체적인 개입(예: “상담자가 해결책을 제시해 주었다”)’이 가장 중요하다고 청소년들은 평가하였다.

또 청소년들은 ‘안정감과 희망을 갖게 됨(예: “미래에 대한 희망을 갖게 되었다”)’이라는 상담의 장기적 효과 측면과, ‘정서적 스트레스 해소(예: “화를 잘 풀 수 있는 방법을 알게 되었다”)’ 및 ‘자기이해 및 수용(예: “지금의 내 모습을 받아들이게 되었다”)’이라는 다소 단기적인 상담효과 측면으로 개인적인 변화 양상을 분리하여 지각하고 있었다. 아울러 내담자들은 정신내적 변화 중 ‘자기이해 및 수용’ 차원을 가장 중시한다는 점을 결과에서 알 수 있다.

상담자 개념도

상담자가 내담자의 분류와 평정을 추측해 본 개념도는 그림 2와 같다.

상담자 개념도는 내담자의 범주보다 하나 적은 7개의 범주로 이루어져 있으며, ‘자기이해 및 수용’, ‘주된 호소문제의 해결’, ‘상담의 기본조건

에 대한 만족감’, ‘상담자와 언어적 소통이 잘 됨’, ‘대하기 편한 상대로서의 상담자’, ‘상담자의 내담자를 존중하는 태도’, ‘상담자의 적극적이고 구체적인 개입’ 등이 그것이다.

전체적인 경험의 구조는 내담자의 그것과 유사하게 ‘상담의 기본조건에 대한 만족감’을 중심으로 내담자의 내적 경험과 상담자의 개입 차원으로 크게 구분되어 있다. 그러나 상담의 기본조건 자체를 청소년들이 중시할 것이라고 본 점은 실제 청소년들의 경험과는 차이를 보인다. 상담자의 개입 영역에서 범주의 전반적 분류는 내담자의 그것과 상당히 유사함을 알 수 있지만 중요도면에서는 ‘상담자와 언어적 소통이 잘 됨(예: “상담자와 말이 잘 통했다”)’ 범주를 제외하면 상담자들은 대부분의 개입범주에 동등한 중요도를 부여한다는 점이 내담자와 차이를 보였다. 그러나 전체적인 중요도 면에서는 내담자의 개인 내적 변화를 개입측면보다 더 중시하고 있다.

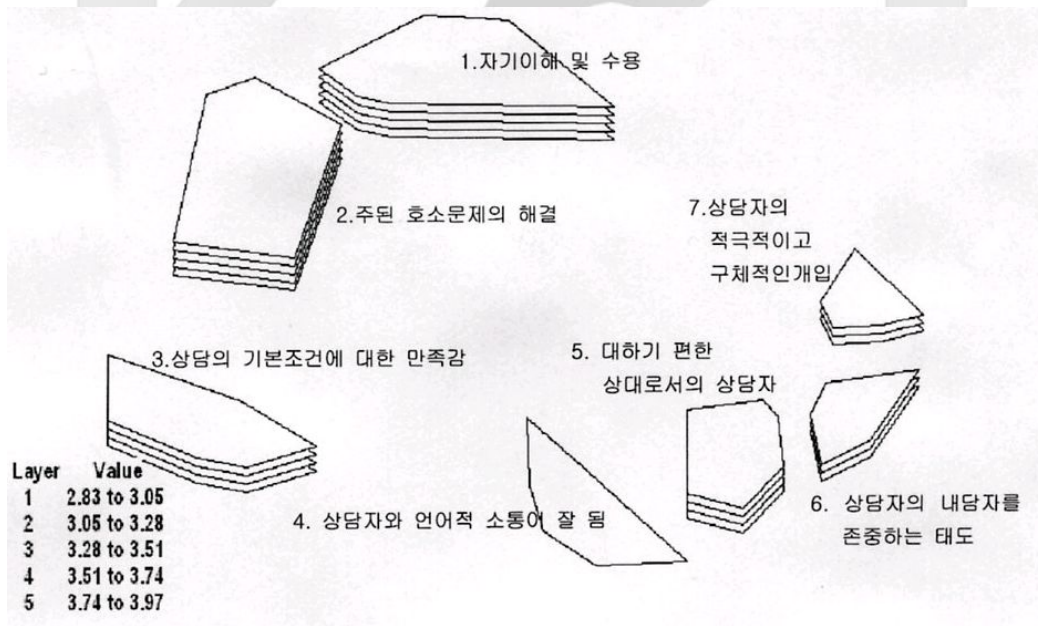


그림 2. 내담자가 상담에서 도움 받은 경험을 추측한 상담자 개념도

범주 1 : 자기이해 및 수용

내 문제를 좀 더 분명하게 알 수 있었다
 평소에도 상담자 말이 떠올라서 잘못된 행동을 안 하게 된다
 친구들 문제도 상담해 줄 수 있었다
 내가 다른 사람에게 어떻게 보일지 알게 되었다
 지금의 내 모습을 받아들이게 되었다
 상담에서 처음 고민했던 문제 외에도 도움을 많이 받았다
 상담을 통해서 나의 생각이 좋은 쪽으로 바뀌었다
 다른 사람의 입장을 이해하게 되었다
 내가 지나치게 예민했다는 것을 알게 되었다
 미래에 대한 희망을 갖게 되었다
 다른 사람들에게 얘기를 잘 할 수 있게 되었다
 상대방의 진심을 알게 되었다
 상담을 통해 주변 사람들의 소중함을 알게 되었다
 다른 사람도 나 같은 고민을 한다는 것을 알게 되었다
 세상을 보는 눈이 달라졌다
 성질을 덜 부리게 되었다
 스스로 해결할 수 있다는 믿음이 생겼다

범주 2 : 주된 호소문제의 해결

나 자신에 대해 생각해 볼 수 있는 계기가 되었다
 화를 잘 풀 수 있는 방법을 알게 되었다
 해결책이 있어서 안심이 되었다
 나의 생각을 말하고 나니 정리가 되었다
 내 문제에 대해서 큰 걱정을 하지 않게 되었다
 상담을 통해 부모님으로부터 받았던 스트레스가 풀렸다
 이야기하다 보니 해결책이 나왔다
 상담을 통해서 나의 생각이 어른스러워졌다
 상담자가 시킨 대로 해봤더니 효과가 있었다
 좋고 싫은 것을 분명하게 말 할 수 있게 되었다

범주 3 : 상담의 기본조건에 대한 만족감

학교 끝나고 갈 곳이 있어서 좋았다
 상담에서 사소한 일도 다 얘기할 수 있었다
 어떻게 하면 좋을지 물어볼 사람이 있어 좋았다
 원래 말을 잘 못했는데 상담에서는 말을 잘 할 수 있었다
 참았던 감정을 상담에서 폭발시킬 수 있었다

상담에서 솔직하게 이야기할 수 있었다
 대화의 주제를 내가 정할 수 있었다
 상담에서 안심하고 말 할 수 있었다
 주위 사람들에게 하지 못했던 얘기를 상담에서 할 수 있었다

범주 4 : 상담자와 언어적 소통이 잘 됨

상담자가 마음이 착했다
 상담자가 나에게 대한 얘기를 부모님께 해 주셨다
 상담자가 순수하게 느껴졌다
 상담자가 지식이 풍부했다
 상담자가 나에게 대해 어느 정도 알고 있어서 말하기가 편안했다
 상담자가 내 말을 듣고 대답해 주는 것이 좋았다
 상담자와 말이 잘 통했다

범주 5 : 대하기 편한 상대로서의 상담자

상담자가 나와 놀아주었다
 상담자가 나를 믿어주었다
 상담자가 나한테 신경을 많이 써주었다
 상담자가 다정했다
 상담자가 진지하게 내 말을 들어주었다
 상담자가 눈높이를 맞추어(내 수준에 맞추어서) 얘기해 주었다
 상담자가 부모님처럼 대해 주었다
 상담에서 비밀을 지켜주었다
 상담자가 전문가여서 믿음이 갔다
 상담자가 말을 잘해서 좋았다
 상담자가 차분하게 이야기했다
 상담자가 친구처럼 대해주었다
 상담자가 전적으로 내 편이었다
 상담자가 편하게 대해 주었다
 상담자는 내가 말 할 때까지 기다려 주어서 좋았다

범주 6 : 상담자의 내담자를 존중하는 태도

나의 문제를 상담자가 같이 고민해 주었다
 내가 좋아하는 것에 상담자가 관심을 보여주었다
 상담자가 내 마음을 잘 알아차렸다
 상담자가 자기 이야기를 해 주었다
 상담자가 캐묻지 않았다
 상담자가 내가 슬퍼할 때 같이 슬퍼해 주었다

상담자가 내 입장에서 생각해 주었다
 상담자가 얘기를 많이 해 주었다
 상담자가 먹을 것을 사 주었다
 상담자가 나를 잘 받아 주었다
 상담자가 짜증내지 않고 나를 받아 주었다
 상담자가 나와 같은(남자/ 여자)여서 이해를 잘 해 주었다
 상담자가 비판하지 않았다
 상담자가 위로를 해 주었다

범주 7: 상담자의 적극적이고 구체적인 개입

상담자가 내 잘못을 지적해 주었다
 상담자가 내 말을 잘 요약해 주었다
 상담자가 문제의 원인을 찾도록 도와 주었다
 상담자가 용기를 주었다
 상담자가 해결책을 제시해 주었다
 상담자가 자료를 찾아 주었다
 상담자가 내 문제를 잘 파악하였다
 상담자가 여러 가지 지식을 알려 주었다
 상담자가 조언을 해 주었다

논 의

청소년 개념도를 전반적으로 살펴보면 상담의 도움 경험은 크게 내담자의 개인 내적 변화와 이를 가능하게 한 상담자의 개입 두 가지로 구분되어 지각되고 있음을 알 수 있다. 특히 두 영역이 모두 중시되고 있다는 결과는, 면대면 상담이 가지는 효과의 본질이 두 사람간의 상호작용의 결과이고 또 내담자도 이런 점을 분명하게 지각하고 있다는 것을 시사해 주고 있다.

청소년들이 상담자의 개입영역 중에서 ‘상담자의 구체적이고 적극적인 개입’을 가장 중시했다는 결과는, 청소년들이 상담에서의 관계적인 측면 보다는 구체적인 대안이나 해결책 등을 더 중시하고 있음을 보여준다(‘상담자가 해결책을 제시해 주었다’). 이는 청소년들의 발달 특성상

어른에 대한 심리적 의존성이 많은 부분 남아있기 때문에 나타난 결과로 보이며(장성숙, 2000), 청소년들이 구체적인 행동주의적 상담접근을 선호한다는 Weisz 등(1995)의 주장과 일치하는 부분이기도 하다. 그러나 ‘상담자의 친절성(예: “상담자가 자료를 찾아 주었다”)’ 영역이 가장 중요도가 낮다는 결과를 고려해보면, 청소년들은 어른으로부터 구체적이고 적극적인 개입은 중요시하지만 상담자의 지나친 친절이나 배려에는 별 가치를 두지 않는다고도 볼 수 있다. 청소년 내담자들은 심리적인 의존과 성숙 사이에서 성숙의 도상에 있어 복합적인 모습을 가지고 있다는 점을 시사하는 결과이며 Holmbeck 등(2000)의 연구 결과와도 일치하는 부분이다. 그러나 상담자의 구체적인 개입 범주에 가장 근접하여 ‘상담자와의 편한 관계’나 ‘내담자 존중의 태도’ 등의 범주가 자리잡고 있다는 결과는, 해결중심적인 상담자의 개입도 내담자에 대한 인격적 존중이나 수용적인 태도가 병행되어야 함을 시사한다. 이런 결과는 상담자의 따뜻함과 허용이 바탕이 된 권위 있는 태도가 청소년 선도에 효과적이라는 Steinberg (1990)나 Gray와 Steinberg(1999)의 주장이 한국의 청소년 내담자에게도 적용될 수 있음을 보여준다. 아울러, 상담자의 방향지시적 태도를 매우 중시하면서도 그에 못지 않게 상담자의 공감적, 수용적 태도 또한 원한다는 우리나라 청소년들의 상담에 대한 일반적인 기대감이(김은희, 주은선, 2001) 상담실체에 반영된 결과로도 볼 수 있다.

상담을 통한 개인내적 변화 측면을 살펴보면, 시간에 따른 내담자의 개인내적 변화가 ‘주 호소 문제 해결’ → ‘안정감과 희망의 획득’의 순서로 진행된다는 점을 감안할 때 우리나라 청소년들은 상담의 단기적인 효과를 주 호소문제 해결이라고 압축하기보다는 ‘정서적 스트레스의 해소’

와 ‘자기이해 및 수용’이라는 두 가지 차원으로 분리하여 경험하고 있었다. 특히 정서적 문제가 부각된 것을 보면, 청소년의 주된 호소문제의 본질이 외부 스트레스원(stressor) 자체보다는 그로 인한 부정적 정서 처리의 미숙일 수 있음을 암시하는 결과이다. 이는 부정적 정서 처리가 청소년기의 고유의 보편적인 어려움이라는 기존 연구 결과(Greenberger & Chen, 1996; Williams, Holmbeck & Greenley, 2002)를 지지하는 결과이기도 하다. 흥미로운 점은 청소년들이 ‘자기이해와 수용’의 차원을 가장 중시한다는 결과인데, 당장의 심적 고통과 증상의 해소보다는 좀 더 근본적인 자기이해의 순간이 청소년 내담자에게 더 부각되어 경험되었음을 이 결과를 통해 짐작할 수 있다. 이는 청소년기가 즉각적 만족과 고통 경감에 치중하는 아동기의 특성을 벗어난 시기임을 보여주며, 내적 경험에 대한 해석과 의미 부여의 작업이 활발한(Weisz & Hawley, 2002) 청소년기의 인지적 특성을 반영해주는 결과이기도 하다.

내담자의 경험을 상담자가 추측한 개념도를 내담자의 것과 비교해보면, 상담자들이 내담자의 상담경험에 있어 전반적인 틀은 정확하게 파악하고 있지만 세부적으로는 그렇지 못하다는 점을 알 수 있다. 예를 들어 ‘상담의 기본조건에 대한 만족’ 범주에 있어 상담자들은 내담자의 지각과는 달리 청소년들이 상담이라는 물리적인 기본조건(예: “학교 끝나고 갈 곳이 있어서 좋았다”) 만으로도 어느 정도 만족을 느낄 것으로 추측했다. 상담의 질적인 내용을 더 중시하는 내담자들의 요구를 상담자들이 잘 파악하지 못하고 있음을 보여주는 부분이다. 그러나 이 범주가 두 주류 영역에서는 동떨어져 있음을 볼 때, 상담자들도 상담이라는 기본조건이 상담의 주된 역할에서는 주변적 성격이 강하다는 점을 인식하고

있음을 시사해준다.

이에 반해 상담자 개입 영역은 그 범주의 분류 양상이 두 집단 사이에 거의 일치함을 보여주고 있는데, 이는 여러 개입에 포함된 상담자의 의도가 청소년들에게도 동일하게 경험된다는 점을 시사한다. 그만큼 청소년 내담자가 상담자의 언행을 수용하는 정도와 수준이 매우 민감함을 보여주는 결과이며 아울러 청소년들이 어른으로서의 상담자에게 가지는 심리적 의존성도 보여준다(장성숙, 2000). 중요도 부여의 측면에서 상담자는 상담개입의 관계적 측면과 구체적 개입 모두를 중시하는데 반해 내담자는 구체적이고 적극적인 개입 영역에 더 많은 중요도를 부여하고 있다. 이것은 내담자들이 상담자에 비해 구체적으로 개입하고 돌봐줄 것을 더 많이 기대한다는 기존의 연구결과들(금명자, 2002; Tinsley, Bowman, & Barich, 1993)과 일치하는 대목이다. 상담자들이 다른 개입 영역과는 달리 ‘상담자와 언어적 소통이 잘 된다’ 차원에는 거의 중요성을 부여하지 않았다는 점은 흥미로운데, 아마도 성인과 비교했을 때 청소년들은 언어적 수준의 대화에서 자기탐색이나 통찰이 이루어지기가 쉽지 않았다는 상담자들의 현장 경험에서 비롯된 결과로 보인다.

내담자의 개인 내적 경험에서는 두 집단간에 큰 지각 차이를 보인다. 상담자들은 크게 ‘당면 문제 해결’과 ‘안정감 및 희망의 획득’이라는 상담의 장, 단기 효과의 차원으로 내담자의 내적 변화를 내담자의 지각보다 단순화하여 파악하고 있다. 내담자 개념도와 비교해보면 청소년에게 정서적 스트레스 해결이 중요한 측면임을 상담자들이 간과하고 있음을 본 결과가 시사하고 있다. 상담의 효과를 직접 경험하는 내담자 입장에서 경험의 내용을 더 세분화하여 지각하는 것은 당연하겠지만, ‘호소문제 해결 이후에는 안정감

획득'이라는 순차적인 논리만으로 청소년 내담자의 변화를 이해하는 것은 역부족일 수 있음을 본 결과는 보여준다. 아울러 내담자들이 자기이해와 수용의 경험을 즉각적인 증상 해소와 별 차이 없이 중시할 것이라고 상담자들은 짐작하고 있는데, 이는 내적 경험에 대한 해석과 의미 부여 작업을 중시하는 청소년기의 인지적 특성을 간과한 결과이다.

종합해보면, 청소년 내담자들은 상담에서 자신들의 변화와 상담자의 개입 두 가지가 모두 중요한 도움이 되었다고 지각하고 있었으며, 아울러 심리적인 의존과 성숙의 복합적인 모습 및 정서적 스트레스 처리의 미숙, 내적 경험의 인지적 해석을 중시하는 청소년기의 특성 등이 상담의 도움 경험 지각에도 반영되어 있었다. 상담자들은 이런 양상을 전반적으로는 잘 파악하고 있으나 세부적인 면에서 정확히 공감하지 못하며 특히 개인내적 변화의 차원에서는 두 집단간에 많은 지각차이가 있다는 점을 본 결과는 시사해준다. 이런 결과를 볼 때 향후 청소년 상담자 교육과 지도감독에서는 청소년기의 특성이 상담 장면에서 어떤 식으로 드러나는가를 정확히 파악하는 작업이 중시되어야 한다.

본 연구는 질적 연구법을 사용하여 우리나라 청소년 내담자들이 상담의 어떤 측면에서 많은 도움을 받는지 내담자의 시각에서 보여준 최초의 연구라는 점에서 의의가 있으며, 연구의 결과는 상담 실무에 직접적인 도움이 될 뿐만 아니라 향후 청소년 내담자 대상의 양적 연구를 위한 기초자료로 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언으로는 첫째, 연구방법상 기초 자료가 피험자들의 회상 내용에 근거하고 있다는 점을 들 수 있다. 회상 방법은 경험의 중요한 측면을 망각하거나 잘못 기억할 가능성을 내포하고 있다(Paulson et

al., 1999). 아울러 회상내용이 피험자의 기존 신념이나 상담문제의 특성에 따라 달라질 수 있다는 점도 본 연구의 한계이다.

둘째, 개념도 방법론이 가진 제한점을 들 수 있다. 개념도는 여타 방법론과 구분되는 장점도 많지만 그림이라는 결과물이 가진 특성상 해석의 타당도를 지지할만한 근거가 부족하다. 이 때문에 다양한 배경의 해석자에 따라 동일한 결과물의 해석이 달라질 수 있다.

셋째, 범주제목 명명에 따른 어려움이다. 절차에서 보듯이 연구참여자들 각각의 상담경험이 다양하고 각 개인의 판단 기준도 차이가 있어 동일 범주내 분류된 문장들 중에도 동질적이지 못한 문장들이 불가피하게 포함된다. 양적분석에 근거한 요인분석에서는 요인의 타당도를 저해하는 문항 등을 제외시키는 등의 사후 보완 절차가 가능하지만, 본 개념도 연구법은 그런 작업이 불가능하여 범주제목 명명에 연구자의 주관성이 많은 부분 개입되는 등 어려움이 많은 것이 사실이다. 개념도 연구법이 정신보건분야에 활용도가 높은 만큼(Johnson, Biegel, & Shafran, 2000), 향후 방법론상의 한계를 보완하는 작업이 필요하다 할 것이다.

넷째, 피험자 구성에 따른 한계이다. 질적연구의 현실적 여건상 피험자의 수가 부족하고, 그 지역도 서울에 한정되어 있으며 여자 내담자의 수가 더 많다는 점등은 본 연구의 결과를 일반화하는데 제한점으로 작용한다. 아울러 성인 내담자의 비교집단이나 이들을 대상으로 한 동일한 연구가 없어 결과를 비교 타당화 하기가 어렵다는 점도 추후 연구에서 보완해야 할 내용이다. 후속 연구에서는 인구통계학적으로 다양하고 균형 있는 피험자들을 대상으로 연구를 실시하여 다양한 변인에 따른 차이점과 공통점을 파악해 보는 것이 바람직하겠다.

참고문헌

- 금명자 (2002). 청소년 내담자와 상담자의 상담에 대한 기대 차이 및 문화적 특성과의 관계. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14, 529-546.
- 김은희, 주은선 (2001). 내담자 변인과 상담형태에 따른 내담자의 상담에 대한 기대감 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13, 51-77.
- 박성수, 김혜숙, 이숙영, 김창대, 유성경 (1997). *청소년 상담원리*. 청소년대화의광장.
- 이은경, 정찬석, 김현주 (2003). 청소년 내담자가 지각하는 상담경험. 제10회 청소년상담학세미나, 서울: 한국청소년상담원.
- 장성숙 (2000). 현실역동 상담 - 한국인의 특성에 적합한 상담 접근. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 12, 17-32.
- Buser, S. J. (1989). A counseling practitioner's primer to the use of multidimensional scaling. *Journal of Counseling and Development*, 67, 420-423.
- Daughtry, D., Kunkel, M. A. (1993). Experience of depression in college students: A concept map. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 316-323.
- Dishion, T. J., McCord, J., & Poulin, F. (1999). When interventions harm: Peer groups and problem behavior. *American Psychologist*, 54, 755-764.
- Giorgi, A. (1985). Sketch of a psychological phenomenological method. In A. Giorgi (Ed.), *Phenomenology and psychological research* (pp. 12-28). Pittsburg, PA: Duquesne University Press.
- Gray, M. R., & Steinberg, L. (1999). Unpacking authoritative parenting: Reassessing a multidimensional construct. *Journal of Marriage and the Family*, 61, 574-587.
- Greenberger, E. & Chen, C. (1996). Perceived family relationships and depressed mood in early and late adolescence: a comparison of european and asian americans. *Developmental Psychology*, 32, 707-716.
- Holmbeck, G. N., Colder, C., Shapera, W., Westhoven, V., Kenealy, L., & Updegrave, A. (2000). Working with adolescents: Guides from developmental psychology. In P. C. Kendall (Ed.), *Child and adolescent therapy: Cognitive-behavioral procedures* (pp. 334-385). New York: Guilford Press.
- Johnson, J. A., Biegel, D. E., & Shafran, R. (2000). Concept mapping in mental health: uses and adaptations. *Evaluation and Program Planning*, 23, 67-75.
- Kunkel, M. A., & Newsom, S. (1996). Presenting problems for mental health services: A concept map. *Journal of Mental Health Counseling*, 18, 53-63.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients' perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 317-324.
- Paulson, B. L., & Worth, M. (2002). Counseling for suicide: Client perspectives. *Journal of Counseling and Development*, 80, 86-93.
- Regan, A. M., & Hill, C. E. (1992). Investigation of what clients and counselors do not say in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 168-174.
- Steinberg, L. (1990). Autonomy, conflict, and harmony in the family relationship. In S. S.

- Feldman & G. R. Elliott (Eds.), *At the threshold: The developing adolescent* (pp. 54-89). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Tinsley, H. E. A., Bowman, M. T., & Barich, A. W. (1993). Counseling psychologists' perceptions of the occurrence and effects of unrealistic expectations about counseling and psychotherapy among their clients. *Journal of Counseling Psychology, 40*, 46-52.
- Trochim, W. (1989). An introduction to concept mapping for planning and evaluation. *Evaluation and Program Planning, 12*, 1-16.
- Trochim, W. M. K. (1993). *The concept system(software manual)*. Ithaca, NY: Author.
- Weisz, J. R., & Weiss, B., Han, S. S., Granger, D. A., & Morton, T. (1995). Effects of psychotherapy with children and adolescents revisited: A meta-analysis of treatment outcome studies. *Psychological Bulletin, 117*, 450-468.
- Weisz, J. R., & Hawley, K. M. (2002). Developmental factors in the treatment of adolescents. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 70*, 21-43.
- Williams, P. G., Holmbeck, G. N., & Greenley, R. N. (1996). Adolescent health psychology. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 70*, 828-842.

원고접수일 : 2003. 12. 15

수정원고접수일 : 2004. 1. 12

게재결정일 : 2004. 2. 3

Adolescent Clients' Helpful Experiences in Counseling: A Concept Map

Chan-Suk Jung

Eunk-Yung Lee

Hyun-Ju Kim

Korea Youth Counseling Institute

In the present study, Korean adolescent clients' and counselors' perceptions of helpful experiences in counseling were identified and compared via concept mapping. The concept mapping is a methodological approach combining qualitative and quantitative strategies. 20 adolescent clients were interviewed about their helpful experiences and 81 non-redundant statements extracted from those interviews were sorted and rated by themselves and their counselors. 8 thematic cluster-map was generated by concept mapping software: Restoring Hope and Emotional Security, Self-understanding and Acceptance, Relieving from Emotional Stresses, Satisfaction with Counseling Environment, Kindness from Counselors as an Adult, Feeling comfortable with Counselor, Counselor Respects for Clients, Counselor Specific and Active Intervention. Although the general structure of the concept map generated by clients was found to be consistent with that of counselors, their perspectives were different on the specific areas.

Key Words : Korean adolescent clients, concept mapping, difference between clients and counselors