

## 질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구

양 미 진<sup>†</sup>

이 영 희

숙명여자대학교

본 연구는 비자발적 청소년 내담자의 상담 지속요인을 알아보기 위한 연구로, 합의에 의한 질적 연구방법(CQR)을 사용하였다. 분석대상으로는 자신의 의지가 아닌 부모나 교사 또는 제 3자에 의해 의뢰된 비자발적 청소년 내담자 중 5회 이상 상담을 지속하고 있는 남자 내담자 8명, 여자 내담자 10명, 총 18명의 비자발적 청소년 내담자의 면접내용이다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자는 대부분 부모에 의해 의뢰되었으며, 상담이 진행되는 과정에서 부모가 적극적으로 상담과정에 참여하는 것으로 나타났다. 둘째, 상담을 지속하기 위해서는 상담자의 역할이 중요한 것으로 밝혀졌다. 셋째, 상담과정에서 나타나는 저항을 극복할 수 있었던 두 가지 요인으로는 내담자 자신의 내적 기대와 보호자가 가진 관심 또는 개입이었다. 넷째, 주요 상담 전략 및 기법을 분석한 결과 상담자의 조언이나 제안과 경청, 공감 등으로 나타났다. 또한 상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자는 상담과 상담성과에 대해 긍정적인 기대를 하였으며 내담자는 일반 대인관계와 달리 상담관계에서 내담자 자신이 있는 그대로 수용되고 있음을 긍정적으로 지각하는 것으로 나타났다. 다섯째, 내담자는 상담을 통하여 문제의 원인을 알고 주변사람들을 이해할 수 있게 되었으며, 문제가 해결되고 행동의 변화가 있었던 것으로 확인되었다. 이와 같이 본 연구는 청소년 상담의 가장 큰 특성인 내담자의 비자발성을 연구주체로 상정하였고 청소년 내담자가 경험한 상담내용을 분석하여 상담 지속요인을 밝힘으로써 청소년상담 장면에서 실제적인 시사점을 제공할 수 있다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

주요어 : 비자발적 청소년 내담자, 합의에 의한 질적 분석, 상담지속 요인

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 양 미 진, 한국청소년상담원, 서울시 중구 신당 6동 292-61 한국청소년 상담원  
E-mail : yangmijin@kyci.or.kr

청소년 상담의 역사는 우리나라 ‘상담의 역사’와 같다고 할 정도로 그 중요성을 인정받아 왔다. 그러나 청소년 상담의 중요성을 강조하는데 비해 청소년이나 청소년 상담에 대한 관심과 이론적 정립은 비교적 최근에서야 시작되었고, 미비한 실정이다(이규미, 1998, 정찬석 2004). 이는 청소년이 처한 상황과 발달과정의 특성을 고려하지 않는 청소년 상담에 대한 한계와 청소년의 상담경험에 대한 관련 연구가 부족하였음을 보여 주는 증거이기도 하다(Holmebeck, Colder, Sherpa, Westhoven, Kencaly & Updegrove, 2000).

많은 청소년 관련 연구를 살펴보면 청소년 내담자는 성인 내담자와 달리 상담동기가 부족한 것으로 나타난다(이혜성, 이재창, 금명자, 박경애, 1996). 청소년의 경우 학교 상담실이나 상담기관에 자발적으로 찾아가기 보다는 부모님이나 학교 선생님께서 의해 의뢰되는 경우가 많아, 의뢰되어진 상황자체가 문제가 되기도 한다. 이를테면 청소년 내담자는 자신이 스스로 상담을 하고자 하는 동기가 없고 학교나 가정에서 문제가 있다고 하여 상담실에 보내졌기 때문에 상담에 대한 호감보다는 저항과 의심을 지니고 있다. 동시에 청소년 내담자가 지니고 있는 상담자에 대한 편견은 상담의 동기를 떨어뜨리는 요인으로 작용하게 된다. 즉, 이러한 청소년 내담자의 상담 동기는 상담에 참여하게 되는 경로와 밀접한 관계가 있는 것이다(김혜숙, 공윤정, 박한샘, 1996). 이와 같이 참여경로는 크게 두 가지로 구분된다. 그 중 하나는 청소년이 자신에게 문제가 있다거나 자신의 어떤 부분에 변화를 가져오하고자 하는 바램에서 스스로 상담을 요청하는 자발적 내담자의 경우이다. 이런 경우는 상담의 대상이 청소년이라는 점으로 인해 파생되는 독특성을

제외하면 성인 내담자를 상담하는 경우와 크게 다르지 않다. 기존의 상담이론 및 기법들은 이와 같이 자발적으로 상담의 필요성을 느껴 상담실에 찾아오는 내담자에게 적합하게 개발되어 왔으며, 상담자 훈련과 교육도 이에 근거하여 이루어져 왔기 때문에 이런 유형의 내담자를 돕는 데에는 대부분의 상담자들이 비교적 준비가 갖추어져 있다고 할 수 있다(Larrabee, 1982). 그러나 또 다른 중요한 경로인 부모나 교사의 의뢰로 상담을 받게 되는 내담자는 자신의 의사가 아니라 다른 사람에게 의해서 상담실에 오게 되는 비자발적 경우로, 이 경우에는 처음부터 상담자와 상담과정에 대해 협조적이지 않을 가능성이 어려우며, 실제로 청소년 내담자 중 대다수는 이와 같이 상담에 비협조적이고 거부적인 모습을 보인다. 더욱이 상담자 훈련과정에서도 청소년 내담자에게 효과적인 구체적 상담방법에 대해 교육이나 훈련이 이루어지지 못한 점은 청소년 상담이 지속되기 어렵다는 한계를 가져온 것이다.

이와 같이 청소년 내담자의 비자발성은 청소년 상담의 가장 큰 특징이며, 상담현장에서 상담의 지속과 성공을 어렵게 하는 요인으로 작용한다. 즉, 비자발적 청소년 내담자는 상담에 대한 동기가 매우 낮아 초기 관계형성이 어렵고 상담자에게 도움 받기를 거부하기 때문에 상담이 조기 종결될 가능성이 높다. 따라서 비자발적 청소년 내담자의 상담이 성공적으로 진행되고 이에 따른 상담개입과 전략이 수립되기 위해서는 무엇보다 비자발적 청소년 내담자의 특성을 파악하는 한편, 상담이 성공적으로 진행된 상담경험을 분석하여 이들이 상담을 지속할 수 있었던 요인이 무엇인지를 밝혀내는 연구가 필요한 것으로 보인다. 그러나 이러한 현실적인 필요에도 불구하고

청소년 분야의 다양한 영역의 연구들 중 비자발적 내담자나 청소년 내담자의 상담경험에 대한 연구는 국내외적으로 미비한 실정이다(정찬석, 2004; Holmbeck et al., 2000; Trotter, 1999). 더욱이 실제 상담 장면에서 내담자의 비자발적 특성에 대한 연구나 청소년 내담자의 상담경험에 대한 연구는 극히 드물다. 이러한 청소년 상담의 현실은 상담에서 조기종결이 빈번하게 일어나는데 중요한 원인으로 여겨진다.

조기종결 또는 상담지속 여부는 상담연구에서 상담의 성공을 예언하는 중요한 요인이다(안이환, 2002; 조도현, 1998). 관련 연구를 살펴보면 주로 상담의 지속이나 조기종결의 원인을 내담자 특성으로 보았으며(Saltzman, 1984), 이러한 내담자와 관련된 변인으로는 내담자의 나이와 성별, 상담동기와 기대, 내담자에 의한 상담자 평가, 작업동맹, 상담에 대한 어려움(모호성)의 인내 등을 들고 있다. 이외에 상담자 변인으로는 나이와 성별, 전문성, 상담경험, 상담유형 등이 상담의 지속여부와 관련이 있는 것으로 나타났다(안이환, 2002). 또한 심리적 준비도(Gough & Heilbrun, Jr., 1980), 문제의 일치도(Young, 1997), 문제의 심각성(Shirley & Jo, 2000), 상담환경(Komiya, Good & Sherrod, 2000), 그리고 서비스의 질(Saltzman, 1984) 등을 측정 변인으로 한 상담지속과 관련된 연구가 이루어지기도 했다. 그러나 이 연구들은 청소년이 아닌 성인 대상의 연구이며, 그것도 대부분이 국외 연구로서 국내 연구는 거의 이루어지지 않았다.

이외의 연구들에서도 상담이 성공적으로 이루어지기 위해서는 내담자가 자발적으로 도움을 구해 긍정적인 상담관계가 성립되어야 함을 강조한다(Dean, 1958). 이러한 면에서 상담

에 대한 자발성이 떨어지는 비자발적인 청소년 내담자가 상담을 성공하기란 쉽지 않을 것이며, 이들을 위한 상담이 특별한 상담기법이 없는 한 상담의 성공은 어려운 일로 여겨진다. 그러나. 최근의 ‘특정 상담기법이 항상 뛰어난 성과를 가져오는 것이 아니라는 인식’은 상담과 심리치료를 다른 관점으로 보도록 하였다(정남운, 1998) 즉, 상담에 변화를 구성하는 것이 무엇인지, 성공적인 결과를 얻은 상담사례에서 어떤 요인들이 어떻게 작용하는지에 대한 관심이 커지고 있다(Orlinsky, Grawe & Parks, 1994). 따라서 본 연구에서는 상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자의 경험을 분석하여, 상담을 지속시키는 요인을 밝혀 보고자 한다.

이에 본 연구에서는 청소년의 특성과 비자발적 청소년 내담자에 대한 연구결과를 종합하여 ‘자신의 의사보다는 가족이나 중요한 타인, 학교나 다른 기관에 의해 의뢰된 상담하기를 꺼려하는 내담자’를 비자발적 청소년 내담자로 정의하였다(김혜숙 등, 1996; Larrabee, 1982; Rooney, 1992). 또한 현재까지 상담의 지속과 성공에 영향을 미치는 요인으로 밝혀진 상담 중 내담자의 행동, 내담자의 상담전 기대, 내담자의 상담자 지각(Garfield, 1995), 상담자의 기술과 전략, 내담자에 의한 상담 및 상담자에 대한 평가(Acosta, 1980), 상담에 대한 기대(Hersent, Michelson & Bellack, 1984), 작업동맹(Eaton, Abeles & Gutfreund, 1988) 등을 중심으로 연구문제를 선정하였으며, 연구문제에 별로 실제 상담현장에서 만나게 되는 비자발적 청소년 내담자의 상담경험을 분석하여 이들이 지각한 상담지속요인이 무엇인지에 대해 알아보려고 하였다. 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자는 어떤 현상적 특징을 지니고 있는가?
2. 비자발적 청소년 내담자는 상담 및 상담자, 상담관계를 어떻게 지각하는가?
3. 비자발적 청소년 내담자는 상담과정에서 어떤 어려움을 경험하는가?
4. 비자발적 청소년 내담자는 상담전략 및 상담에 대한 기대를 어떻게 지각하는가?
5. 비자발적 청소년 내담자는 상담성과를 어떻게 지각하는가?

## 방 법

본 연구에서는 비자발적 청소년 내담자가 상담자와 관계를 맺고 유지하며 상담을 지속할 수 있는 요인이 있을 것이라고 가정하고 내담자의 상담경험 분석을 통하여 상담지속요인을 밝혀보고자 한다. 이를 위해서 내담자 개인의 상담에서의 내적 경험에 대한 자료를 분석하고자 한다. 이에 양적 접근 보다는 질적 접근이 적합할 것으로 판단되어 본 연구에서는 내담자의 내적 경험을 연구하는데 많이 사용되어 온 CQR(Consensual Qualitative Research)을 사용하였다.

CQR은 Straus와 Corbin(1990)의 근거이론과 Elliot(1989)의 집중적 과정분석을 결합하여 개발한 질적 분석 방법으로 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 연구대상자의 경험 내용을 범주화하고, 그 경험의 진행과정을 깊이 있게 확인할 수 있다는 장점이 있다(김길문, 2003). CQR은 기존의 질적 연구방법을 보완하여 개발한 것으로 복수의 연구자(분석팀)가 참여하여, 합의에 도달하는 과정과 사례간 결과의 대표성을 검토하는 체계

적인 방법을 강조한다. 자료 분석 과정에서 분석팀은 먼저 자료를 독립적으로 분석한 다음, 각 분석자들 간의 일치와 불일치를 확인하고, 그 차이점을 논의를 통해 합의해 나가는 절차를 따른다. 또한 분석팀이 중요한 자료를 보지 못하거나 자료 해석에 편향된 관점이 작용하는 것을 막기 위해 감수자가 분석팀의 합의 판단을 점검하는 절차를 따른다.

## 연구대상

본 연구의 대상인 내담자는 남자 8명, 여자 10명이며, 이들은 중학생이 16명, 고등학생이 2명이다. 2003년 10월부터 2004년 10월까지 청소년상담전문기관에 방문한 내담자이며, 본 연구에서는 CQR에서 요구하는 동질집단을 구성하기 위하여 대상을 중학교 1,2,3학년과 고등학교 1학년으로 제한하였다. 또한 본 연구에 참여한 내담자를 상담한 상담자는 18명으로 직접적인 연구대상에서는 제외하였다.

## 분석팀

분석팀은 본 연구자를 포함한 4명의 합의팀과 1명의 감수자로 구성된다. 감수자는 상담심리 박사학위 소지자이며, 상담심리전문가로 청소년상담 분야에서 상담경험과 연구 경력을 지닌 상담자이다. 합의팀은 3명의 여성과 1명의 남성이며, 연령은 30대 3명, 40대 1명으로, 청소년상담기관에서 평균 상담경력 8.5년인 상담자로 구성되었다.

## 연구도구

본 연구에서는 상담을 지속하고 있는 비자

발적 내담자를 선정하기 위하여 상담의 지속 기준으로 5회 이상의 상담지속여부와 작업동맹, 청소년의 도움요청장애요인의 변화정도를 확인하였다.

#### 청소년 도움요청 장애요인 척도

전문적 상담과 같은 도움을 요청하는 장애로 작용하는 요인들을 확인하기 위하여 Kurl, Jarkon-Horlick과 Morrissey(1997)등이 개발한 BASH(Barriers to Adolescents Seeking Help)척도를 이상균(2001)이 번안, 수정한 척도를 사용하였다. 총 15개의 항목으로 구성되어 있으며, 상담의 낙인, 도움대상에 대한 접근성, 비밀보장, 상담에 대한 인식, 소외감, 자기 해결성 등에 대해 측정하고 있다. 각 항목에 대해서 ‘전혀 안 그렇다’에서 ‘매우 그렇다’까지 4점 척도로 응답하도록 되어 있으며, 응답점수가 높을수록 장애 요인을 많이 가지고 있음을 의미한다. 본 연구에서는 비자발적 내담자중 1회와 5회에 변화가 나타난 내담자를 상담을 지속하는 비자발적 내담자로 최종 선정하였다. 본 연구에서의 척도의 신뢰도는 .80으로 나타났다.

#### 작업동맹 척도

작업동맹 척도는 상담자와 내담자간의 작업동맹을 목표합의, 과제동의 및 유대의 세 요인으로 개념화한 Bordin(1979)의 이론에 기초하여 Hovarth와 Greenberg(1986, 1989)가 제작한 36문항의 자기보고식 질문지이다. 본 연구에서는 강혜영(1995)이 번안한 내담자용 작업동맹 척도를 사용하였다. 본 연구에서는 비자발적 내담자중 1회와 5회에 변화가 나타난 내담자를 상담을 지속하는 비자발적 내담자로 최종 선정하였다. 본 연구에서의 척도의 신뢰도는 .96으로 나타났다.

#### 면접 질문지

선정된 내담자를 대상으로 면접을 하기 위하여 청소년 내담자 특성, 비자발적 내담자의 특성, 상담지속요인에 대한 연구를 개관한 후 (Acosta, 1980; Eaton, Ables & Gutfreund, 1988; Garfield, 1995; Heppner, Rosenberg & Hedgespeth, 1992; Hereon, Michelson & Bellack, 1984; Larrabee, 1982; Rooney, 1992) 연구자가 반구조화된 면접용 질문지를 구성하였다. 연구자가 문항을 만든 후 분석팀과 전문가의 검토를 거쳐 수정, 보완하였고, 비자발적이라고 생각되는 내담자에게 예비 면접을 실시한 후 최종 질문지를 구성하였다. 전체 질문지의 내용은 <표 1>과 같다.

### 절 차

#### 내담자 선정

청소년상담기관에 방문한 내담자에게 상담신청서와 오게 된 경위 등을 묻는 질문지를 실시하여, 1차로 부모나 교사 혹은 제3자에 의해 의뢰되어진 내담자를 선발하였다. 의뢰된 비자발적 내담자 중 상담이 5회 이상 지속된 내담자를 대상으로 1회기와 5회기에 작업동맹 척도와 청소년 도움 요청 장애요인 척도를 실시하여, 작업동맹에서 정적인 변화, 청소년 도움요청 장애요인에서 부적의 변화가 유의미하게 나타난 연구에 동의한 내담자를 대상으로 면접을 실시하였다. 상담지속의 기준 횟수는 연구자에 따라 다양하게 제시되고 있으나 본 연구에서는 선행연구에서 공통적으로 4회기 미만은 조기종결로 간주하는 것과(Beck, 1988; Epperson, 1981) 5회기 이상 상담이 진행되는 경우 상담관계가 형성되는 것으로 간주한 연구

표 1. 면접용 질문지 내용

연구문제	질 문 내 용
상담을 지속한 비자발적 청소년 내담자는 어떤 현상적 특징을 보이는가?	상담은 어떻게 오게 되었습니까?
	상담실에 올 때 기분이 어떠했습니까?
	어떤 문제로 상담을 시작하였습니까?
	상담실에는 누구와 동행합니까?
비자발적 청소년 내담자는 상담 및 상담자, 상담관계를 어떻게 지각하는가?	상담을 시작하기 전에는 상담에 대해서 어떤 생각을 했습니까? (상담은 어떤 사람이 받는 것이라고 생각했습니까?)
	상담초기에 상담에 대한 느낌이 어떠했습니까? 요즘 상담에 대한 느낌이 그때와 비교해 달라진 점이 있습니까? 있다면 어떤 점이 있습니까?
	상담초기에 상담자에 대한 느낌이 어떠했습니까? 요즘 상담자에 대한 느낌이 그때와 비교해 달라진 점이 있습니까? 있다면 어떤 점이 있습니까?
	상담을 시작할 때 상담자는 당신에 대해 어떻게 느끼고 있는 것 같았습니까? 그때와 비교해서 요즘 상담자는 다르게 느끼는 것 같습니까? 있다면 어떤 점이 있습니까?
비자발적 청소년 내담자는 상담과정에서 어떤 어려움을 경험하는가?	지금까지 이야기한 것 이외에, 상담자와의 관계나 상담에서 중요하고 의미 있는 경험이 있습니까?
	상담을 하기 싫다고 생각하신 적이 있습니까? 어떤 때 그런 생각이 들었습니까? 그런 마음에도 불구하고 상담을 계속하게 된 이유는 무엇입니까? 그 문제를 상담자와 어떻게 다루었습니까?
	상담을 하면서 만일 상담자와 만족스러운 관계를 경험하지 못했다면 불만스럽게 느낀 점(그때 어떤 일이 있었으며, 어떤 이야기가 오고 갔으며, 어떻게 느꼈는지)을 가능한 자세히 이야기해 주십시오.
비자발적 청소년 내담자는 상담전략 및 상담에 대한 기대를 어떻게 지각하는가?	상담에서 상담자가 어떻게 했을 때 도움이 되었다고 느꼈습니까?
	앞으로 상담에서 무엇을 하기로 했습니까? 어떤 상담목표를 가지고 있습니까?
	언제가 상담이 끝날 텐데 그때 자신의 모습이 어떤 것 같습니까?
	상담자와 다른 사람들과는 어떤 차이가 있습니까?
비자발적 청소년 내담자는 상담성과를 어떻게 지각하는가?	지금까지 이야기한 것 이외에, 상담자와의 관계나 상담에서 중요하고 의미 있는 경험이 있습니까?
	상담목적을 이루기 위한 지금까지의 상담과정에서 상담자와 만족스러운 관계를 경험하셨다면, 그때 어떤 일이 있었으며, 어떤 이야기가 오고갔으며, 어떻게 느꼈는지 가능한 자세히 기술해 주십시오.
비자발적 청소년 내담자는 상담성과를 어떻게 지각하는가?	상담을 하면서 변화된 것이 있습니까?
	어떤 부분에서 변화가 있었습니까?

표 2. 비자발적 청소년 내담자의 작업동맹 차이검증

영역	N	1회 M(SD)	5회 이상 지속 후 M(SD)	t
목표	16	54.88(9.49)	67.19(8.29)	-6.25***
과제	16	56.06(12.44)	68.19(8.49)	-5.33***
유대	17	54.88(10.62)	69.35(8.37)	-5.34***
전체	18	164.17(31.06)	204.39(21.56)	-6.71***

\*\*\* $p < .001$

표 3. 비자발적 청소년 내담자의 청소년도움요청장애요인 차이검증

영역	N	상담 전 M(SD)	5회 이상 지속 후 M(SD)	t
비밀보장	18	7.06(1.92)	5.94(1.98)	2.40*
낙인	18	4.72(1.60)	3.94(1.21)	2.23*
자기해결	18	7.61(1.24)	7.22(1.52)	0.81
접근성	18	6.83(1.79)	6.17(1.34)	2.00
괴리감	18	5.00(1.19)	4.33(1.14)	3.12**
유용성	18	5.11(1.08)	3.39(0.98)	5.05***
전체	18	36.33(5.39)	31.00(5.59)	3.59**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

(안이환, 2001; 정찬석, 2004)를 근거로 적어도 5회기 이상 상담이 진행되는 사례 중 두 척도에서 유의미한 변화를 보인 내담자를 상담지속 사례로 선정하였다. 이러한 과정을 통하여 선정된 연구대상의 적절성을 확보하고자 하였다. <표 2>와 <표 3은> 두 척도의 차이검증 결과이다.

### 면접

선정된 내담자가 5회 상담을 마친 후 면접을 실시하였다. 우선 내담자에게 연구의 목적을 설명한 후 면접내용이 녹음되어 요약될 것이며 익명으로 처리된다는 것을 밝히고 동의

를 얻었다. 면접시간은 40분에서 50분 정도였다. 면접은 본 연구자가 모두 실시하였다.

### 자료준비

면접 테이프를 풀어 축어록을 만들었다. 자료에 익숙해지기 위해서 면접 테이프들 중에서 2개의 테이프를 면접자가 직접 풀어 정리하였다. 나머지 16개의 테이프는 연구팀 외의 사람에게 의뢰하여 축어록을 만들었고, 정확성을 평가하기 위해서 면접자인 본 연구자가 다시 확인하는 과정을 거쳤다.

### 영역부호화

각 사례는 면접용 질문을 기초로 같은 주제별로 내용을 정리하였다. 분석팀은 우선 각자 5개의 사례를 읽고 영역을 만든 다음, 전원이 모여 토의를 거쳐 영역을 결정하였다. 나머지 사례 역시 각자 영역을 만든 후, 합의팀 전원이 모여 토의를 거쳐 결정하였고 그 결과 최종적으로 20개의 영역이 결정되었다. 영역은 이후 요약과 교차분석 과정을 거치면서 필요할 때마다 조정이 되었고 최종적으로 18개의 영역이 결정되었다.

### 요약반응 구성(영역 내의 핵심 내용 요약)

모든 사례를 영역별로 정리한 후, 각 영역의 내용을 요약하여 요약반응을 구성하였다. 요약할 때는 요약자의 추론을 배제하고 내담자의 말에 충실하였으며 사례의 전체 맥락을 염두에 두었다. 먼저 각자 사례 5개를 영역별로 요약반응을 구성한 후, 분석팀 전원이 모여 요약반응의 내용을 검토하고 토의하여 합의하였다. 의견이 불일치할 경우에는 원자료를 참고하면서 토의를 거쳐 결정하였다.

### 영역과 요약반응 감수

모든 사례의 영역과 요약반응을 구성한 후, 감수자의 감수를 받았다. 감수에서 지적된 내용은 분석팀이 토의하여 감수자의 의견에 따라 영역이나 요약반응을 수정하거나 분석팀의 결정을 유지하였다.

### 교차분석 및 교차분석 감수

우선 본 연구자가 각 영역별로 안정성 체크를 위해 2사례를 제외한 16사례의 요약반응들을 검토하여 범주화한 후 분석팀이 모여 토의하고 합의 하였다. 교차분석 자료에 대해 감

수자의 감수를 받았다. 분석팀은 감수자가 지적한 부분들을 다시 검토하여, 합의를 통해 수정, 보완하였다.

### 안정성 체크

교차분석이 끝난 후, 지금까지 교차분석에서 제외되었던 두 사례를 첨가하여, 빈도의 변화와 새로운 영역이 생기는지를 확인하였다. 그 결과 빈도와 영역에 변화가 없어 지금까지의 결과가 ‘안정적’인 것으로 나타났다.

## 결 과

상담을 지속한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인을 확인하기 위하여 연구문제 따라 탐색한 결과 총 18개의 영역으로 정리되었다. 본 연구에서는 Hill 등(1997)의 제안에 따라 18사례 모두에 적용되는 경우는 ‘모든(general)’, 9-17사례에 해당하는 경우에는 ‘전형적(typical)’, 9사례 이하는 ‘변동적(variant)’로 하였다. 결과는 각 연구문제별로 18개의 영역과 범주들을 제시하고 각 범주의 대표적인 사례 내용 및 요약 반응을 예시하였다.

상담을 지속한 비자발적 청소년 내담자의 현상적 특징

상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자의 상담실 오게 된 경위, 의뢰문제, 상담에 대한 사전정보, 상담을 제안 받았을 때의 느낌, 부모의 참여정도, 내담자의 성격적 특성 등의 영역을 분석하여 상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자의 특징을 확인하였다. 그 결과는 표 3과 같다.



표 4. 상담을 지속한 비자발적 청소년 내담자의 현상적 특징

상담을 지속한 비자발적 청소년 내담자는 어떤 현상적 특징을 지니고 있는가?		
영역	범주	응답빈도
1) 상담실에 오게 된 경위	· 부모의 권유	전형적(13)
	· 학교선생님의 권유	변동적(4)
	· 주변사람의 권유	변동적(1)
2) 상담실 방문 시 의뢰문제	· 친구문제	전형적(9)
	· 가정문제	변동적(3)
	· 비행	변동적(6)
	· 기타	변동적(2)
3) 상담에 대한 사전정보	· 상담은 정신적인 문제가 있거나 모자란 사람이 받는 것으로 생각한다.	전형적(13)
	· 상담(상담진행과정)에 대해 왜곡된 정보를 가지고 있다.	전형적(10)
4) 상담을 제안 받았을 때의 느낌	· 가기 싫은데 가라고 해서 싫었다 (문제가 있는 사람으로 취급하고, 속이거나 억지로 상담을 받으라고 해서 싫었다).	전형적(12)
	· 싫거나 나쁜 기분은 아니었다.	변동적(6)
5) 부모의 참여정도	· 부모가 상담을 같이 받거나 매회 동행한다.	전형적(9)
	· 첫 회 상담만 동행했다.	변동적(6)
	· 부모님은 상담하고 있다는 사실만 알고 있다.	변동적(3)
6) 내담자의 성격적 특성	· 이야기 하는 것을 좋아한다.	전형적(10)
	· 말수가 적고 일을 혼자 해결하는 편이다.	변동적(4)
	· 충동적이다.	변동적(2)

**상담실에 오게 된 경위**

상담이 지속되고 있는 비자발적 청소년 내담자는 ‘부모님에 의하여 상담실에 의뢰된 것’(전형적)으로 나타났다. 또한 ‘학교 선생님의 의해서 상담실에 의뢰되거나’(변동적), ‘주변 사람들’(변동적)에 의해서 의뢰된 것으로 나타났다.

**상담실 방문 시 의뢰문제**

내담자가 상담을 받게 된 당시의 의뢰문제를 청소년문제유형분류체계(김진숙, 이명우, 송

수민, 1999)를 기준으로 분류하였다. 그 결과 상담실에 오게 된 직접적인 문제는 ‘친구문제’가 가장 많았으며(전형적), 이외에 ‘가정문제’(변동적), ‘비행문제’(변동적) 등으로 나타났다. 이밖에 드물게 심한 스트레스를 받고 있거나 게임중독 등의 문제로 의뢰된 것으로 나타났다.

**상담에 대한 사전 정보**

내담자의 상담에 대한 사전 인식은 전반적으로 부정적인 것으로 나타났다. 내담자는 상

담에 대하여 ‘정신적인 문제가 있거나 모자란 사람이 받는 것’으로(전형적) 지각하고 있는 것으로 나타났다. 또한 상담실을 병원과 유사한 곳으로 지각하며, ‘문제가 너무 심각하여 해결할 수 없는 경우 오게 되는 곳’으로 인식하고 있었다. 이러한 상담에 대한 왜곡된 인식은 상담실에 오게 된 자신에 대한 부정적인 지각을 갖게 하며, 다른 사람에게 상담을 받는다는 사실이 알려지는 것을 꺼리게 되는 것으로 나타났다.

### 상담을 제안 받을 때의 느낌

비자발적 청소년 내담자가 의뢰자로부터 상담을 제안 받았을 때는 대부분 ‘가기 싫은데 가라고 해서 싫었던’ 것으로 밝혀졌다(전형적). 즉 상담을 받으라는 의뢰자의 제안은 자신을 문제가 있는 사람으로 취급하고, 상담실에 가지 않는 것처럼 속이거나 억지로 상담실에 데리고 오는 것에 대한 강한 반발과 부정적인 정서를 경험한 것으로 나타났다.

### 부모의 참여정도

상담을 지속하는 비자발적 내담자는 ‘부모가 상담을 같이 받거나 매회 동행하는 것’(전형적)으로 나타났다.

### 내담자의 성격특성

상담에 대하여 비자발적이지만 상담을 지속하고 있는 내담자의 성격특성을 살펴보면 ‘내담자가 이야기하는 것을 좋아하는 것’(전형적)으로 나타났다. 이들은 다른 사람들과 이야기하는 것을 좋아하고, 활발한 편이며, 특히 상담에 의뢰된 문제가 있기 전에는 편하고 익숙한 사람들과는 이야기를 잘한다고 보고하였다.

### 비자발적 청소년 내담자의 상담과정에서의 지각 변화

상담이 지속된 비자발적 청소년 내담자의 상담과 상담자에 대한 지각과 상담관계에서의 변화를 살펴보기 위하여 상담에 대한 느낌 변

표 5. 비자발적 청소년 내담자가 경험하는 상담 및 상담자에 대한 지각과 상담관계의 변화

상담이 지속된 비자발적 내담자가 경험한 상담 및 상담자에 대한 지각과 상담관계의 변화는 어떠한가?		
영역	범주	응답빈도
1) 상담에 대한 느낌 변화	· 긍정적 유지	변동적(5)
	· 부정적에서 긍정적으로 변화	전형적(10)
	· 중성적에서 긍정적으로 변화	변동적(2)
2) 상담자에 대한 느낌 변화	· 긍정적 유지	전형적(11)
	· 부정적에서 긍정적으로 변화	변동적(5)
	· 부정적에서 중성적으로 변화	변동적(2)
3) 내담자가 생각하는 상담자의 내담자 지각	· 긍정적 유지	변동적(4)
	· 부정적에서 긍정적으로 변화	전형적(9)
	· 부정적에서 중성적으로 변화	변동적(2)
	· 부정적 유지	변동적(2)
	· 잘 모르겠다.	변동적(1)

화, 상담자에 대한 느낌 변화, 내담자가 생각하는 상담자의 내담자에 대한 지각 변화를 분석하였다.

**상담에 대한 느낌 변화**

우선 상담에 대한 느낌은 ‘부정적에서 긍정적’으로 변화한 것으로 나타났다(전형적). 이밖에 부정적이지는 않았으나 긍정적이지도 않았던 ‘중성적 느낌’에서 ‘긍정적 느낌’으로 변화(변동적), 그리고 처음부터 ‘긍정적’이었던 것으로(변동적) 확인되었다.

**상담자에 대한 느낌 변화**

상담자에 대한 느낌변화를 살펴보면, 상담과는 달리 상담자에 대해서는 처음부터 일관되게 ‘긍정적’으로 지각하고 있는 것으로 나타났다(전형적). 이는 상담자 역할의 중요성을 보여주는 것으로 비자발적 내담자가 상담을 지속하기 위해서는 무엇보다도 ‘상담자’ 자체가 중요한 도구가 됨을 다시 한번 확인할 수

있는 결과이다.

**내담자가 생각하는 상담자의 내담자 지각**

내담자가 생각하는 상담자의 내담자 지각은 네 가지로 확인되었다. 내담자는 상담자가 자신을 ‘처음에는 부정적으로 지각하나 지금은 긍정적으로 지각’한다고 생각하는 것으로 나타났다(전형적).

**비자발적 청소년 내담자가 경험한 상담과정에서의 어려움**

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 상담과정 중에 경험하는 어려움과 어려움 속에서도 상담을 지속하도록 한 요인을 살펴보았다. 즉 상담을 중단하고 싶었던 경우, 상담과정에서의 아쉬운 점, 오기 싫었는데 올 수 있었던 요인 등 3가지 영역으로 분석하였다.

표 6. 비자발적 청소년 내담자가 경험한 상담과정에서의 어려움

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 경험한 상담과정에서의 어려움은 무엇인가?		
영역	범주	응답빈도
1) 상담을 중단하고 싶었던 경우	· 거리가 멀거나 여러 가지 이유로 (날씨, 놀고 싶거나, 몸이 힘들 때) 상담실에 가는 것이 귀찮다.	변동적(7)
	· 없다.	변동적(7)
2) 상담에서 아쉬운 점	· 상담자가 내담자의 행동을 방치할 때 (내담자가 하고 싶은 대로 내버려 둘 때)	변동적(2)
	· 상담자가 내담자가 하고 싶은 것을 못하게 하거나, 하기 싫은 것을 시킬 때	변동적(5)
	· 없다.	전형적(9)
3) 오기 싫었는데 지속할 수 있었던 요인	· 상담에 대한 기대가 있다.	전형적(9)
	· 엄마가 가자고 하거나, 엄마랑 같이 오기 때문에 온다(보호자의 영향)	전형적(9)

### 상담을 중단하고 싶었던 경우

우선 상담을 중단하고 싶었던 경우에는 ‘거리가 멀거나 여러 가지 이유(날씨, 놀고 싶거나, 몸이 힘들 때 등)로 상담실에 가는 것이 귀찮을 때’로 나타났다(변동적). 이 결과에서 보이듯이 비자발적 청소년 내담자에게 있어서는 상담실의 거리나 날씨, 건강 상태 등 물리적, 외적 요인이 상담지속 여부에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 상담에서 아쉬운 점

내담자가 상담과정 중에 경험하는 아쉬움에 대해서 대부분 ‘아쉬운 점이 없었다’고 하였다(전형적). 이밖에 드물게 ‘상담자가 내담자가 하고 싶은 것을 못하게 하거나, 하기 싫은 것을 시키는 경우’(변동적)와 ‘상담자가 내담자의 행동을 방치할 때’ (변동적) 아쉬움을 경험한 것으로 나타났다.

### 오기 싫는데 올 수 있었던 요인

비자발적 청소년 내담자가 상담실에 오기 싫은 저항을 극복할 수 있었던 요인으로는 우선 많은 내담자가 ‘상담에 대한 기대’가 있었기 때문에 상담실에 올 수 있었다고 하였다(전형적). 또 하나는 ‘엄마가 가자고 하거나 엄마가 같이 오기 때문에 상담실에 오기 싫어도 올 수 있었다’(전형적)이다. 이 결과는 상담을 지속할 수 있는 요인에 부모님의 영향의 중요성을 다시 한번 보여주는 것이다.

### 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담전략 및 상담에 대한 기대

상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자의 상담 성과와 동기의 변화를 가져온 상담전략

및 상담에 대한 기대를 다섯 가지 영역으로 분류하였다. 본 연구에서는 내담자가 지각하는 상담기법, 상담 목표, 상담에 대한 기대, 상담성과에 대한 기대, 상담과 일반관계와의 차이를 분석하였다.

### 상담기법

비자발적 청소년 내담자가 상담과정에서 경험한 상담기법은 세 가지로 확인되었다. 첫 번째는 ‘문제해결을 위한 방법을 제안하거나 조언과 정보를 주는 것’(전형적), 두 번째는 바로 이러한 상담자의 내담자를 진심으로 대하는 태도 즉, 관계형성을 위한 기법으로 나타났다. 즉 ‘상담자가 내담자의 이야기를 잘 들어주고, 이해하고, 공감하고 인정, 존중해 주는 것’(전형적) 세 번째는 ‘상담과정에 다양한 형식을 적용하였다’는 것(변동적)으로 나타났다.

### 상담목표

상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자는 대부분 상담과정에서 ‘구체적인 상담목표를 가지고 있는 것’으로 나타났다(전형적). 설정된 상담목표로는 ‘내담자가 어려움을 겪고 있는 당면 문제에 대한 해결’이 대부분 이었다. 그 내용을 살펴보면 우선 ‘상담을 받게 된 호소 문제와 유사하게 학교생활과 친구문제 해결이 상담목표로 정해졌다’(전형적). 이밖에 ‘진로문제’, ‘생활의 다양한 문제’, ‘화를 참을 수 있는 방법’ 등 구체적인 문제 해결을 상담목표로 정하고 있다.

### 상담에 대한 기대

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 상담에 대해 어떤 기대를 가지고 있는지 분석하였다. 첫 번째는 ‘긍정적인 기대’를

표 7. 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담전략 및 상담에 대한 기대

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담전략 및 상담에 대한 기대는 어떠한가?		
영역	범주	응답빈도
1) 상담 기법	· 문제해결을 위한 방법을 제안하거나 조언과 정보를 주었다.	전형적(15)
	· 상담자가 이야기를 잘 들어주고, 이해하고, 공감하고 인정 존중해 주었다	전형적(14)
	· 상담과정에 다양한 형식을 적용하였다.	변동적(8)
2) 상담목표	· 상담목표를 구체적으로 정했다.	전형적(12)
	· 상담목표를 구체적으로 정하지 않았다.	변동적(4)
3) 상담에 대한 기대	· 긍정적 기대	전형적(12)
	· 부정적 기대	변동적(1)
	· 기대가 없다	변동적(2)
4) 상담성과에 대한 기대	· 상담이 끝나면 변화가 있을 것이다	전형적(12)
	· 변화가 없다	변동적(2)
	· 잘 모르겠다	변동적(1)
5) 상담과 일반 관계와의 차이	· 어른들은 자신의 입장에서 하지 말라는 것이 많다.	변동적(7)
	· 어른들은 자신의 입장에서 이야기를 잘 들어주지 않고, 이해하지 않는다.	전형적(14)
	· 상담은 이야기할 수 있는 분위기를 제공 한다.	변동적(4)
	· 차이가 없다.	변동적(2)

하는 것으로 나타났다(전형적). 본 연구에서 나타난 ‘긍정적인 기대’란 상담과정에서 더 상담하고 싶은 내용에 대한 기대를 의미한다.

#### 상담성과에 대한 기대

본 연구에서는 상담에 대한 기대와 함께 상담이 끝났을 때 자신이 어떻게 변화할지에 대한 상담성과에 대한 기대를 분석하였다. 그 결과 많은 내담자들의 경우 ‘상담이 끝나면 자신에게 변화가 있을 것으로 기대하는 것’으로 나타났다(전형적).

#### 상담과 일반관계와의 차이

상담을 지속하는 비자발적 청소년 내담자가

지각하는 상담과 일반관계와 차이를 살펴보았다. 그 결과 첫 번째는 ‘어른들은 자신의 입장에서 이야기를 들어주지도 않고, 이해해 주지 않는다는 것’이다(전형적) 두 번째는 ‘어른들은 자신의 입장에서 못하게 하는 것이 많다’(변동적)이다. 세 번째는 ‘상담은 이야기할 수 있는 분위기를 제공한다’(변동적)는 것이다.

#### 비자발적 청소년 내담자의 상담성과

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담성과는 세 가지로 나타났다.

첫 번째는 ‘내담자가 문제의 원인과 해결방

표 8. 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담 성과

상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자가 지각하는 상담의 성과는 무엇인가?		
영역	범주	응답빈도
1) 상담 성과	· 문제의 원인과 해결방법을 알았고, 자신과 다른 사람을 이해할 수 있게 되었다.	전형적(14)
	· 행동이 변하고, 고민하던 문제가 해결되었다.	전형적(11)
	· 속이 시원하고 마음이 편안해졌다	변동적(8)

법을 알게 되었고, 나와 다른 사람을 이해할 수 있었다'이다(전형적). 두 번째는 '상담을 하면서 속이 시원하고 마음이 편안해 졌다'는 것이다(변동적). 세 번째는 상담이 진행되면서 "행동이 변하고, 고민하던 문제가 해결되었다"는 것이다(전형적).

### 논의 및 제언

비자발적 청소년 내담자의 '부모'는 중요한 상담지속 요인이며 동시에 청소년 내담자의 상담에 대한 비자발성을 강화시키는 요인으로 밝혀졌다. 본 연구대상인 비자발적 청소년 내담자 대부분은 부모의 권유로 인해 상담실에 오게 되었으며, 상담 권유 시 부모의 일방적인 태도나 상담에 대한 왜곡된 정보로 인하여 상담에 대한 부정적 인식이 강화된 것으로 나타났다. 그러나 한편으로 비자발적 청소년 내담자가 상담을 받는 동안 부모가 상담에 동행하거나 부모도 상담을 받음으로써 상담자가 비자발적 청소년 내담자와 상담 관계를 형성하는데 필요한 시간을 확보하여 상담을 지속할 수 있게 하였다. 또한 부모의 상담참여는 상담 권유 시 문제의 원인을 일방적으로 내담자에게 전가한 것과는 달리 부모도 변화를 위

해 노력하고 있음을 내담자가 인지함으로써 상담의 동기 형성에 긍정적 영향을 미친 것으로 나타났다. 물론 기존의 선행연구에서도 부모의 중요성(김혜숙, 공윤정, 박한샘, 1996)은 강조되고 있으나 본 연구에서는 상담 지속을 위해서 반드시 부모가 상담과정에 참여하여야 하며, 이러한 참여와 관심의 정도에 대한 지침을 제시하였다.

둘째, 비자발적 청소년 내담자의 상담 지속에는 '상담자'가 중요한 요인임이 확인되었다. 연구결과에 의하면 상담에 대한 부정적인 인식을 지니고 있는 비자발적 청소년 내담자도 상담자에 대해서는 상담 초기부터 호감을 느끼고 신뢰하였으며, 상담자를 긍정적으로 지각한 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구들에서 상담자가 중요한 상담의 도구임(Strong & Dixon, 1971; Kokotovic & Tracey, 1987)을 강조하는 것과 맥을 같이하는 것이다. 그러나 본 연구에서는 기존 연구와는 달리 비자발적 청소년 내담자의 경우 상담자의 전문성에 대한 긍정적인 내용은 포함되지 않았다. 즉, 청소년 내담자들은 상담자의 학력이나 자격여부, 경력의 정도에 관심이 있다기보다는 편안하고, 믿을 수 있고, 재미있는 상담자와의 관계를 긍정적으로 지각하였다.

셋째, 청소년 내담자의 특성을 파악하고 이

에 따른 적절한 상담기법의 사용이 상담을 지속시키는 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 청소년 상담에서는 예방과 교육 차원의 비중을 두고 적극적인 상담전략을 강조한 것과 맥을 같이한다(금명자, 2002; 이성진, 1996, Weisz et al., 1995). 본 연구에서의 내담자는 상담과정에서 적절한 지도와 관리를 받고자 하는 욕구와 한편으로는 자신이 하고 싶은 대로 상담이 이루어지기를 바라는 욕구를 동시에 지닌 것으로 밝혀졌다. 이 결과는 상담자의 상담기법 사용에 있어서의 유연성이 필요함을 시사한다. 즉, 경청과 공감, 내담자에 대한 인정과 존중 등 상담관계형성을 위한 상담기법과 함께 내담자의 문제해결을 위하여 조언하고 정보를 주는 등 적극적이고 지시적이며 다소 교육적인 상담기법이 적절히 사용될 때 상담이 지속되었으며, 전형적인 상담모형에서 벗어나 내담자의 특성에 맞는 다양한 상담방법이 적용되는 상담의 유연성도 필요하였다. 이를테면 그림이나 만화그리기, 실뜨기, 찰흙 만들기 등 전형적인 면담방법에서 벗어난 상담방법은 내담자가 자연스럽게 자신을 표현할 수 있도록 하였으며, 상담에 대하여 재미와 흥미를 경험할 수 있게 하였다. 이외에 상담지속을 위해서는 상담자와 내담자가 합의한 상담목표가 내담자에게 인식되었는지 여부도 중요한 것으로 확인되었다.

넷째, 상담이 자신에게 도움이 되고 상담을 통하여 자신에 변화가 있을 것이라는 기대와 지금까지 다루어진 상담에 만족하고 지금까지 다루지 않은 내용에 대하여 상담하고 싶어 하는 상담에 대한 긍정적 기대가 상담을 지속시키는 요인으로 밝혀졌다(금명자, 이장호, 1990) 또한 비자발적 청소년 내담자는 성인이나 친구들은 내담자를 평가하고 그들의 입장에서

상황을 이해하고 제안하는 것과는 달리 상담자는 내담자를 평가하고 판단하기 보다는 있는 그대로 인정하고, 내담자의 관점에서 상황을 이해하고 조언과 제안을 하였다. 이러한 상담자의 개입은 상담에 대한 긍정적인 기대와 함께 상담을 지속시키는 요인으로 밝혀졌다.

다섯째, 비자발적 청소년 내담자의 경우는 상담초기에는 의뢰자에 의하여 강제로 상담이 시작되었으나 상담이 지속되면서 나타난 상담의 성과가 크게 나타났다. 즉, 비자발적 청소년 내담자는 상담을 통하여 자신의 문제에 대한 원인을 알게 되었고, 이를 해결할 수 있는 방법도 알게 되었다. 이러한 성과는 상담의 시작과는 달리 상담이 진행되는 과정에서 내담자의 자발적 동기가 높아졌음을 의미하며, 내담자가 상담에서 원하는 것을 했을 때 가장 상담이 효과적임을 보여주는 것이다(Comier & Comier, 1985; Dyer & Vriend, 1975; Rooney, 1992).

여섯째, 본 연구에서는 상담개입 전의 비자발 청소년 내담자의 특징을 살펴봄으로써 비자발성의 원인을 파악하고자 하였다. 그 결과 내담자는 상담에 대한 강한 부정적 인식을 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉 이들은 직·간접적으로 제공된 상담에 대한 정보 대부분이 부정적이거나 상담과정에 대해서도 왜곡되어 상담실에 오는 것 자체에 대해 강한 거부감을 지니고 있는 것으로 밝혀졌다. 더욱이 상담제안 시 의뢰자의 일방적인 권유는 상담에 대한 강한 저항감을 갖게 한 것으로 보인다. 이에 따라 내담자는 비밀유지에 대한 두려움, 상담진행에 대한 부담, 그리고 상담을 받는 자신에게 문제가 있다는 낙인에 대한 두려움으로 상담에 대한 동기가 형성되지 못한 것으로 나

타났다. 그러나 상담을 지속한 내담자는 상담 개입 이전에 이미 자기 표현적이고, 관계지향적인 성격특성을 지니고 있었으며, 이러한 특성으로 인해 상담자와의 관계형성이 이루어질 수 있었다. 이러한 결과는 대인관계 형성과 스트레스 대처가 비교적 적극적인 내담자가 상담을 지속할 가능성이 높다는 선행연구 결과(서진영, 1999; 최정아, 1997)와 맥을 같이하는 것이다. 즉, 내담자의 상담동기를 높이기 위해서는 상담에 대한 구조화와 오리엔테이션을 통해 상담에 대한 부정적이고 왜곡된 정보가 수정되어야 하며, 이러한 상담에 대한 사전 교육은 내담자뿐 아니라 부모, 교사, 학교나 지역사회를 대상으로도 이루어져 상담에 대한 정확한 정보가 인식될 수 있도록 하는 것이 필요함을 시사한다. 또한 내담자가 의뢰 당시의 문제는 대부분 친구관계나 가족간의 관계 문제로 나타났다. 이는 상담을 거부하는 비자발적 청소년 내담자의 경우에도 ‘관계’의 문제로 어려움을 겪고 있음이 밝혀졌으며, 청소년 내담자의 자발성과 비자발성에는 의뢰문제상의 큰 차이가 있다. 보다는 상담에 대한 정확한 정보와 인식, 상담제안시의 의뢰자의 태도와 전달이 중요한 요인임을 확인 할 수 있었다.

이상의 내용과 같이 비자발적 청소년 내담자의 상담지속을 위해서는 부모, 상담자, 상담전략, 상담에 대한 기대 등 상담의 시작부터 지속되는 과정 중에 많은 상담지속 요인이 작용한 것으로 밝혀졌다. 이는 성인 대상의 상담이나, 자발적인 내담자를 대상으로 이루어지는 상담 보다 상담자와 부모의 적극적이고 적절한 관심과 개입이 필요하며, 상담자가 내담자의 특성을 정확하게 파악하여 이에 적합한 상담전략을 수립하는 것이 필요함을 보

여준다. 또한 청소년의 발달상의 비자발적 특성이외에 상담에 대한 오해로 인한 비자발성을 감소시키기 위해서는 내담자를 대상으로 한 구조화와 오리엔테이션뿐만 아니라 의뢰자인 부모나 교사, 기관 등을 대상으로 한 상담에 대한 사전교육 등이 필요한 것으로 결론지을 수 있다. 이는 비자발적 청소년 내담자의 상담지속을 위해서는 상담과정에서만 아닌 청소년 상담에 대한 전반적인 인식변화를 위한 노력이 중요한 것이라 할 수 있다.

본 연구가 갖는 의의와 이에 따른 제언은 다음과 같다.

첫째, 실제 상담에 참여하고 있는 비자발적 청소년 내담자를 대상으로 이루어졌으며, 상담자의 임상적 소견이 아닌 연구를 통해 얻어진 객관적인 정보를 제공하였다는 점에서 의미 있는 것으로 여겨진다.

둘째, 양적 방법론에 대한 한계를 보완하고자 하였다. 본 연구는 비자발적 청소년 내담자의 경험을 있는 그대로 밝히고자 하는데 연구 목적을 두었기 때문에 발견지향적인 관점에서 연구를 수행하여 양적인 방법의 한계를 보완하여 연구목적에 달성하고자 하였다.

셋째, 청소년을 대상으로 하는 상담기관과 학교에 청소년을 의뢰하는 과정의 지침을 제공하였다.

본 연구의 제한점과 추후연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 선정에 대한 문제가 있을 수 있다. 본 연구에서는 상담을 지속하고 있는 비자발적 청소년 내담자를 연구대상으로 선정하였으나 비자발적 내담자에 대한 정의를 상담실에 오게 된 경로로만 제한하기에는 무리가 있을 수 있다.

둘째, 본 연구는 상담지속과 관련된 변인으



로 내담자의 경험을 중심으로 분석하였기 때문에 지속에 미치는 상담자 변인에 대한 의문이 남아있다.

셋째, CQR이라는 질적 방법 사용에 따른 결과 적용의 제한점이다. 따라서 결과를 적용시키거나 일반화하는 데에는 한계가 있게 된다. 추후연구에서는 동일 주제에 대한 다른 연구방법을 통해 본 연구결과의 타당성을 입증할 필요가 있다.

### 참고문헌

- 강혜영 (1995). 상담자 경력에 따른 상담협력관계의 차이 분석. 서울대학교 대학원 석사학위 청구 논문.
- 금명자 (2002). 청소년 내담자의 상담자의 상담에 대한 기대 차이 및 문화적 특성과의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 529-546.
- 금명자, 이장호 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 3(1), 23-43.
- 김길문 (2003). 초보상담자가 상담회기 내에 경험하는 어려움과 대처과정. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김진숙, 이명우, 송수민 (1999). 청소년문제유형 분류체계 사용자 지침서 VI: 종합편. 서울: 한국청소년상담원.
- 김혜숙, 공윤정, 박한샘 (1996). 청소년상담모형 개발연구II: 비협조적 내담자상담. 서울: 한국청소년상담원.
- 서진영 (1999). 대학생의 자존감, 대처방식과 도움추구 태도와의 관계 연구. 서울여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 안이환 (2001). 대학생 개인상담에서 조기종결에 영향을 미치는 변인. 부산대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 이규미 (1998). 청소년상담의 이론정립과 연구과제. 간호학탐구, 6(2), 54-66.
- 이상균 (2001). 청소년의 도움요청행위와 그 장애요인에 대한 연구. 한국아동복지학, 9, 153-175.
- 이성진 (1996). 제3회 청소년상담학세미나. 개최사. 청소년상담 발전의 방향과 과제. 서울: 청소년대화의광장.
- 이혜성, 이재창, 금명자, 박경애 (1996). 청소년 개인상담. 서울: 청소년대화의광장.
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인관계적 상호성과 상담성과. 서울대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 정찬석 (2004). 청소년 내담자가 지각한 상담의 도움측면 탐색연구. 연세대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 조도현 (1998). 상담지속에 영향을 미치는 상담자 특징들. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 최정아 (1997). 자의식과 자존감이 상담에 대한 태도에 미치는 영향. 연세대학교대학원 석사학위 청구논문.
- Acosta, F. X. (1980). Self-described reasons for premature termination of psychological by mexican-american, black-american, and anglo-american patients. *Psychological Reports*, 47, 435-443.
- Beck, D. F. (1988). *Counselor characteristic: How they affect outcome*. Milwaukee, WI: Family Service America.
- Bordin, E. S. (1976). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working

- alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16, 252-260.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.
- Cormier, W. H., & Cormier, L. S. (1985). *Interviewing strategies for helpers*. CA: Brooks/Cole.
- Dean, S. I. (1958). Treatment of the reluctant client. *American Psychologist*, 13, 627-630.
- Dyer, W. W., & Vriend, J. (1975). *Counseling techniques that work*. Washington, D.C: American Personnel and Guidance Association.
- Eaton, T. T., Abeles, N., & Gutfreund, M. J. (1988). Therapeutic alliance and outcome: Impact of treatment length and pretreatment symptomatology. *Psychotherapy: theory, research, and practice*, 25(4), 536-542.
- Elliot, R. (1986). *Interpersonal process recall: A method of influencing human interaction*. Educational Psychology Department, University of Huston.
- Epperson, D. L. (1981). Counselor gender and early premature termination from counseling: A replication and extension. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 349-356
- Garfield, S. L. (1978). *Handbook of psychotherapy and behavior change*(2nd ed.), New York : Wiley.
- Garfield (1978), S. L. (1995). *Psychotherapy: An eclectic-integrative approach*(2th ed). New York: Wiley.
- Gough, H. G., & Heilbrun, A. B., Jr. (1980). The Adjective checklist manual. Palo Alto, CA: *Counseling Psychology*, 32, 131-134.
- Heppner, P. P., Rosenberg, J. I., & Hedgespeth, J. (1992). Three methods in measuring the therapeutic process: clients' and counselors' constructions of the therapeutic process versus actual therapeutic events. *Journal of Counseling Psychology*, 39(1), 20-31.
- Hersen, M., Michelson, L., & Bellack, A.S.(Eds.) (1984). *Issues in psychotherapy research*. New York and London: Plenum.
- 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*, 334-385. New York: Guilford Press.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1986, 1989). Development and validation of the working alliance inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 223-233.
- Kokotovic, A. M., & Tracey, T. J. (1990). Working alliance in the early phase of counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 16-21.
- Komiya, N., Good, G. E., & Sherrod, N. B. (2000). Emotional openness as a predictor of college student's attitudes toward seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 140-143.
- Larrabee, M. J. (1982). Working with reluctant client through affirmation techniques. *Personnel and Guidance Journal*, 61, 105-109.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). *Process and outcome in psychotherapy*. In A. E., Bergin & S. I. Garfield (Eds.),

- Handbook of psychotherapy and behavior change(4th. ed). New York: Wiley.
- Rooney, R. H. (1992). *Strategies for working with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- Saltzman, C. (1984). Variables related to premature termination in a university counseling service, *Journal of Counseling Psychology*, 31, 402-404.
- Shirley, R., & Jo, D. (2000). The transtheoretical stages of change as a predictor of premature termination attendance and alliance in psychotherapy. *British Journal of Clinical Psychology*, 39, 371-382.
- Straus, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Strong, S. R., & Dixon, D. N. (1971). Expertness, attractiveness, and influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 18(6), 562-578.
- Trotter (1999). *Working with involuntary client*. London; Thousand Oaks, Cliff: Sage Publication.
- Weisz, J. R., & Hawley, K. M. (2002). Developmental factors in the treatment of adolescents. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 70(1), 21-43.
- Young, D. D. (1997). Predicting psychology dropout. *Dissertation abstract international: section B: The Science & Engineering*. 57(8-B), 5349-5360.

원 고 접 수 일 : 2005. 11. 26

수정원고접수일 : 2005. 12. 31

게 재 결 정 일 : 2006. 2. 2



## **A Qualitative Study on the Factors of Counseling Continuity Perceived by Involuntary Adolescent Clients**

**Mi-Jin Yang**

**Young-Hee Lee**

**Sookmyung Women's University**

This study investigated the factors that could help involuntary clients continue their participation in counseling. A total of 18 involuntary adolescent clients (8 males and 10 females), who participated in more than five sessions of counseling, were selected for this study. Results from the Consensual Qualitative Research analyses were as follows: First, the majority of the participants were introduced to counseling by their parents, who also took active roles in the counseling process. Second, counselors' role was vital toward keeping the participants in therapy. Third, the participants' own internal expectations and their care-givers' involvement in counseling helped the participants overcome their initial resistance. Fourth, as helpful factors in their counseling, the majority of the participants listed counselors' advice, suggestions, careful listening, and empathy. Finally, the participants reported their positive experiences in counseling to include increased awareness of the sources of their problems, better understanding of their parents, and positive behavioral changes. Results provide practical implications for counselors toward improving involuntary adolescent clients' participation in counseling.

*Key words : involuntary adolescent clients, the consensual qualitative research method, factors of counseling continuity*