

초심상담자와 내담자의 조기종결 경험에 관한 질적 분석

손 유 미[†]

정 남 운

가톨릭대학교

본 연구는 초심 상담자들과 내담자들의 조기종결 경험과 상담자-내담자 간 지각 차이를 알아보았다. 이를 위해 초심상담자·내담자 8쌍의 조기종결 경험에 대한 인터뷰 실시 후, 수집된 자료는 합의적 질적 분석방법(Consensual Qualitative Research, CQR)에 의해 분석되었다. 연구결과 초심상담자가 보고한 조기종결 경험에 관한 전형적인 경로는 상담자가 회기와 목표의 합의 없이 상담을 시작했으며, 상담 중 상담을 지나치게 주도하거나 소극적인 반응을 보였으며, 이는 조기종결로 이어졌는데, 내담자가 종결 제안을 하거나 연락 없이 오지 않는 것에 대해 상담자는 소극적으로 응한 것으로 나타났다. 종결 후 상담자는 아쉬움, 자책감, 불만족감을 느끼고, 한편으로 종결에 대해 내담자 탓을 하게 되며, 상담자로서 발달에 긍정적으로 작용, 부정적인 느낌이 남는다고 보고했다. 내담자가 보고한 조기종결 경험에 관한 전형적인 경로는 내담자는 편안한 느낌의 상담자, 공감과 이해를 해주는 상담자, 문제해결의 도움을 주는 상담자, 호소문제 해결에 대한 기대를 가지고 상담을 시작했으며, 상담 중 상담자의 지나친 주도에 대해 부정적인 감정을 느끼고 소극적·수동적·적대적·부정적으로 반응했고, 이는 조기종결로 이어졌다. 종결 후 상담에서 도움을 받았다는 긍정적인 보고와 상담(자)에 대한 불만족감, 생활이 불편해졌다고 하는 부정적인 보고가 동시에 있었다. 초심상담자와 내담자의 보고에서 나타난 지각차이를 살펴보면, 「내담자의 상담에 대한 기대」에 관해 내담자는 상담자가 예측하지 못한 더 많은 구체적인 기대를 가지고 있었다. 상담 중 상담자는 내담자의 적대적·부정적 태도는 잘 알아차렸지만 소극적·수동적 태도는 알아차리지 못했다. 종결 후 대부분의 상담자가 주로 부정적인 감정을 느끼고, 부정적인 영향이 남았다고 보고한 반면 내담자는 종결 후 긍정적인 감정과 부정적인 감정을 동시에 경험하며 이 후에는 긍정적인 영향을 받은 집단과 부정적인 영향을 받은 집단으로 구분되었다.

주요어 : 초심상담자, 조기종결, 합의적 질적 분석

* 본 연구는 후기필자(정남운)의 지도로 선기필자(손유미)가 석사학위 논문으로 제출한 연구(2005)를 바탕으로 한 것임.

† 교신저자 : 손 유 미, (121-742) 서울시 마포구 신수동 1번지, 서강대학교 학생생활상담소
전화 : 011-208-4176 E-mail : oktos@hanmail.net

초심상담자는 상담에서 여러 가지 어려움을 겪으며 때로는 조기종결을 경험하는데 이는 뼈아픈 경험이자 상담자로 훈련받는데 귀한 밑거름으로 작용할 것이다. 또한 내담자에게 조기종결 경험은 상담과 상담자에 대한 불만을 경험함으로써 부정적인 이미지를 심어줄 수 있을 것이다. 먼저 조기종결과 관련된 연구 중 내담자 변인에 대한 연구들을 살펴보면, Pekarik과 Wierzbicki(1993)는 심리치료의 조기종결에 대한 메타분석을 한 결과 조기종결 비율은 소수민족에서, 낮은 교육수준을 가진 그룹, 낮은 수입을 가진 그룹에서 증가했다고 보고 하면서, 조기종결 연구에서 전형적으로 연구된 단순한 변인유형은 조기종결과 강한 연관이 없으므로 차후 연구는 더 복잡한 심리적 변인이 연구되어야 할 것이라고 제안하였다. 안이환과 심혜숙(2002)은 대학생 개인상담에서 조기종결에 영향을 미치는 변인에 대해 연구한 결과, 상담동기가 낮고, 상담자에 대한 평가가 나쁠수록 조기종결하는 것으로 보고하였고, 권영민(1998)은 조기종결자는 상담 지속자보다 도움을 요청하는 정도는 높으나 스스로 해결하고자 하는 의지가 빈약하고 자기존중감이 낮으며 강박성, 사고의 기이성, 냉소성, 반사회성의 특징을 가지고 있다고 보고하였다.

조기종결의 상담자 변인에 대한 연구들을 살펴보면, Rodolfa, Rapaport와 Lee(1983)는 조기종결과 관련된 상담자의 경험수준을 살펴본 결과, 상담자의 전문적인 활동수준이 높을수록 내담자가 돌아오게 될 비율은 유의미하게 높았다고 보고하였다. McNeill, May와 Lee(1987)는 상담자의 특징에 대한 지각과 상담서비스에 대한 만족정도를 조기종결자와 성공적 종결자에게 알아본 결과, 조기 종결자는 상담서비스에 대해 덜 만족했고, 상담자가 덜 전문적이고

덜 매력적이고, 진실하지 않다고 보았다.

조기종결의 상담자·내담자 상호작용 변인에 대한 연구들을 살펴보면, Tryon, Shick와 Kenc(1993)는 합의종결과 조기종결에서의 작업동맹 관계를 알아본 결과 합의종결한 상담자는 작업동맹을 높게 평가하였고, 조기종결한 상담자는 작업동맹을 낮게 평가하였다. 즉 상담자의 작업동맹에 대한 지각이 종결의 형태를 예측한다고 설명하고, 상담자는 내담자의 일방적인 종결을 예방하기 위해 약한 동맹을 강하게 하는데 초점을 맞추어야 한다고 제안하였다. 정남운(1998)은 성공사례와 비성공사례에서 나타나는 상보성 패턴을 살펴본 결과, ‘비성공’ 사례에서 상담자는 초기(3회기)부터 높은 수준의 부정적 상보성을 보였고 이는 내담자가 충분히 준비되기도 전에 부정적 상보성을 보였기 때문에 조기종결에 영향을 줄 수 있다고 보고하였다.

상담경험에 대한 질적 연구들을 살펴보면, Rhodes, Hill, Thompson과 Elliott(1994)는 상담과정 중 미해결된 오해사건에 대해 내담자에게 인터뷰한 후 CQR로 평정한 결과, 좋은 관계에서 상담자는 문제를 해결하기 위해 유연함을 유지하고 수용하는 자세로 상호 회복을 촉진하는 노력을 한 반면, 나쁜 관계에서 상담자는 논의하려는 의지를 보이지 않았고, 내담자의 부정적인 감정에 대한 자각이 부족했다고 보고했으며, 어떤 내담자는 상담을 그만두었다고 보고하였다. 문보경(2001)은 내담자들이 상담에서 경험하는 불만과 그 해결과정에 대해 알아본 결과, 불만 경험이 해결되지 못한 전형적인 과정은 내담자와 상담자의 초기관계는 만족스러운 편이었으나 불만 사건이 발생한 다음, 내담자가 상담자에게 불만을 표현하기가 부담스러웠고 상담자도 이를 알아차리지 못했거나

반응을 보이지 않아서 상담 내에서 직접적으로 다루이지 못하였고, 이로 인해 내담자가 무기력해지거나 자기개방을 안하거나 종결하게 되는 부정적인 변화를 경험하게 된다고 보고했다. Elliott(1985)는 상담에서 도움 된 사건과 도움 되지 않은 사건을 내담자에게 인터뷰하고 CQR로 평정한 결과, 도움 되지 않은 사건은 오지각, 부정적인 상담자 반응, 잘못된 지시, 내담자가 바라지 않는 사고 등으로 나타났다. Heppner와 Rosenberg(1992)는 3쌍의 내담자와 상담자를 대상으로 치료과정을 분석하기 위해 매 회기 사고 목록에서 내담자와 상담자의 지각 간에 차이가 있음을 발견하였다. 이러한 차이는 내담자와 상담자가 상담에서의 경험을 서로 다르게 지각하고 받아들이고 있음을 나타내는 것이고, 상담경험에서 이렇게 지각차이가 난다면 상담과정에서 문제가 될 수 있고 결과적으로 상담성가에 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 보고하였다. Hill, Nutt-Williams, Heaton, Thompson과 Rhodes(1996)는 치료적 난국 경험에 대해 상담자에게 인터뷰 한 후 CQR로 평정한 결과, 치료자는 좌절과 실망을 느끼고 내담자는 치료자에 대한 부정적인 감정을 보였고, 상담 관계는 파괴되고, 내담자가 갑자기 종결했다고 보고하였다. 추수연구에서는 상담자와 내담자가 같은 사건에 대해 어떻게 다르게 지각하는 지를 알아볼 필요가 있다고 제언하였다.

선행연구들을 살펴본 결과, 이전의 조기종결과 관련된 연구들(Wierzbicki, Pekarik, 1993; 안이환, 심혜숙, 2002; 권영민, 1998; Rapaport, 1983; McNeill, 1987; Tryon & Shick, 1993)은 한 두개의 변인만을 포함한 제한적 양적연구에 국한되어 있으며, 연구들간의 불일치가 크다는 보고(안이환, 2001)가 있으며, 조기종결에

대한 한 변인만을 고려하여 획일적으로 그 결과를 해석하는 오류를 범해서는 안된다는 주장(Mennicke, 1988; Pekarik, 1993)들이 제기되고 있다. 따라서 조기종결 사례에서 나타나는 복잡한 심리적 변인에 대한 질적이고, 탐색적인 연구가 필요할 것이다. 또한 상담은 내담자와 상담자의 상호작용이므로 상담에 대한 연구 또한 상담자와 내담자의 양 변인을 다 고려하는 것이 중요할 텐데, Bachelor(1991), Elliott와 James(1989)은 상담자와 내담자의 지각차이에 관심을 두고 상담 경험에 대한 연구를 할 필요가 있다고 제언한 바 있으며, 실제로 최근에는 상담 경험에 대한 연구에서 같은 사건을 경험하는 상담자와 내담자 사이에 지각차이가 있는지, 어떤 내용의 차이를 보이는데 관심을 두고 연구가 진행 중이다. 이는 상담자가 간과할 수 있는 내담자의 주요한 정보를 제공하는 효과가 있으며 결국에는 상담에 긍정적으로 활용될 것이다.

따라서, 본 연구에서는 기존의 양적연구의 한계점을 보완하고자 질적분석 방법을 통해 상담자와 내담자의 조기종결 경험에 대한 심층적이고 심리내적인 정보를 얻으려 한다. 또한 상담경험에서 상담자와 내담자의 지각차이 관심을 가지고 상담자·내담자 쌍 연구를 통해 각기 다른 지각이 상담과정에 어떤 영향을 미치는지 탐색적으로 알아보려 한다.

이를 위한 연구 문제는 첫째, 어떤 과정을 거쳐서 조기종결이 일어나는가? 둘째, 조기종결을 상담자와 내담자는 얼마나 다르게 지각하나? 셋째, 조기종결이 상담자와 내담자에게 미치는 영향은 무엇인가?

용어의 정의

본 연구에서는 '종결의 적절성'이라는 주관

적인 의미를 기준으로 한 Pekarik(1983), McNeil, May와 Lee(1987) 및 Saltzman(1984)의 정의를 참조하여, 본 연구에서 조기종결은 '회기 수에 상관없이 상담자의 관점에서 치료목적이 달성되지 않았고, 내담자에게 계속 치료가 필요하다고 판단됨에도 불구하고, 내담자가 일방적으로 오지 않거나, 주도적으로 요청해서 상담을 종결하는 경우'로 정의하고자 한다.

방 법

연구 대상

상담자

상담심리 관련 전공자들로 석사 졸업 후 대학 학생생활상담소에서 인턴으로 근무하며, 모두 상담심리사 2급 자격증을 소지했으며, 상담 경력은 평균 2.3년, 15사례를 다룬 경험이 있고, 그 중 평균 4사례의 조기종결 경험이 있는 8명의 상담자들이었다.

내담자

상담자와 쌍을 이루는 내담자들로 최근 6개월 이내에 상담조기종결 경험이 있는 8명의 내담자들이었다.

도구

상담자 훈련 및 경력 질문지

연구 참가자들의 인적 사항, 상담관련 경험과 훈련 내용, 그리고 조기종결 경험에 대한 내용을 포함하고 있다.

조기종결에 경험에 관한 질문지

연구자가 구성한 반구조화 된 면접 질문지로, 내담자용과 상담자용이 구분이 되며, 상담자와 내담자에게 조기종결과 관련된 경험에 대해서, ① 사례 시작 단계에서의 상담동기, 목표, 기대, 합의 회기, ② 상담 진행 단계에서의 내담자 혹은 상담자에 대한 인상 및 느낌, 사건, ③ 조기종결 과정에서의 종결이유, 종결과정(종결회기, 종결방법), ④ 종결 후의 상담에 대한 전반적인 느낌, 조기종결 후 영향에 대해 답하도록 하였다. 그 다음 상담심리 전문

표 1. 내담자 호소문제, 종결 시기 및 회기

사례	내담자 호소문제 유형	종결회기	소요시간	종결 후 경과된 시간
1	대인관계	5	6주	3개월
2	정서적 문제, 증상문제	5	24주	1주일
3	학업성적, 진로	1	1주	2개월
4	대인관계, 행동, 습관문제	5	6주	4개월
5	대인관계	4	7주	4개월
6	대인관계	8	10-12 주	3개월
7	대인관계	3	3주	3개월
8	정서적 문제	2	3주	4개월

가 2명을 포함한 상담전공자 4명이 문항을 검토하고 수정을 거친 후 마지막으로 상담 전공 교수 1인의 자문을 받아 질문지의 문항을 확정하였고, 예비인터뷰에 사용하였다. 예비인터뷰 후 내용을 축어록으로 만들고, 질적분석 방법으로 논문을 쓴 석사 졸업생과 연구자가 자료를 평정하고 합의하는 분석의 과정을 거친 후 상담 전공 교수의 자문으로 최종 문항을 확정하였다.

자료수집 절차

조기종결 사례의 내담자와 상담자의 연구 협조를 구하기 위해 각 상담소의 연구 동의를 얻고, 근무자를 통해 조기종결 사례를 가진 상담자와 내담자에게 연구 참여 의사를 물어보았다. 최종적으로 8쌍의 상담자와 내담자가 인터뷰에 참여하였다. 이들에게 인터뷰를 실시하기 전에 인터뷰 내용에 대한 정보를 전자우편으로 제공하였고, 인터뷰 시 상담자는 연구 참여 동의서, 상담자 훈련, 경력 및 조기종결 관련 질문지를 내담자는 연구 참여 동의서, 인적 사항 질문지를 실시한 후, 1회 혹은 2회에 걸쳐서 약 한 시간 정도의 인터뷰를 실시하고 피험자의 동의 하에 내용을 녹음하고 축어록으로 작성하였다.

분석 방법

인터뷰 자료에서 얻은 축어록을 합의적 질적 분석방법(Consensual Qualitative Research)을 통해 분석하였다. Hill 등(1997)이 개발한 이 기법을 통해 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 내담자의 경험내용을 범주화하고, 그 과정을 깊이 있게 확인할

수 있다. 평정과정에서 평정자들은 독립적으로 자료를 평가한 다음, 차이점은 논의를 통해 합의해 나가는 절차를 따른다. 이들의 합의가 적절할지에 대하여 감사팀이 다시 평정하는 과정이 뒤따른다.

평정자

평정 과정에서 본 연구자를 포함한 3명의 평정자들이 자료의 분석에 참여하였다. 이들은 모두 상담 경험이 있는 상담심리학을 전공하는 석사 과정생들이고 이 중 평정자 3은 상담심리사 2급 자격증을 소지하고 있다. 이들은 자료를 분석하기 전에 총 10시간 동안 CQR 방법에 대해 숙지하는 과정을 거치고, 마지막 과정으로 예비인터뷰의 축어록을 자료로 예비 평정을 실시하였다. 불일치한 부분을 확인하고 수정하는 절차를 거친 후 미흡한 점을 보충한 후 본 연구에 사용될 자료를 분석하였다. 본격적인 평정작업 전에 각 평정자가 편향 없이 개방적으로 분석에 참여하기 위해 양적연구와 질적 연구의 차이점과 장, 단점에 대해 의논하고 각자의 편향과 기대를 기록하였다.

감사자

본 연구에는 2명의 감사자가 참여하였는데, 감사자 1은 상담심리학 전공 박사과정을 수료하였고 상담심리사 1급 자격증 소지자이며, 감사자 2는 상담심리학 전공 박사과정 생으로 상담심리사 1급 자격증을 소지하고 있다. 2명의 감사팀은 평정팀이 개발한 영역 코딩, 중심 개념 코딩, 교차분석 결과를 개별적으로 검토한 후 3회에 걸쳐 평정팀에게 피드백을 제공하였다.

절차

자료의 준비: 인터뷰 자료에서 얻은 8쌍의 상담자와 내담자의 비밀유지와 관련된 부분을 삭제한 총 16사례의 축어록을 준비하였다.

영역 코딩: 각 내용의 범주나 영역을 결정했다. 먼저 평정자들이 16사례의 자료에서 독립적으로 영역을 분류한 다음, 각 평정자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 차이점을 확인하고 합의의 과정을 거쳤다. 상담자 사례에서는 상담 시작 단계 영역, 상담 진행 단계 영역, 조기 종결 과정 영역, 종결 후 영역에서 총 15개의 영역을 개발하였고 내담자 사례에서는 13개의 영역을 개발하였다.

중심 개념 코딩: 원 자료를 더 간결한 핵심 용어로 요약하는 과정으로, 각 평정자들이 독립적으로 자료를 읽고 중심 개념을 개발한 다음, 3명의 평정자가 모여 일치와 불일치를 확인하고 합의하였다.

감사과정: 평정팀이 영역과 중심개념에 대한 합의에 도달한 다음, 감사팀이 원 자료의 정확한 부분에 영역이 존재하는지, 그 부분에서 모든 중요한 자료가 발췌되었는지, 중심개념을 말로 표현한 것이 간결하고 원 자료를 잘 반영하는지 축어록을 통해 점검하였다.

교차분석: 각 영역에 대한 중심개념들을 범주화하기 위해 각 영역에서 사례 간 유사성이 있는지를 확인하고 Elliot의 규정(1989)에 따라, 모든 사례에서 동일한 내용을 보고하는 것을 일반적인(General) 범주, 50% 이상 나타나는 것을 전형적인(Typical) 범주, 50% 미만으로 나타나는 것은 변동적인(Variant) 범주로 분류하였

다. 한 두 사례에서만 나타나는 것은 예외적인 사례로 결과에서 제외되는데, 본 연구에서는 각 영역과 범주에서 1사례 이하인 경우의 것을 제외하였다. 본 결과표에는 이해를 돕기 위해 일반적인(General) 범주는 ‘모든’, 전형적인(Typical) 범주는 ‘대부분’으로, 변동적인(Variant) 범주는 ‘드문’으로 표기하였다.

감사과정: 평정팀이 총 8쌍의 상담자, 내담자 사례에 대한 교차분석의 결과를 감사팀이 감사하고 피드백을 제공하였다. 이 과정 역시 감사팀이 피드백한 내용 중 평정팀과 불일치한 부분을 평정팀에서 다시 논의하고 합의하였다.

결 과

영역별 분석

상담 시작 단계 영역

「내담자의 상담시작 계기」에서 상담자와 내담자 보고에서 동일하게 주위사람(상담자 외 권유가 6사례(대부분), 내담자의 자원이 2사례(드문)에서 나타났다. 「상담(자)에 대한 기대」에서는 상담자와 내담자의 보고 간 지각차이를 확인 할 수 있다. 상담자 보고에서 내담자는 문제해결에 대한 기대가 5사례(대부분)와 공감과 이해를 해주는 편한 상담자에 대한 기대가 3사례(드문)에서 나타났다. 내담자 보고에서 나타난 상담 및 상담자에 대한 기대는 상담자의 보고에 비해 더 세밀한 내용을 포함하고 있는데, 상담에 대한 기대로는 문제해결에 대한 기대가 5사례(대부분), 상담자에 대한 기대로는 편안한 느낌의 상담자에 대한 기대가 5

표 2-1. 초심상담자와 내담자의 조기종결 경험에 관한 교차분석 결과

영역과 범주		상담자 보고	내담자 보고
내담자의 상담시작 계기	주위사람(상담자)의 권유	대부분	대부분
	내담자가 자원	드문	드문
상담자가 본 내담자의 상담(자)에 대한 기대	문제해결	대부분	·
	공감과 이해를 해주는 편한 상담자	드문	·
내담자의 상담(자)에 대한 기대	문제해결	·	대부분
	편안한 느낌의 상담자	·	대부분
	공감과 이해를 해주는 상담자	·	대부분
	문제해결의 도움을 주는 상담자	·	대부분
	기대 없음	·	드문
회기 합의 여부	합의 안함	대부분	대부분
목표 합의 여부	합의 안함	대부분	·
	합의 함	드문	·
상담 중 내담자 내적반응	상담자의 상담방식에 대한 불편감	대부분	·
	문제해결에 대한 불만족	드문	·
	상담에 대한 기대 상실	드문	·
	상담에 대한 잘못된 인식	드문	·
	상담자에 대한 긍정적인 내적반응	대부분	대부분
	상담에 대한 불편감	·	대부분
	상담자에 대한 불만	·	대부분
상담 동기 저하	·	드문	
상담 중 내담자 외적반응	소극적·수동적 반응 및 태도	드문	대부분
	적극적·협조적 반응 및 태도	드문	드문
	적대적·부정적 반응 및 태도	대부분	대부분
상담 중 상담자 내적반응	내담자에 대한 긍정적인 내적반응	대부분	·
	불만족감	대부분	·
	안타까움	대부분	·
	불편감	대부분	·
상담 중 상담자 외적반응	상담을 지나치게 주도함	대부분	대부분
	소극적인 반응을 함	대부분	드문
	내담자에게 긍정적인 피드백 제공	·	드문

주. 모든: 모든 사례에서 나타남/ 대부분: 50%이상에서 나타남/ 드문: 50%미만 ~2·3사례에서 나타남

사례(대부분), 공감과 이해를 해주는 상담자에 대한 기대가 4사례(대부분), 문제해결의 도움을 주는 상담자에 대한 기대가 4사례(대부분), 기대가 없다고 보고한 사례가 3사례(드문)로 나타났다. 「회기 합의 여부」에서 상담자와 내담자 보고에서 동일하게 상담의 회기 합의를 안 한 사례는 7사례(대부분), 합의를 한 사례는 1 사례로 나타났다. 「목표 합의 여부」에 대한 상담자 보고에서 상담의 목표 합의를 안 한 사례는 4사례(대부분), 합의를 한 사례는 3사례(드문), 피상적으로 합의한 사례는 1사례로 나타났다. 조기종결 사례에서 대부분의 초심상담자는 상담 초기에 상담 목표 합의를 하지 않았고, 내담자가 호소하는 문제를 구체화시키고 내담자의 동의 하에 이를 상담의 목표로 연결시키는 작업을 하지 않았다는 것을 알 수 있다.

상담 진행 단계 영역

「상담 중 내담자 내적반응」에서 상담자가 예측한 상담 중 내담자 내적반응에서 상담자의 상담방식에 대한 불편감이 6사례(대부분), 문제해결에 대한 불만족이 3사례(드문), 상담에 대한 기대 상실이 2사례(드문), 상담에 대한 잘못된 인식이 2사례(드문), 상담자에 대한 긍정적인 내적반응이 4사례(대부분)에서 나타났다. 내담자가 보고한 상담 중 내담자 내적반응에서 상담에 대한 불편감이 5사례(대부분), 상담자에 대한 불만이 6사례(대부분), 상담 동기 저하가 6사례(대부분), 아쉬움이 3사례(드문), 상담자에 대한 긍정적인 내적반응이 6사례(대부분)에서 나타났다. 내담자는 상담 중 모든 사례에서 상담과 상담자에 대한 부정적인 내적 반응을 보인 동시에 대부분의 사례에서 긍정적인 내적반응 또한 보인 것을 알 수 있다. 상

담자도 이를 예측하기는 했지만, 내담자의 부정적인 내적반응에 대해서는 6사례, 긍정적인 내적반응에 대해서는 4사례만 예측했다는 점에서 지각의 차이를 볼 수 있다. 「상담 중 내담자 외적반응」에 대한 상담자 보고에서 소극적·수동적 반응 및 태도는 3사례(드문), 적극적·협조적 반응 및 태도는 3사례(드문), 적대적·부정적 반응 및 태도는 4사례(대부분)로 나타났다. 내담자 보고에서 소극적·수동적 반응 및 태도는 6사례(대부분), 적극적·협조적 반응 및 태도는 2사례(드문), 적대적·부정적 반응 및 태도는 4사례(대부분)로 나타났다. 주목할만한 상담자와 내담자의 지각차이는 소극적·수동적 반응 및 태도에 관한 것인데, 상담자는 3사례, 내담자는 6사례에서 보고 되었다. 이는 초심상담자가 내담자의 반응 중 적대적·부정적 반응은 잘 알아채지만, 내담자가 명확히 드러내지 않고 비언어적으로 보이는 소극적·수동적 반응은 잘 알아채지 못하는 것을 시사한다. 「상담 중 상담자 내적반응」에서 내담자에 대한 긍정적인 내적반응은 7사례(대부분), 불만족감은 5사례(대부분), 안타까움은 4사례(대부분), 불편감은 6사례(대부분)로 나타났다. 「상담 중 상담자 외적반응」에 대한 상담자 보고에서 상담을 지나치게 주도하는 6사례(대부분), 소극적인 반응은 4사례(대부분)로 나타났다. 내담자 보고에서 상담자가 상담을 지나치게 주도하는 5사례(대부분), 상담자의 소극적인 반응은 2사례(드문), 내담자에게 긍정적인 피드백 제공은 2사례(드문)로 나타났다. 주목할 만한 점은 조기종결 한 초심상담자는 자신의 상담 중 반응을 회상할 때 부정적인 것을 더 많이 보고한 반면, 내담자는 상담자가 자신에게 제공한 긍정적인 것도 회상하는 것을 알 수 있다.

조기 종결 과정 영역

「종결과정」에 대한 보고에서 내담자가 회기 내에 종결 제안이 4사례(대부분), 내담자가 연락 없이 오지 않음이 4사례(대부분)로 나타났다. 「종결과정 중 내담자 내적반응」에 대한 내담자 보고에서 상담에 대한 기대 상실은 3사례(드문), 상담자에 대한 부정적인 감정은 2사례(드문)로 나타났다. 상담자는 종결과정 중 내담자의 내적반응에 대한 보고가 없었는데, 이는 명확히 드러나지 않는 내담자의 반응을 민감하게 알아채지 못하는 초심상담자의 특성을 반영하는 것으로 이해된다. 「종결과정 중 내담자 외적반응」에 대한 상담자 보고에서 불편감을 표현하며 확고한 종결의지 표명이 3사례(드문), 종결이유에 대한 언급을 하지 않음이 2사례(드문), 다른 핑계를 대며 종결의지 표명이 4사례(대부분)에서 나타났다. 내담자 보고에서 불편감을 표현하며 확고한 종결의지 표명이 3사례(드문), 우회적으로 종결의지 표명이 2사례(드문)으로 나타났다. 주목할만한 점은 내담자가 종결의지를 표명하는 과정에서 같은 사건에 대해 상담자의 대부분이 내담자가 우회적으로 종결의지를 표명했다고 보고한 반면 내담자는 드문 사례에서 상담자를 배려해서 우회적으로 상담자가 기분 나쁠까봐 상담하기 싫다는 말을 돌려 말함[사례3]-종결의지를 표명했다고 보고한 지각차이이다. 「종결과정 중 상담자 내적반응」에서 모든 상담자가 부정적인 내적반응을 보고하였다. 아쉬움이 4사례(대부분), 종결 원인을 내담자에게 귀인이 3사례(드문), 종결을 받아들이지 못함이 3사례(드문)에서 나타났다. 긍정적인 내적반응으로는 종결을 긍정적으로 받아들이미 3사례(드문)에서 나타났다. 「종결과정 중 상담자외적반응」에 대한 상담자 보고에서 내담자의 종결제안에 소

극적으로 응함이 4사례(대부분), 상담 지속을 제안함이 3사례(드문), 상담자의 불편감을 공개함이 2사례(드문)으로 나타났고, 내담자 보고에서 내담자의 종결제안에 아쉬움을 표현함이 2사례(드문)에서 나타났다. 「내담자가 보고한 종결 이유」에서 상담과정에 대한 불편감이 5사례(대부분), 상담자에 대한 불만족감이 4사례, 문제가 해결 되서가 2사례(드문), 외부요인이 3사례(드문), 상담동기 저하가 5사례(대부분)에서 나타났다. 「상담자가 보고한 종결에 영향을 미친 내담자 요인」에서 상담에서 도움을 받지 못한 느낌은 2사례(드문), 내담자 특성은 6사례(대부분), 근원적인 문제탐색에 대한 저항은 4사례(대부분), 표면적 문제해결에 대한 일시적 만족감은 2사례(드문)로 나타났다. 주목할만한 점은 종결 이유에 대한 내담자 보고에서 문제가 해결 되서'라는 범주가 있는데, 이에 반해 상담자는 이를 내담자가 '표면적 문제해결에 대한 일시적 만족감'으로 종결을 한 것으로 이해했다는 지각의 차이가 있다. 이는 상담자가 생각한 상담의 목표를 달성하지 못했지만 내담자는 문제가 해결되었다는 이유를 들어 종결을 한 것으로 상담의 목표에 대한 상담자와 내담자의 지각 차이를 알 수 있는데, 상담 시작 단계에서 내담자가 들고 온 문제와 상담에 대한 기대를 파악하고 구체적인 상담 목표 합의를 명확히 하지 않은 초심상담자의 특성이라고 볼 수 있을 것이다. 「상담자가 보고한 종결에 영향을 미친 상담자 요인」에서 지나친 적극성·주도성이 3사례(드문), 초심자로서의 경력부족이 4사례(대부분), 상담초기 구조화에 실패가 3사례(드문), 개인적인 문제로가 2사례(드문), 내담자 문제에 대한 이해 부족이 4사례(대부분), 소극성·수동성이 4사례(대부분)으로 나타났다.

표 2-2. 초심상담자와 내담자의 조기종결 경험에 관한 교차분석 결과

영역과 범주		상담자 보고	내담자 보고
종결과정	내담자가 회기 내에 종결 제안	대부분	대부분
	내담자가 연락 없이 오지 않음	대부분	대부분
종결과정 중 내담자 내적반응	상담에 대한 기대 상실	·	드문
	상담자에 대한 부정적인 감정	·	드문
종결과정 중 내담자 외적반응	불편감을 표현하며 확고한 종결의지 표명	드문	드문
	종결이유에 대한 언급을 하지 않음	드문	·
	우회적으로 종결의지 표명	대부분	드문
종결과정 중 상담자 내적반응	이쉬움	대부분	·
	종결 원인을 내담자에게 귀인	드문	·
	종결을 받아들이지 못함	드문	·
종결과정 중 상담자 외적반응	종결을 긍정적으로 받아들임	드문	·
	내담자의 종결제안에 소극적으로 응함	대부분	·
	상담 지속을 제안함	드문	·
내담자가 보고한 종결 이유	상담자의 불편감을 공개함	드문	·
	내담자의 종결제안에 이쉬움을 표현함	·	드문
	상담과정에 대한 불편감	·	대부분
	상담자에 대한 불만족감	·	대부분
종결에 영향을 미친 내담자 요인	문제가 해결 되서	·	드문
	외부요인	·	드문
	상담동기 저하	·	대부분
	상담에서 도움을 받지 못한 느낌	드문	·
	내담자 특성	대부분	·
종결에 영향을 미친 상담자 요인	근원적인 문제탐색에 대한 저항	대부분	·
	표면적 문제해결에 대한 일시적 만족감	드문	·
	지나친 적극성·주도성	드문	·
	초심자로서의 경력부족	대부분	·
	상담초기 구조화에 실패	드문	·
종결에 영향을 미친 상담자 요인	개인적인 문제로	드문	·
	내담자 문제에 대한 이해 부족	대부분	·
	소극성·수동성	대부분	·

주. 모든: 모든 사례에서 나타남/ 대부분: 50%이상에서 나타남/ 드문: 50%미만 ~2·3사례에서 나타남

데 그 구체적인 내용을 살펴보면 상담자는 표면적인 문제에 대한 목표는 달성 됐다고 보고했고 내담자는 '나름대로 이루어졌다고 생각한다'고 보고하였다. 또 상담자와 내담자 지각의 불일치를 보이는 사례에서 내담자는 '기대보다 많이 얻었다'고 보고한 반면, 상담자는 '일부만 달성했고 진로와 관련된 문제도 내담자가 상담초기에 호소했으나 다루지 못했다'고 보고하였다. 「종결 후 상담자 내적반응」에서 아쉬움이 8사례(모든), 자책감이 7사례(대부분), 종결에 대해 내담자 탓을 하게 됨이 5사례(대부분), 불만족감이 7사례(대부분)에서 나타났다. 모든 초심상담자는 종결 후에 부정적인 감정을 경험하고 있는 것을 알 수 있다. 종결 후 상담자 외적반응에서 동료와 의논이 4사례(대부분)에서 나타났고, 그 외 수퍼비전과 교육분석을 받음이 1사례에서 나타났다. 초심상담자들이 종결 후 조기종결 사례에 대한 수퍼비전이나 교육분석을 받으며 사례를 정리하는 것이 드문 것을 알 수 있다. 「종결 후 내담자 내적반응」에서 상담자에 대한 긍정적인 느낌이 2사례(드문), 도움을 받은 느낌이 4사례(대부분), 상담에 대한 불만족감이 4사례(대부분), 상담자에 대한 불만족감이 5사례(대부분), 아쉬움이 2사례(드문)에서 나타났고, 그 외 상담에 대한 긍정적 인식·상담에 대해 전에는 부정적이었으나 상담 후 긍정적인 인식을 갖게 되었다 [사례11]이 1사례에서 나타났다. 종결 후 모든 초심상담자들이 부정적인 내적반응에 대한 보고만 한 것에 반해 내담자는 상담(자)에 대한 긍정적인 감정을 보고한 것을 알 수 있다. 이는 초심상담자의 잘 해보려는 열정, 도움을 주고 싶은 마음 등의 중요한 특성이 내담자에게 도움을 준 것으로 보인다. 「종결 후 상담자에게 미친 영향」에서 부정적인 느낌이 남음이 3

례(대부분), 앞으로의 상담전략을 생각함이 3사례(드문), 상담자로서의 발달에 긍정적으로 작용이 4사례(대부분)으로 나타났다. 종결 후 내담자에게 미친 영향에서 자기이해가 4사례(대부분), 도움 받음이 6사례(대부분), 생활이 더 불편해짐이 4사례(대부분)에서 나타났다. 「상담자의 이후 상담 전략」에서 내담자에 대해 여유를 가진다가 3사례(드문), 상담 초기에 구조화를 한다가 4사례(대부분), 내담자의 기대를 파악한다가 3사례(드문)에서 나타났다. 「내담자가 상담자에게 조언을 한다면」 상담을 주도하지 않았으면 좋겠다가 4사례(대부분), 있는 그대로 수용해줬으면 좋겠다가 5사례(대부분), 개인차를 고려해줬으면 좋겠다가 3사례(드문)로 나타났다.

과정 분석

상담자 보고의 전형적 과정 분석

상담자는 내담자가 상담시작 단계에서 주위 사람이나 상담자의 권유로 상담을 시작하며, 상담에서 문제해결에 대한 기대가 있을 것이라고 예측하고, 상담초기에 상담자가 상담목표와 회기에 대한 구체적인 합의가 없이 상담을 시작했을 때, 상담 중 상담자는 상담을 지나치게 주도하거나 소극적으로 반응하고 내담자에 대한 긍정적인 내적반응, 불만족감, 불편감을 경험했고, 내담자는 상담자의 상담에 대한 긍정적인 내적반응, 상담방식에 대한 불편감을 느낄 것이라고 예측하였으며, 적대적·부정적 반응 및 태도를 보였다고 보고 하였다. 종결과 정에서 내담자는 종결을 제안하거나 연락 없이 오지 않았고, 상담자는 아쉬움을 느끼며 소극적으로 종결에 응했다. 종결에 영향을 미친 상담자 요인으로는 초심자로서의 경력부족, 내

담자 문제에 대한 이해 부족, 소극성, 수동성이고, 내담자 요인으로는 내담자의 특성, 근원적인 문제 탐색에 대한 저항이라고 보고하였다. 종결 후 상담자는 아쉬움, 자책감, 불만족감을 느끼고 종결에 대해 내담자 탓을 하거나 동료와 의논을 한다고 보고하였다. 이는 상담

자로서의 발달에 긍정적으로 작용하거나, 아직까지 부정적인 느낌이 남아있다고 보고하였다. 이 후 상담에서의 책략으로 상담 초기에 구조화를 하겠다고 하였다. 간략한 전형적인 경로를 그림 1에 제시하였다.



그림 1. 상담자가 보고한 조기종결 경험의 전형적 경로

내담자 보고의 전형적 과정 분석

내담자는 주위사람이나 상담자의 권유로 상담을 시작하고, 상담을 시작하기 전 편안한 느낌의 상담자, 공감과 이해를 해주는 상담자, 문제 해결의 도움을 주는 상담자와 상담에서 호소문제 해결될 것을 기대했다. 상담 중 상담자는 내담자는 상담자에 대한 긍정적인 내적 반응을 하지만 상담자가 원치 않는 부분에 대해 지나치게 주도했을 때, 내담자는 상담 동기

저하, 상담에 대한 불편감, 상담자에 대한 불만을 느끼고 소극적·수동적 반응 및 태도, 적대적·부정적 반응 및 태도를 보였다고 보고했다. 종결 과정에서 내담자는 회기 내에 종결을 제안하거나 연락없이 상담에 가지 않았다. 종결의 직접적인 이유로는 상담과정에 대한 불편감, 상담자에 대한 불만족감, 상담 동기 저하를 들었고, 종결 후 내담자는 상담과 상담자에 대해 불만족감을 느끼지만 동시에 도움



그림 2. 내담자가 보고한 조기종결 경험의 전형적 경로

을 받았다고 한다. 종결 후 영향으로는 상담에서 자기 이해, 도움 받음, 생활이 더 불편해졌다고 하였고, 상담자에게 조언을 한다면 상담을 주도하지 않았으면 좋겠다, 있는 그대로 수용해줬으면 좋겠다고 보고하였다. 간략한 경로를 그림 2에 제시하였다

상담자와 내담자 보고의 전형적 과정 분석
상담자와 내담자의 보고를 통합하여 공통 영역과 지각 차이가 나는 영역을 알아보았다. 상담 시작 단계에서 상담자는 내담자의 기대를 예측할 때 문제해결에 대한 기대가 있었을 것이라고 보고하였지만 내담자는 이보다 훨씬 많은 상담에 대한 기대, 상담자에 대한 기대를



그림 3. 상담자와 내담자의 조기종결 경험의 전형적 경로

구체적으로 보고하였다. 상담 중 상대방에 대한 긍정적인 반응, 부정적인 반응을 공통적으로 보고하였는데, 상담자는 내담자의 내적반응에 대해 일부는 예측하였지만 추상적인 수준에서 그쳤으며, 내담자의 종결제안에 부정적인 감정을 다루기보다는 소극적으로 종결에 응했음을 알 수 있다. 종결 후 과정에서 상담자는 더 강렬하게 부정적인 경험을 하고 가장 많은 상담자가 부정적인 느낌이 남아있다고 보고하였지만 내담자는 상담 경험에 대한 부정적인 내적반응과 긍정적인 내적반응을 동시에 보고하였다.

논 의

본 연구에서는 초심 상담자들과 내담자들이 경험한 조기종결 경험에 대한 내용과 이 둘 간의 지각의 차이를 알아보고자 하였다. 이를 위해 최근 6개월 이내에 조기종결 경험을 한 경력 3년 이하의 초심상담자와 내담자의 8쌍, 16사례의 조기종결 경험에 대한 인터뷰를 하였다. 그리고 상담자와 내담자 사례를 합의적 질적 분석방법 (Consensual Qualitative Research)을 통해 분석하였다. 본 연구 주요 논의점은 다음과 같다.

첫째, 초심상담자와 내담자가 경험하는 조기종결 과정에 대한 전형적인 경로를 알아볼 수 있었다. 상담시작 단계, 상담진행 단계, 종결과정 단계, 종결 후 단계를 살펴봄으로 조기종결을 과정적으로 이해할 수 있었다. 그 내용을 자세히 살펴보면 다음과 같다.

초심상담자가 보고한 조기종결 경험에 관한 전형적인 경로를 살펴보면, 상담시작 단계에서 상담자는 내담자가 문제해결에 대한 기대가

있을 것이라고 예측했고 회기와 목표의 합의 없이 상담을 시작했으며, 상담진행 단계에서 상담을 지나치게 주도하거나 소극적인 반응을 보였으며, 내담자가 상담자의 상담방식에 대한 불편감을 느꼈을 것이라고 예측, 상담자에게 적대적·부정적 반응 및 태도를 보였다고 보고했다. 이는 조기종결로 이어졌는데, 종결과정 단계에서 내담자가 종결 제안을 하거나 연락 없이 오지 않는 것에 대해 상담자는 소극적으로 응한 것으로 나타났다. 종결 후 단계에서 상담자는 아쉬움, 자책감, 불만족감을 느끼고, 한편으로 종결에 대해 내담자 탓을 하게 되며, 상담자로서 발달에 긍정적으로 작용, 부정적인 느낌이 남는다고 보고했다.

내담자가 보고한 조기종결 경험에 관한 전형적인 경로를 살펴보면, 상담시작 단계에서 내담자는 상담(자)에 대해 편안한 느낌의 상담자, 공감과 이해를 해주는 상담자, 문제해결의 도움을 주는 상담자, 호소문제 해결에 대한 기대를 가지고 상담을 시작했으며, 상담진행 단계에서 상담자가 원치 않는 부분에 대한 지나친 주도를 하는 것에 대해 부정적인 감정을 느끼고 소극적·수동적, 적대적·부정적으로 반응했고, 조기종결로 이어졌으며, 종결 후 단계에서 상담에서 도움을 받았고, 자신을 이해했다는 긍정적인 보고와 상담(자)에 대한 불만족감, 생활이 불편해졌다고 하는 부정적인 보고가 동시에 있었다.

둘째, 조기종결 경험에 대한 초심상담자와 내담자의 지각차이를 확인할 수 있었다. 상담자가 예측한 내담자의 상담에 대한 기대 영역에서 문제해결에 대한 기대가 있을 것이라고 대부분의 상담자가 보고했고, 공감과 이해를 해주는 편안한 상담자를 기대했을 것이라고 보고한 상담자는 드물었다. 반면에 내담자는

상담에 대한 기대와 상담자에 대한 기대를 구체적으로 보고했는데, 상담에 대한 기대로는 대부분의 내담자가 호소 문제를 해결하는 것을 기대했고, 자기이해와 수용, 단기상담은 기대한 내담자는 드물었다. 상담자에 대한 기대로는 편안한 느낌의 상담자, 공감과 이해를 해주는 상담자, 문제해결의 도움을 주는 상담자를 대부분이 보고 했고, 경험이 많은 상담자, 상담자에 대한 특별한 기대가 없다고 보고한 내담자는 드물었다. 상담자가 내담자의 상담에 대한 기대를 구체적으로 예측하지 못한 것은 상담의 종결에 영향을 주는 직접적인 변인으로 볼 수는 없지만, 대부분의 상담자가 내담자의 상담에 대한 기대를 문제해결이라고 생각하며 내담자의 욕구를 파악하지 못한 상태에서, 편안하고 이해와 공감을 해주는 상담자로 다가가기 보다는 상담 중 탐색적인 질문을 통해 문제와 직면시키려는 지나치게 주도하는 행동을 하는 등의 초심상담자의 적극성이 오히려 내담자로 하여금 부정적인 감정을 느끼게 하고 조기 종결에 이르게 하는데 영향을 미친 요인으로 작용했을 것이다. 이는 Quintana (1992)가 실패사례의 특징으로 상담과정에 대해 재검토 하지 않은 것, 내담자의 정서적 반응에 대한 논의가 적은 것을 꼽았던 것과 맥락을 같이 하는 것으로 상담자는 내담자의 기대와 상담자에 대한 마음을 면밀하게 살피고 추측해보며, 자신의 반응이 내담자에게 어떤 반응을 불러일으킬지에 대해 관심을 두고 생각하며, 그것을 내담자와 다루는 것이 중요한 것임을 보여준다.

셋째, 조기종결 사례에서 눈여겨 볼만한 것은 대부분의 내담자가 상담자 혹은 주위사람의 권유에 의해서 상담을 시작했다는 점이다. 내담자의 높은 상담동기와 자발성이 상담성과

에 긍정적인 영향을 미친다는 보고(Luborsky et al., 1971)에서와 같이 내담자의 비자발성은 조기종결을 예측하는 변인 중의 하나로 볼 수 있을 것이다. 따라서 비자발적 내담자를 위해 상담에 대한 오리엔테이션을 하고 보다 세밀한 상담구조화를 해야 할 것이다. 또한 상담 초기에 상담자는 내담자와 상담의 목표와 회기에 대한 합의가 없었다는 점을 들 수 있는데, 설사 회기와 목표에 대한 언급이 있었다고 내담자의 입을 통해 기대하는 바를 듣고 그것을 합의로 이끌어 내지 못했다는 것을 알 수 있다. Pekarik(1991)은 내담자가 기대하고 있는 상담의 회기 수가 실질적인 처치의 회기 수를 예측할 것이라고 언급하였다. 본 연구의 모든 초심상담자들은 내담자가 기대하는 회기에 대한 물음과 확인 없이 상담을 시작하였는데 이는 상담자가 예상치 못한 시기에 내담자가 갑자기 종결을 선언했다고 보고한 것과 관련이 있을 것이다. 또한 대부분의 초심상담자는 내담자가 상담을 통해 어떻게 되기를 바라는지에 대한 물음과 구체적인 목표에 대한 합의를 하지 못했다. 정남운(1998)은 상담이 진행될수록 점점 과제동의와 목표합의가 중요하다고 하며 상담시간에 와서 무엇을 할 것인가에 대한 동의가 상담자와 내담자 사이에 있다면 상담은 훨씬 원활하게 진행될 수 있을 것이라고 했다. 초심상담자들은 상담초기에 목표를 구체화시키는 것, 상담 진행 과정 중 내담자에게 목표를 재확인 시켜서 상담에 참여하는 동기를 높이고 현실성이 부족한 기대를 조절하는 것에 주의를 기울이는 것이 필요가 있다는 것을 보여준다.

넷째, 상담 진행 단계에서 대부분의 초심상담자들은 내담자의 적대적·부정적 반응 및 태도는 잘 알아차린 반면에 소극적·수동적

반응 및 태도에 대해서는 잘 알아차리지 못했다. 내담자가 보고한 소극적·수동적 반응 및 태도는 ‘여자친구가 상담을 반대한다는 것을 상담자에게 얘기하지 않음’, ‘상담자에게 죄송한 마음에 말을 잘 못함, 기대했던 것과 다르지만 그냥 상담 함’, ‘원하는 바를 말하지 못했다’, ‘상담자한테 불편한 점이 느껴져도 얘기를 안 하게 됨’으로 주로 상담이나 상담자에게 느껴지는 부정적인 감정을 공개하지 못한 것이 대부분이다. Rhodes와 Hill(1994)은 상담과정 중 미해결된 오해사건에 대해 인터뷰한 결과 나쁜 관계에서 상담자는 내담자의 부정적인 정서에 대해 먼저 얘기를 꺼내고 논의하려는 의지를 보이지 않았고, 내담자의 부정적인 감정에 대한 자각이 부족하다고 보고했고, 문보경(2001)은 내담자들이 상담에서 경험하는 불만과 그 해결과정에 대해 알아본 결과, 불만경험이 해결되지 못한 전형적인 과정에서 불만 사건에 대해 내담자가 불만 표현에 대해 부담스러운 감정을 느끼고 상담자도 이를 알아차리지 못했거나 반응을 보이지 않아서 상담 내에서 직접적으로 다루지지 못하였고, 이로 인해 내담자가 무기력해지거나 자기개방을 안하거나 종결하게 되는 부정적인 변화를 경험한다고 보고했다. 상담 중 내담자가 상담과 상담자에 대한 불편한 감정을 느끼지만 선뜻 얘기하지 못하는 어려움을 겪고 있을 때, 상담자가 내담자의 사소한 단서를 알아채고, 부정적인 감정을 다룰 준비를 하고, 내담자가 불편한 마음을 공개하는 것이 상담관계에 도움이 될 것이라는 믿음을 가지고, 내담자가 표현하도록 허용하고 독려하며, 반가운 마음으로 다루는 것이 상담 진행 중 상담자와 내담자의 관계에 중요한 것임을 보여준다.

다섯째, 본 연구자가 자료수집 단계에서 초

심상담자들에게 인터뷰한 내용 중 내담자에 대한 인상과 전반적인 느낌, 그것이 이후 상담과 관계에 어떤 영향을 미쳤는지, 내담자는 상담자를 어떻게 지각하고 있는지에 대한 질문이 포함되어 있었다. 이는 상담자가 상담에서 전이와 역전이를 잘 알아채고 활용하는지에 대한 구체적인 내용을 얻기 위한 것이었다. 대부분의 상담자가 이에 대해 풍부한 보고를 하지 못했는데, 내담자에 대한 인상과 느낌에 대한 보고가 있었더라도 그것이 자신의 어떤 부분을 자극해서 상담에 어떻게 영향이 미쳤을 것이라는 보고는 드물었기 때문에 교차분석시 특정 영역으로 나뉘지 못하고 결과에 명시되지 못했다. ‘상담자는 내담자에게 누구인가’를 끊임없이 생각하는 것이 상담에서 내담자의 중요한 대상과의 관계를 다룰 수 있는 유일한 통로임을 생각할 때, 상담자는 내담자가 상담자를 어떻게 경험하고 상담자에 대한 내담자의 감정의 본질은 무엇인가’, 내담자에 대한 나의 의도, 태도, 감정에 대해서 내담자가 경험하는 것은 무엇인가’, 내담자가 나에게 갖는 공상에 대한 정서적 반응은 무엇인가’, ‘내담자가 나와 관계를 어떻게 해석하는가, 어떻게 그의 반응이 이전의 반응의 결과가 되는가’를 항상 염두하며 상담에 임하는 것이 상담관계에 중요할 것으로 보인다.

여섯째, 내담자가 보고한 종결 후 영향에 대한 내용을 살펴보면 상담에 도움을 받았다고 한 집단과 더 불편해졌다고 한 집단으로 나뉜다. 긍정적인 영향을 받은 집단의 내담자는 현실에서 기능하는데 큰 문제가 없는 적응적인 내담자였고, 자신에 대해 어느 정도 긍정적인 생각을 가지고 있는 내담자였고, 내담자가 비록 상담 중 부정적인 감정을 경험하고 종결 후에도 부정적인 감정과 긍정적인 감정을 동

시에 보고하긴 했지만, 짧은 기간의 상담을 통해 나름대로의 성과를 발견했으며, 특히 상담자의 용기를 주는 메시지, 공감 받았던 경험을 최대화시켜 생활에 적용하고자 하는 의지가 있는 내담자였다. 부정적인 영향을 받은 집단 내의 내담자는 상담을 시작할 때 구체적인 목표가 없었고, 이전에도 상담에서 실패 경험이 있는 내담자였거나 상담에 대한 별다른 기대가 없는 내담자였다. 이들은 초심상담자의 어려보이는 외모를 통해 경험이 없을 것이라는 불안감을 느꼈고, 상담자가 도움을 주려는 적극적인 행동에 대해 지시적이고 주도적이라고 느꼈으며, ‘종결에 상담자의 특성이 영향을 미쳤다’, ‘증상이 좋아지지 않았었다’는 등의 보고를 하였다. 비록 상담자 입장에서 조기종결은 실패한 상담으로 간주하기 쉽고, 내담자에게 도움이 전혀 되지 않았다고 생각할 수 있으나 힘이 있는 내담자는 짧은 상담 경험 속에서 자신에게 도움이 되는 점을 발견하기도 한다는 것을 알 수 있다. 또한 조기종결에 영향을 미친 요인 중의 하나가 내담자의 특성과 연관이 있는 것으로 특별한 상담의 목표가 없는 태도, 동기가 없는 것, 자신의 문제를 인정하려고 하지 않는 태도, 의사소통이 안 되고 경청이 어려운 내담자의 성향 등이 종결에 영향을 미친 내담자 요인이라고 한 상담자의 보고에서 알 수 있듯이, 조기종결에는 내담자의 특성이 기여한 바가 있다는 것을 알 수 있다.

일곱째, 종결 후 단계에서 모든 상담자가 부정적인 감정을 경험했고 대부분이 부정적인 느낌이 남는다고 보고하였다. ‘내담자에게 도움이 되지 않았을 것이다’, ‘충격이 크다’, 아쉬움, 무력감, 회의감 등의 부정적인 느낌에 대한 보고가 압도적이었다. 내담자는 종결 후 긍정적인 감정과 부정적인 감정을 같이 보고

한 반면에 상담자는 긍정적인 감정에 대한 보고가 드문 것을 보면, 조기 종결 경험이 초심 상담자에게 얼마나 큰 사건이고 어려운 경험이었는지를 가늠하게 한다. 종결 후 지속적으로 그 사례에 대해 부정적인 감정이 남아있다고 보고하지만 동시에 대부분의 상담자는 조기종결 경험이 상담자로서의 발달에 긍정적으로 작용했다고 하며 그 사례에 통해 배운 점이 있고, 이후 상담 책략에 대해서 생각하게 되었다고 보고하였다. 초심상담자는 조기종결 경험을 통해 부정적인 감정을 느끼지만 실패를 거울삼아 앞으로의 상담에 어떻게 대처할 것인지를 배워가며 전문 상담자가 되기 위해 노력해나가는 과정 중에 있으므로 조기종결 경험은 상담자에게 중요한 경험으로 자리하고 상담자로서의 발달에 중요한 밑거름으로 작용한다는 큰 의미가 있을 것이다.

본 연구의 의의를 살펴보면, 조기종결에 대한 전반적인 과정과 경험에 관한 생생한 보고를 통해 조기종결에 영향을 미치는 요인을 알 수 있었고, 이는 기존의 국내 연구에서는 거의 찾아볼 수 없었던 조기종결에 관한 질적분석으로서 의미가 있을 것이다. 또한 다른 지각이 조기종결에 어떤 영향을 미치는 지에 대한 정보도 제공하였는데 이는 상담자들이 상담을 시작할 때와 상담 중에 쉽게 간과할 수 있는 부분에 대해 유익한 정보를 제공했으며, 상담자가 내담자를 더 잘 이해할 수 있는데 긍정적인 도움을 줄 수 있을 것이다. 이러한 정보는 슈퍼바이저의 초심상담자 교육에 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이고 조기종결에 대한 대책을 세우고 예방하는데 기여할 수 있다.

본 연구의 제한점 및 이후 연구에 대한 제언을 살펴보면, 참여자들의 기억과 편향에 관한 문제인데, 조기종결에 대한 경험을 인터뷰

하는 과정에서 과거의 경험을 회상하는 데 많은 정보가 손실되거나, 왜곡될 수 있다는 단점이 있으므로 추후 연구에서는 조기종결 직후에 인터뷰를 하고, 어느 정도의 시간이 경과한 후 장기적으로 미친 영향에 대해 인터뷰해서 정보를 얻으면 더 객관적이고 풍부한 자료가 될 것이다. 그리고 질적연구 방법에서 나타나는 문제인데, 적은 수의 표본을 대상으로 했기 때문에 일반화의 어려움이 있다. 본 연구에서는 대학생의 조기종결에 관해서만 한정적으로 분석하였는데, 추후 연구에서는 아동·청소년·장년의 다양한 연령층의 내담자가 경험한 조기종결 경험에 대한 연구가 필요할 것이다. 마지막으로 질적 연구방법의 신뢰도 문제인데, 연구 과정 중 자료해석의 신뢰도를 높이기 위해 평정 전 기대와 편향에 대한 논의를 하고 평정과 감사의 과정을 반복하지만, 연구자의 주관적인 해석의 소지가 작용할 수 있고, 평정팀이 이에 쉽게 동의 할 수 있다는 점이다. 추후연구에서는 질적연구 방법의 단점을 보완하기 위한 방법으로 평정팀을 둘로 나누어 자료를 분석하고 합의한 후 감사과정을 거치면 연구결과에 미치는 주관적인 영향이 감소될 것이다.

참고문헌

- 권영민 (1998). MMPI에 나타난 상담 조기 종결 자들과 상담 지속자들의 심리적 특성: 대학생 내담자 및 아동 내담자의 어머니를 중심으로. *학생생활상담 17집*, 가톨릭대학교 학생생활연구소, 29-54.
- 금명자, 이장호 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 3(1), 23-42.
- 문보경 (2001). 상담에 대한 내담자의 불만경험: 질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(2), 33-49.
- 안이환, 심혜숙 (2002). 대학생 개인상담에서 조기종결에 영향을 미치는 변인. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 511-527.
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인관계적 상호성과 상담성과. *서울대학교 심리학과 박사학위논문*.
- 홍수현, 최해림 (2001). 상담 초기 단계에서 상담자가 자기 효능감 및 상태불안이 상담협력 관계에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(1), 31-48.
- Bachelor, A. (1991). Comparison and Relationship to Outcome of Diverse Dimension of the Helping Alliance as seen by Client and Therapist. *Psychotherapy: Therapy, Research, Practice*, 28, 534-539
- Banister, P., Burman, E., Parker, I., Taylor, M., & Tindall, C. (1994). *Qualitative Methodism Psychology a Research Guide*. Open University Press Buckingham-Philadelphia.
- Elliot, R. (1985). Helpful and Nonhelpful Events in Brief Counseling Interviews: An Empirical Taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 307-322.
- Elliot, R., & James, E. (1989). Varieties of Client Experience in Psychotherapy: An Analysis of the Literature. *Clinical Psychology Review*, 9, 443-467.
- Frayn, D. H. (1992). Assessment Fact Associated with Premature Psychotherapy Termination. *American Journal of Psychotherapy*, 46, 250-261.
- Hardin, S. I., Subich, L. M., & Holvey, J. M.

- (1988). Expectancies For Counseling in Relation to Premature Termination. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 37-40.
- Heilbrun, A. B. (1982). Cognitive Factors in Early Counseling Termination: Social Insight and Level of Defensiveness. *Journal of Counseling Psychology, 29*, 29-38.
- Heppner, P. P., & Rosenberg, J. I. (1992). Three method in Measuring the Therapeutic Process: Clients' and Counselors' Construction of the Therapeutic Process Versus Actual Therapeutic Event. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 20-31.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, B. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist Retrospective Recall of Impasses in long-Term Psychotherapy: A Qualitative Analysis. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 207-217.
- Hoffman, J. J. (1985). Client Factors Related to Premature Termination of Psychotherapy. *Psychotherapy, 22*, 83-85.
- Kelly, A. E., Kahn, J. H., & Coulter, R. G. (1996). Client Self-Presentations at Intake. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 300-309.
- Kivlighan, D. M. (2000). Convergence in Client and Counselor Recall of Important Session Event. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 79-84.
- Kolb, D. L., Carl, S. D., & Crago, M. (1985). Patient and Therapy Process Variables Relating to Dropout and Change in Psychotherapy. *Psychotherapy, 22*, 702-710.
- Kvala, S. (1988). 인터뷰: 내면을 보는 눈 [Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing] (신경림 역). 서울: 하나의학사. (원전 1996년 출판).
- Luborsky, I., Chandler, M., Auerbach, A. H., Cohen, J., & Bachrach, H. M. (1971). Factors Influencing the Outcome of Psychotherapy: A Review of Quantitative Research. *Psychological Bulletin, 75*, 145-185
- Martin, J., & Stelmaczek, K. (1988). Participants' Identification and Recall of Important Events in Counseling. *Journal of Counseling Psychology, 35*, 385-390.
- McNeill, B. W., May, R. J., & Lee, V. E. (1987). Perceptions of Counselor Source Characteristics by Premature and Successful Terminators. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 86-89.
- Pekarik, G. (1983). Improvement in Client who have given different reason for Dropping Out of Treatment. *Journal of Clinical Psychology, 39*, 909-913.
- Pekarik, G., & Wierzbicki, M. (1993). A Meta-Analysis of Psychotherapy Dropout. *Journal of Counseling Psychology, 30*, 348-356.
- Quintana, S. M. (1992). Termination in Short-Term Counseling: Comparison of Successful and Unsuccessful Cases. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 299-305.
- Rhodes, H. R., Hill, C. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client Retrospective Recall of Resolved and Unresolved Misunderstanding Events. *Journal of Counseling Psychology, 41*, 473-483.
- Rodolfa, E. R., Rapaport, R., & Lee, V. E. (1983). Variables related to premature termination in a university counseling service. *Journal of Counseling Psychology, 30*, 402-404.

Sledge, Hartley, & Levine. (1990). Effect of Time-Limited Psychotherapy on Patient Dropout Rates. *American Journal of Psychiatry*, 147, 1341-1347.

Tryon, Shick, G., & Kene, A. S. (1993). Relationship of Working Alliance to Mutual and Unilateral Termination. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 33-36.

원 고 접 수 일 : 2005. 2. 27

수정원고접수일 : 2005. 4. 20

게 재 결 정 일 : 2005. 8. 5

K C I

A Qualitative Analysis of Novice Therapists' and Clients' Premature Termination Experience

Yu-Mi Shon

Nam-Woon Chung

The Catholic University of Korea

This study was designed to examine what they experienced and how different they are from each other in perceptions when the novice therapist and clients faced premature termination in counseling. I interviewed novice therapists and clients who experienced premature termination and analysed by consensual qualitative research. As a result, typical procedure of premature termination was like this: first, novice therapists began counseling without explaining to the clients about what was the counseling purposes or how many times they would meet. Sometimes they lead counseling dominantly, or showed passive responses. It caused premature termination which due to passive attitude of therapists to their clients' behaviors such as calling for quitting counseling or no-show. At the post-termination, novice therapists mentioned that they felt regret, self-accusation, dissatisfaction, tended to blaming clients' attitudes, maintained negative feelings from the premature termination. At the typical methods of premature termination experiences, clients started to keeping comfortable mind to novice therapists and they also had sympathies, understanding to novice therapists in the beginning stage. On the other hand, clients felt negative feelings to excessive leading time of counselor when clients didn't want to talk with. In fact, this led to premature termination. The positive result was novice therapist did understand client, but the negative result was dissatisfaction about therapists, and experiment made client be discomfortably. The distinctions of perception between beginning therapists and clients are that clients had much concrete expectation which novice therapists never had anticipated to their counseling. During the counseling, therapists realized clients' hostile, negative attitudes very well, but didn't realize inactive, passive attitude. Most of novice therapists reported they got and maintain negative feeling from the experiments. On the other hand, clients reported that they felt positive and negative feelings spontaneously, and they could be divided into two groups keeping negative mind and positive mind from the experiment.

Key Words : novice therapist, premature termination, Consensual Qualitative Research