

초보상담자의 상담 성과에 관한 질적분석: 도움된 경험을 중심으로

신재호*

정남운

가톨릭대학교

본 연구는 초보상담자가 상담 장면에서 내담자에게 어떤 도움을 주었고, 그러한 경험에 어떤 요인들이 영향을 주었는지 알아보고자 하였다. 이를 위해 총 8쌍의 상담자와 내담자를 인터뷰를 하였으며, 분석방법을 합의적 질적 분석 방법(CQR)을 사용하여 분석하였다. 그 과정에서 연구자를 포함한 총 5명이 평정작업에 참여하였고, 1명의 감사자가 감사를 하였다. 분석 결과, 도움된 경험, 도움된 경험에 영향을 준 상담자요인, 도움된 경험에 영향을 준 내담자 요인이라는 크게 3영역으로 나누어진다. 도움된 경험은 태도변화에서는 대인관계 변화, 감정 표출 그리고 인식변화에서는 자신감 획득, 자기 이해, 자기 수용, 통찰, 대인관계 인식 변화 등이 주요 부분이었다. 도움된 경험에 영향을 준 상담자 요인은 공감, 편안한 분위기 유도, 새로운 시각 제시, 상담자의 보편화, 자기개방, 지지, 개인적 노력 등이 있었고 내담자 요인은 솔직한 자기 개방, 적극적인 태도, 실생활과 상담 연계, 자기 성찰 등이 중요한 요인이었다. 상담자는 내담자에게 큰 도움을 주지 못했다고 보고 한 반면 내담자는 많은 도움을 받았다고 보고하여 상담자와 내담자 사이에 지각차이가 보여진다. 본 연구는 초보상담자에 대한 부정적 입장에서 벗어나 초보상담자가 내담자에게 도움 준 부분에 대해 알아보았다. 그러므로 초보상담자가 앞으로 상담을 진행함에 있어 어떠한 부분을 더 강조해야하는 지에 대해 중요한 자료를 제공하였고 상담자와 내담자 쌍 연구를 통해 어떤 지각차이가 있는지 알아 본데에 그 의의가 있다.

주요어 : 초보상담자, 상담성과, 도움된 경험, 합의적 질적 분석 방법(CQR)

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

† 교신저자 : 신재호, (15) 서울시 양천구 목3동 631-1호
Tel : 010)9871-6404, E-mail : xcape77@hanmail.net

상담이란 내담자가 상담자와의 대면관계에서 생활과제의 해결과 인간적 성장을 위해 노력하는 일종의 학습과정이다(이장호, 1995). 상담의 궁극적 목표가 내담자의 학습과정을 도와 바람직한 변화가 이루어지도록 하는 데 있다면, 상담 연구의 목표는 상담이 과연 그러한 변화를 달성하는 데 도움이 되는지, 만약 도움이 된다면 어떤 상담 접근과 절차, 혹은 조건들이 내담자 변화를 달성 하는 데 더 효율적인지를 평가하는 데 있다(이장호, 김순진, 정남운, 조성호, 1997).

본 연구는 이러한 관점에서 초보상담자가 상담 장면에서 내담자에게 어떤 도움을 주는 지에 대해서 알아보려고 한다. 그러나 지금까지 진행된 국내연구들 중에는 초보상담자를 대상으로 하는 연구가 그리 많지 않았다. 연구를 살펴보면 초보 상담자가 상담 회기 내에 경험하는 어려움과 대처과정(김길문, 2003), 내담자에 대한 상담자의 언어반응에 대한 연구(박익자, 2002), 상담자의 발달 수준에 대한 연구(심홍섭, 1998), 사례개념화 수준에 대한 연구(이윤주, 김계현, 2002), 초보상담자들의 사례개념화 수준에 관한 연구(김은혜, 2001), 역전이 관리능력에 대한 연구(장세미, 1999; 최가희, 2002), 초심상담자와 내담자의 조기종결 경험에 관한 질적분석(손유미, 2005) 등이 있다. 그러나 이상의 연구들에서는 초보상담자들이 상담 장면에서 겪는 어려움과 실패 요인 등에 초점이 맞추어져 있다.

물론 전문 상담자에 비해 전문성의 결여와 경험부족으로 인한 미숙함은 있으나 초보상담자는 회기 당시에 내담자를 이해하려고 노력하기, 상담자 자신의 감정을 억제하기, 대처 전략 모색하기 등의 내적인 노력과, 회기 이후에도 슈퍼비전, 동료와 의논, 개인적 노력,

교육 분석, 문헌 참고 등 다양한 노력을 하고 있다. 이러한 점이 초보상담자임에도 불구하고 내담자에게 도움이 되는 경험을 줄 것이라 생각된다. 그러므로 본 연구는 기존의 초보상담자에 대한 부정적인 관점에서 벗어나 상담자와 내담자가 합의하에 종결된 사례를 중심으로 질적 분석을 통해 그 도움된 요인을 밝혀내고자 한다. 또한 상담경험에서 상담자와 내담자의 지각차이에 관심을 가지고 상담자-내담자 쌍 연구를 통해 각기 다른 지각 차이 또한 더불어 살펴보고자 한다.

상담성과

상담성과는 상담의 결과 내담자가 경험한 모든 종류의 긍정적 변화를 의미하는 것으로서 상담가나 연구자들이 관심을 갖고 있는 중요한 주제라고 할 수 있다. 그 동안 상담성과에 영향을 미치는 요인과 관련하여 많은 연구들이 수행되어 왔는데, 전통적인 상담성과에서는 상담성과에 영향을 미치는 특수한 요인(예: 상담자의 상담기법, 이론적 관점 등)과 공통요인(예: 상담관계의 질, 내담자의 기대, 상담자의 권위와 지위 등)을 구분하고, 이것들이 상담성과에 공헌하는 바가 상대적으로 다르다는 패러다임을 견지해 왔다. 그리고 상담기법 등에 있어서 서로 다른 다양한 유형의 상담이 서로 필적할 만한 상담성과를 나타내 보인다는 일관된 연구결과가 있다. 많은 학자들은 다양한 유형의 상담이 상담 받지 않는 것보다는 낫다는 연구결과들은 ‘모든 형태의 상담에 공통적으로 관련되어 있는 변인이 내담자의 변화와 관련 있다’는 것을 지적한다. 모든 형태의 상담에 공통적인 일반요인에 대한 관심은 상담자와 내담자 간의 상담동맹관계에 대한 관심을 새롭게 한다.

상담을 통해 성취해야 할 목표로서의 상담 성과를 예언하는 특수한 요인과 공통요인에 대한 이러한 관심은 지금까지와 마찬가지로 앞으로도 계속될 것임에 틀림없다. 그런데 상담성과는 측정시기에 따라 다양한 종류의 상담성으로 구분 될 수 있다. 즉 상담 회기에 측정된 ‘즉시적 성과(회기 내 성과)’, 상담 회기 직후에 측정된 ‘회기성과’, 상담의 전 과정이 종결된 후에 측정된 ‘사례 종결 후 성과’, 그리고 상담이 종결 된 이후 일정한 시간이 경과한 후에 측정된 ‘사례 종결 후 성과’, 그리고 상담이 종결 된 이후 일정한 시간이 경과한 후에 측정된 ‘지속적 성과’가 그것이다(김계현, 2000).

일반적으로 상담의 성과에 영향을 주는 요인으로는 상담자 요인, 내담자요인, 상담자와 내담자의 상호 요인으로 들 수 있다. 최근의 연구 동향은 상담자와 내담자의 특성을 변인으로 하여 상담과정에 나타나는 상호작용이나 효율성을 연구하는 것이다(김수현, 1998, 1991; 홍경화, 1991). 상담과정에 영향을 미치는 상담자와 내담자의 특성에 관한 연구는 성격이나 상담에 대한 기대(Carson, 1992), 귀인양식(신혜경, 1991)등으로 다양하게 이루어지고 있으며, 각 특성들이 어떻게 서로 영향을 미치는가에 따라 상담 효율성에 대한 지각이나 평가가 다르게 나타난다고 보고되고 있다. 본 연구에서도 이러한 점을 고려하여 상담 성과에 있어서의 상담자요인, 내담자요인, 상담자와 내담자의 상호요인을 살펴볼 것이다.

도움된 경험

‘도움된 경험’이란, 내담자가 상담 받고자 했던 문제들을 해결하고 변화하는 데 긍정적인 영향을 준 경험이라고 정의한다. 강현주

(2002)는 도움된 경험에 대해 ‘상담에서 도움된 것이란 자신이 상담 받고자 했던 문제들이 해결되고 변화하는데 긍정적인 영향을 준 경험들을 말한다. 이러한 도움은 나에게 대한 상담자 태도, 상담자와의 관계, 상담자의 개인적 특성, 또는 상담의 전반적인 진행과정을 통해 여러 가지 측면에서 경험될 수 있다.’라고 정의 내렸다. 도움된 경험의 선구자라고 할 수 있는 Elliot(1985a)는 모의 상담을 통해 피험자들에게 가장 도움된 사건(helpful event)과 도움되지 않은 사건(unhelpful event)을 인터뷰하고, 즉시 적인상담 성과와 관련하여 살펴보았다. 연구 결과, 8개의 도움된 사건 유형이 제시되었다. ‘도움된 사건’은 새로운 시각, 문제 해결, 문제의 명료화, 깨달음에 초점을 두는 것, 자기 이해, 내담자 몰입, 정서적 안심, 개인적 접촉이었고 ‘도움 되지 않은 사건’은 오지각, 부정적인 상담자 반응, 원치 않은 책임, 반복됨, 잘못된 지시, 내담자가 바라지 않은 사고였다. 이런 결과를 볼 때, 내담자 변화를 촉진시킬 수 있는 상담자 개입은 내담자가 새로운 시각을 갖게 하는 것, 문제 해결, 문제를 명료화하는 것, 깨달음에 초점을 두는 것, 자기 이해를 돕는 것, 내담자가 몰입하게 하는 것, 내담자의 정서적 안심, 상담자와의 개인적 접촉임을 알 수 있다.

Mahrer와 Nadler(1986)는 도움된 경험과 유사한 개념으로 이전 연구와 문헌들을 고찰하여 내담자에게 “심리치료에서 좋은 순간(good moments)”에 대한 11개의 범주 체계를 제시하였다. 내담자에게 ‘좋은 순간’은 대인관계에 대한 개인자원 공급, 감정의 특성과 의미 탐색, 이전에 피했던 감정이나 경험들의 출현, 통찰과 자기 이해, 표현적인 의사소통, 치료자와 좋은 작업동맹 형성, 치료자를 향한 강한 감정

표현, 외부 상황에서 강한 감정의 표현, 질적으로 다른 성격상태가 되는 변화점, 새로운 행동 방법 획득, 적응 적인 상태 표현이었다. Eliot와 James(1989)도 상담에서 내담자들의 도움된 경험에 대하여 촉진적인 치료자 특성, 지지적인 관계 경험, 내담자 자기표현 허용, 자기 이해(통찰), 치료 밖 상황에서 연습 격려라는 5가지 요인을 제시하였다. Goldfried(1991)는 여러 변화이론을 통합하여 내담자들의 변화를 끌어내는 일반적인 5개의 요인으로 내담자에게 희망을 주는 것, 내담자의 사고와 감정을 연결하여 깨달음을 얻을 수 있게 돕는 것, 교정적 정서 체험 격려하기, 지속적인 현실 검증 공급, 좋은 치료적 관계를 발달시키기 등을 제시하였다(Cummings, Hallberg & Selmon, 1994에서 재인용). Paulson 등(1999)은 상담이 종결된 내담자를 대상으로 도움된 경험에 대해 연구하였다. 연구 결과, 상담자의 촉진적인 대인관계 스타일, 내담자의 자원 생성, 상담자 개입, 내담자의 자기 개방, 새로운 시각, 정서적 안심, 문제해결, 지식 획득, 접근 가능성(accessibility)을 포함한 9개의 범주가 확인되었다.

최근에 국내에서는 상담에서 도움된 경험에 대한 질적 분석(강현주, 2001)에서 내담자에게 도움된 경험내용, 도움된 경험에 영향을 준 영역, 도움된 경험을 통해 내담자에게 나타난 변화라는 3개의 주요 영역으로 나누어 연구하였다.

도움된 경험에 영향을 주는 요인들

첫째, 상담 중 내담자의 행동과 태도이다. 상담에서 내담자가 어떤 행동과 태도를 보이는 지가 상담 효과나 내담자의 긍정적인 변화와 관련 될 수 있다. 그 중 내담자의 몰입이 효과적인 상담의 필수적이다(김계현, 2000). 몇

몇 연구에서 내담자의 긍정적인 참여도는 치료 결과와 정적인 상관이라고 밝혀졌다(Gomes-Schwartz, 1978).

둘째, 상담자의 반응과 태도이다. Elliot(1982)는 모의 상담연구에서 연구결과, 피험자들은 해석 반응을 가장 도움된 반응으로 지각하였다. Heppner(1992)는 내담자들은 상담자가 새로운 것을 깨닫게 한 것, 이해 받았다고 느끼게 한 것, 자기 개방을 허용한 것 등을 중요한 상담자 기술로 보았다. 강현주(2001)의 연구 결과 상담자는 ‘비판 없이 수용하기’를 도움된 경험으로 본 반면 내담자는 ‘공감’과 ‘질문하기’를 도움된 경험으로 생각하였다.

셋째, 내담자의 상담전 기대이다. Bednar(1970)는 치료의 성공은 어떤 상담과정의 결과에 의해 결정되는 것이 아니며, 성공할 것이라고 믿는 기대의 효과가 더 큰 영향을 준다고 가정하였다. 강현주(2001)는 내담자들이 ‘문제해결’, ‘나와 문제의 원인을 알게 되길 바람’, ‘상담자가 나를 이해하고, 따뜻하게 받아주길 바람’ 등의 기대를 많이 한다고 밝혔다.

넷째, 내담자의 상담자에 대한 지각이다. Strong과 Dixon(1971)은 내담자가 상담자를 전문적이고, 호감을 주며, 신뢰롭다고 지각 할 때 상담자에게서 더 큰 영향력을 받는다고 하였다. 또한 상담자에 대해서 내담자가 더 만족스럽고, 더 신뢰롭고, 더 전문적이라고 지각할수록 다음 상담 약속을 더 잘 이행한다는 연구도 있다(Kokotovic, & Tracey, 1987).

다섯째, 상담자와 내담자의 지각 비교이다. Heppner와 Rosenberg(1992)는 3쌍의 내담자와 상담자를 대상으로 치료과정을 분석하기 위해 매 회기에 상담자와 내담자의 사고 목록과 비교하였는데, 연구결과 상담 중 매 회기 사고 목록에서 내담자와 상담자의 지각 간에 차이

가 있음을 발견하였다. 이것은 상담자와 내담자가 상담 경험에 대해서 서로 다르게 지각하고 있음을 의미한다. Orlinsky(1994)는 상담성과와 관련된 변인에 대해 내담자와 상담자가 일치하여 보고한 과정 변인은 18개였고, 일치하지 않는 변인은 16개였다. 일치하지 않는 변인은 내담자의 체형정도, 치료자 공감 등이었다. 이렇듯 상담 장면에서 종종 상담자와 내담자의 지각차이가 보여 진다. 그러므로 이러한 차이에 대한 연구는 상담에 있어 유용한 정보를 제공해준다.

이 연구의 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 초보상담자의 내담자들은 어떤 도움을 받았는가? 둘째, 초보상담자의 어떤 요인이 내담자에게 도움이 되었는가? 셋째, 도움된 경험에 대한 상담자와 내담자의 지각차이는 어떠한가?

방 법

연구 대상

상담자

본 연구에 참가한 상담자는 상담 경력 3년

미만의 초보상담자였다. 총 8명의 상담자가 참가하였는데 상담심리사 2급 자격증을 획득한 사람은 4명이었다. 대학원 재학생이 3명이었고 학생생활상담소 인턴 4명, 그리고 인턴 수준의 상담소 조교가 1명이었다.

내담자

본 연구에 참가한 내담자는 상담자와 쌍을 이루는 사례의 내담자들로서 대학 학생생활상담소 및 대학원 상담소에서 상담을 받은 경험이 있고, 최근 6개월 이내 종결 및 현재 진행 중이면서, 회기 수 20회기 이상의 8명의 내담자들이었다. 연령은 모두 20대였고, 대학생 7명, 직장인 1명이었다(표 1 참조).

도구

상담 성과 질문지

초보상담자의 성과를 보는 연구이기 때문에 상담에 있어 성과를 살펴보는 게 중요하다. 그래서 정남운(1998)이 제작하여 사용한 상담 성과 질문지를 사용하였다. 상담을 통해 어느 정도 문제가 해결되었는지, 상담이나 상담자에 대해서 얼마나 만족하는 지에 대한 총 11

표 1. 내담자 호소문제, 상담 기간 및 상담 회기

사 례	내담자 호소 문제	상담 기간	상담 회기
1	인간관계 문제, 가정문제	1년	30회
2	인간관계 문제, 학업 및 진로문제, 가정문제, 정서적 문제, 성격적 문제	1년	30회
3	인간관계 문제, 학업 및 진로문제, 행동 또는 습관 문제	6개월	20회
4	인간관계 문제, 학업 또는 진로 문제, 가정문제	1년	40회
5	인간 관계문제, 학업 또는 진로 문제, 정서적 문제, 성격적 문제	1년	42회
6	인간 관계문제, 학업 또는 진로 문제, 성격적 문제, 가정문제	1년	48회
7	인간 관계문제, 기타(우울감)	6개월	20회
8	인간 관계문제, 정서적 문제	1년	40회

문항으로 구성되어 있다. 질문지 분석 시 평균 5점 이상이 되어야 상담성도가 있다고 판단된다. 상담성과 질문지는 내담자에게만 제시되었고 8사례 모두 평균 6점으로 나와 연구에 포함시켰다.

상담에서 도움된 경험 질문지(상담자용, 내담자용)

도움된 경험을 측정하기 위해서 강현주(2001)가 제작한 상담에서 도움된 경험 질문지를 상담심리전문가 1명과 석사과정 생 2명이 문항을 검토하고 수정을 거친 후 마지막으로 상담 전공교수 1인의 자문을 받아 질문지의 문항을 확정하였다. 본 연구는 초보상담자의 도움된 경험에 대한 연구이므로 초보상담자에 대한 몇 가지 질문이 포함되었다. 상담자와 내담자 모두가 합의한 목표와 관련된 질문이 포함되었고, 상담자용 질문지는 상담지속 이유와 상담자의 강점, 상담의 아쉬운 점의 질문이 포함되었다. 그리고 내담자용 질문지는 상담자의 느낌과 강점이 포함되었다. 질문지는 상담자용과 내담자용으로 구분된다. 먼저 상담자용 질문지의 문항을 살펴보면 ① 내담자의 상담 동기, ② 내담자와 합의한 목표, ③ 내담자의 도움된 경험, ④ 도움된 경험에 영향을 미친 내담자 태도와 반응, ⑤ 도움된 경험에 영향을 준 상담자 태도와 반응, ⑥ 나타난 긍정적 변화, ⑦ 상담지속 이유와 상담자의 강점, ⑧ 상담의 아쉬운 점 등 총 8문항으로 구성되어 있다.

다음으로 내담자용 질문을 살펴보면 ① 상담을 받게 된 동기, ② 상담자와 구체적인 목표합의, ③ 상담에서 도움된 경험 내용, ④ 도움된 경험에 영향을 미친 내담자 태도와 반응, ⑤ 도움된 경험에 영향을 준 상담자 태도와 반응, ⑥ 도움된 경험을 할 때 드는 느낌, ⑦

나타난 긍정적 변화, ⑧ 상담자에 대한 느낌과 상담자의 강점 등으로 총 8문항이다.

자료수집 절차

평정자

초기 영역 코딩 단계와 중심개념 코딩에서부터 교차분석 전 과정에 연구자를 포함하여 총 5명이 참여를 하였고 평정 A, 평정 B팀으로 나누었다. 이들은 모두 상담 심리학 석사과정 생 들이고 이 중 1명은 상담심리사 2급 자격증을 소지하고 있었다.

감사자

본 연구에는 1명의 감사자가 참여를 하였는데 상담 심리학 박사과정 중에 있었고 상담심리사 2급 소지자였다. 감사자는 평정티에서 먼저 개발된 영역 코딩, 중심개념, 중심개념 코딩에 대해서 검토한 후 수정할 부분에 대해서 연구자에게 직접 피드백을 주었다. 그 후 교차 분석 결과에 대해서도 검토 후 수정 부분에 대해서 직접 피드백을 주었다.

내담자 모집

상담 성과가 있는 성공사례를 연구하기 위해서 각 대학교 학생생활상담소에 협조를 얻어 총 10쌍의 상담자와 내담자를 만났다. 그 중 상담 성과가 없게 보고 된 2쌍을 제외한 총 8쌍을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 전에 먼저 연구 동의서 및 상담성과 질문지를 전자메일로 보내 상담 성과가 있다고 판단 된 사례에 대해 후에 직접 상담자와 내담자를 만나 도움된 경험에 대한 질문지를 통해 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰 시간은 20~30분 정도였고 인터뷰 전 동의를 얻어 녹음하

고 축어록을 작성 하였다.

면접

인터뷰 시간은 20~30분 정도였고 인터뷰 전 동의를 얻어 녹음을 하였다. 면접에 참가한 내담자들은 인터뷰에 앞서 연구동의서 작성을 통해, 연구의 목적, 인터뷰 내용의 녹음, 자료의 확인과정, 신상정보의 비밀보장 내용을 확인할 수 있었다.

자료 준비

MP3로 녹음된 면접 내용을 풀어 축어록을 만들었고 총 8쌍의 상담자와 내담자의 도움된 경험에 대한 인터뷰를 통해 나온 자료를 연구자가 직접 풀어 축어록을 준비한다.

영역만들기

영역을 만드는 과정은 16개의 축어록에 대해서 유사한 내용들을 묶어서 영역으로 만드는 과정이다. 평정자들은 주어진 축어록에 대해서 미리 개별적으로 자료를 검토하고 유사 영역들을 묶은 후 분류한 영역에 대해서 서로 일치하는 부분과 일치하지 않는 부분들을 합의 과정을 통해서 최종적으로 영역을 생성하였다.

중심개념으로 축약하기

중심개념을 축약하는 과정은 원자료를 더 간결한 용어로 축약하는 것이다. 영역코딩과 마찬가지로 평정자들이 미리 개별적으로 중심개념을 축약하고 나서 서로일치 부분과 불일치 부분들을 합의의 과정을 통해 중심개념을 생성한다.

감사과정

평정자들이 생성한 영역들과 중심개념들에

대해서 감사자가 영역이 잘 나누어 졌는지, 중심개념이 잘 표현되었고 원자료를 잘 반영하는 지에 대해 검토한 후 수정 내용에 대해서 연구자에게 피드백 해주었다. 감사자가 피드백해준 부분에 대해서도 평정자들과 다시 합의를 걸쳐 연구에 포함시켰다.

교차분석

각 영역에 대한 중심개념들을 범주화하기 위해 각 영역에서 사례 간 유사성이 있는 지를 확인 하고 Elliot의 규정(1989)에 따라, 모든 사례에서 동일한 내용을 보고하는 것을 일반적인(General) 범주, 50% 이상 나타나는 것을 전형(Typical)범주, 50% 미만으로 나타나는 것은 변동적인(Variant) 범주로 분류하였다. 한두 사례에서만 나타나는 것은 예외적인 사례로 결과에서 제외하게 되는 데, 본 연구에서는 각 영역과 범주에서 1사례 이하인 경우의 것을 제외하였다. 본 연구의 결과표에는 이해를 돕기 위해 일반적인(General) 범주는 ‘모든’, 전형적인(Typical) 범주는 ‘대부분’으로, 변동적인(Variant) 범주는 ‘드문’으로 표기하였다.

교차 분석 감수

평정팀이 총 8쌍에 대해서 교차분석한 것에 대해서 그 결과를 감사자가 검토하고 감사한 후 연구자에게 피드백을 제공하였다. 이 과정에서도 감사자가 피드백한 내용에 대해 평정팀이 검토하고 다시 합의한 내용에 대해서 연구에 포함시켰다.

결 과

본 연구는 초보상담자를 대상으로 하여 상

담성결과 있다고 보고 된 총 8쌍의 상담자와 내담자를 인터뷰 하여 합의적 질적 분석 방법(CQR)을 통해 연구하였다. 결과는 도움된 경험, 도움된 경험에 영향을 미친 요인, 이에 대한 상담자와 내담자의 관점차이로 분석 되었다.

영역분석

분석결과 크게 도움 된 경험의 내용, 도움 된 경험에 영향을 미친 내담자 요인, 상담자 요인으로 나타났다. 도움 된 경험 내용의 상담자 관점은 태도변화와 인식변화로 나누어진다. 먼저 태도변화에서는 대인관계변화와 감정표출이 도출되었고 인식변화에서는 자신감 획득, 자기수용, 자기통찰이 도출되었다. 내담자 관점에서도 태도 변화와 인식변화로 나누어진다. 태도변화에서는 대인관계변화 감정표출이 도출되었고 인식변화에서는 자신감 획득, 대인관계 인식변화, 자기이해, 상담자와 신뢰로운 관계형성, 자기수용, 증상완화, 자기통찰, 진로설정이 도출되었다. 도움 된 경험에 영향을 미친 내담자요인에서 상담자 관점은 솔직한 자기개방, 적극적 태도, 실생활과 상담연계, 자기성찰, 인내 영역이 도출되었고 내담자 관점에서는 솔직한 자기개방, 적극적 태도, 실생활과 상담연계, 자기성찰이 영역이 도출되었다. 도움 된 경험에 영향을 미친 상담자요인에서 상담자 관점은 공감, 편안한 분위기 유도, 새로운 시각제시, 상담자의 보편화, 지지, 구체적 문제해결방안제시, 개인적 노력, 수용, 자기개방, 탐색적 질문 영역이 도출되었다. 내담자 관점에서는 공감, 편안한 분위기유도, 새로운 시각제시, 상담자의 보편화, 명료화 영역이 도출 되었다. <표 2~9>는 각 영역 내 범

주들의 빈도들을 나타낸 것이다. 본 연구에서 모든 사례(8사례)에 해당되는 것은 ‘모든’, 4~7사례에 해당 된 것은 ‘대부분’, 2~3사례에 해당 된 것은 ‘드문’으로 표기 하였다. 한 사례에만 해당 된 경우는 제외하였다. 표 아래에서는 실제 사례에 나타나 있는 중심내용(co-idea)들을 상담자보고와 내담자 보고로 나누어서 제시하였다. <그림 1>과 <그림 2>는 결과에 나온 내용들을 바탕으로 상담진행과정을 상담자관점과 내담자관점으로 나누어 제시 하였다.

도움된 경험

‘도움된 경험’이란, 내담자가 상담 받고자 했던 문제들을 해결하고 변화하는 데 긍정적인 영향을 준 경험으로 상담을 통해 내담자가 가지고 온 문제들이 변화되고 해결되는 경험을 말한다. 내담자와 상담자 태도, 상담자와의 관계, 상담자의 개인적 특성, 또는 상담의 전반적인 진행과정을 통해 여러 가지 측면에서 경험될 수 있다. 분석 결과 도움된 경험은 태도 변화와 인식변화 2가지로 구별하였다. 상담자가 생각하고 보고 한 것 이상으로 내담자는 더 많은 부분에서 도움을 받았다고 보고 하였다. 초보상담자이기에 전문가에 비해 자신감이나 확신이 부족하지만 열심히 노력하는 부분들이 내담자에게 큰 도움을 준다는 것을 알 수 있다. 구체적 내용을 살펴보면 태도변화는 상담자의 8사례 모두에서 보고되었고 내담자는 6사례가 보고되었다. 내용으로는 대인관계변화와 감정표출로 나누어진다. 인식 변화는 상담자에서는 7사례가 보고되었고 내담자에서는 8사례 모두에서 보고되었다. 내용은 자신감 획득, 대인관계 인식 변화, 자기 이해, 상담자와 신뢰로운 관계 형성. 자기 수용, 증

표 2. 도움된 경험에 대한 교차 분석 결과

영역	범주	상담자	내담자
도움된 경험	태도변화측면	모든(8)	대부분(6)
	대인관계변화	대부분(5)	대부분(4)
	감정 표출	대부분(4)	드문(2)
	인식변화 측면	대부분(7)	모든(8)
	자신감 획득	드문(3)	드문(3)
	대인관계 인식 변화	.	대부분(5)
	자기이해	.	대부분(4)
	상담자와 신뢰로운 관계형성	.	드문(2)
	자기 수용	대부분(4)	드문(2)
	증상완화	.	드문(2)
	자기 통찰	드문(3)	대부분(4)
	진로 설정	.	드문(2)

주. 모든 사례에서 나타남/대부분: 50%이상~4·7사례에서 나타남/드문: 50%미만~2·3사례에서 나타남.

상 완화, 자기 통찰, 진로 설정 등이 보고 되었다. 기타로 내담자 사례 8에서 약물에 대한 의존이 낮아졌다는 문제행동 변화 보고가 있었다. 범주에 대한 이해를 명확히 하기 위해 사례를 제시하였다.

상담자 관점

태도변화

대인관계 변화. <“내담자가 가족 안에서 엄마 아빠사이에서 치이고 그랬는데 거기서 내담자가 힘들고 당하느라고 힘든 것이 아니라, 거기서 그런 감정을 다 거둬들이느라고 힘든 거예요. 엄마도 내담자에게 얘기를 하고 아빠도 내담자에게 얘기를 하니깐 그 안에서 힘든 거예요. 그리고 많이 울었어요. 그리고 나서 나중에 얘기를 할 때 그런 역할에 벗어나 자기를 소중히 해야겠다고 얘기를 했어

요.”- 부모의 대변인 관계에서 벗어나 자기를 소중히 여겨야겠다고 함(사례 4)>

감정 표출. <“상담을 통해 자기를 수용하게 되고 내가 미숙하다고 생각하니깐 당연히 부정적인 생각이 들고 그렇지만 그것 자체가 나쁜 것이 아니라 내가 그런 생각을 갖게 된 것을 인식하게 되고 먼저 수용하게 되고 그럼으로써 오히려 감정 표현하는 것이 더 쉬워진 것 같아요.”- 상담을 통해 자기수용하게 되고 그것으로 인해 감정표현이 쉬워짐(사례1)>

인식변화

자신감획득. <“진로문제는 부모님 문제랑 연결 되서 항상 어려워했는데 나름대로 부모님의 기대도 있지만 나름대로 선택하고 준비도 하고 결정을 해서 가는 결과가 있었거든요. 그리고 그 후 목표까지 세웠는데 이런 부분을

내담자가 힘이 생겨서 자발적으로 나타났던 것 같아요.”- 진로에 대해 자발적으로 선택하고 결정하게 됨(사례5)>

자기수용. <“상담종결 시에 얘기를 나누었는데 이 내담자가 가장 도움을 받았다고 했던 것이 어머니에 대해서 좀 객관적으로 볼 수 있다는 시각을 가지게 되었다는 것이예요. 말로는 어머니가 아프고 병원에도 입원하시고, 어머니가 아프다는 것은 알고 있었지만 그것을 이해하는 것은 힘들어했는데 상담을 통해서 어머니는 어쩔 수 없이 환자구나 그런 상황을 받아들이고 어머니에 대한 기대수준을 낮추게 되었다는 것이 어머니에 대해 가까이 대하면서 좀 편해지게 된 것 같아요. 실제로 어머니를 대할 때 마음자체가 다 편해진 것은 아니지만 이 전보다는 편해졌다는 것이 이 내담자에게 많이 도움이 되지 않았을까 해요.”- 어머니의 병리적 상황을 객관적으로 수용하게 되고 편해짐(사례 6)>

자기 통찰. <“자기에 대한 이해가 깊어지고 자기가 어떤 부분에 힘들어하는지 알게 되고 그 패턴을 반복하고 있다는 것을 이해하고 그래서 지난 학기의 실연의 아픔을 잘 극복했어요.”- 자기를 더 깊이 이해하고 그를 통해 실연의 아픔을 극복함(사례 3)>

내담자 관점

태도변화

대인관계변화. <“가족관계에서도 변화가 왔어요. 제가 실천이 있었다고 했잖아요. 그걸로 인해서 가족관계가 확실히 달라졌어요.”- 실천을 통해 가족 관계가 변화됨(사례 4)>

감정표출. <“옛날 같은 경우 다른 사람들이 나에 대해 안 좋은 얘기를 하거나 저 사람하고 얘기를 했을 때 감정이 나쁘면 쌓아두는 성격이었거든요. 그랬었는데 이걸 이렇다고 나의 입장을 얘기 한다던가 나이든 사람한테 짓눌리지 않고 바로 바로 얘기하는 것이 변화된 것 같아요. 그리고 친구들한테 포장된 모습을 보이는 것이 아니라 그대로 얘기했더니 더 편해진 것 같아요.”- 감정을 쌓아두지 않고 바로 바로 얘기하게 됨(사례 8)>

인식변화

자신감 획득. <“완전히 내가 나아졌다기 보다는 내가 노력하고 있다는 사실이 중요했고 다음에 내가 변화하고 있다는 것에 저 스스로가 강화를 받고 조금씩 알게 되고 제가 완전히 깨닫지 못한 것을 선생님께서 말씀해주셔서 내가 그랬구나 알게 되고 그렇게 되어서, 저한테 자신감이 생기고 그런 것이 변화되었던 것 같아요.”- 변화에 대한 자각을 통해 자신감 획득(사례 2)>

대인관계인식변화. <“선생님께서 이런 말씀을 하셨거든요. 자꾸 이런거 하면서 모든 사람을 품을 수 있게 되는 것이라고 했는데 예전에는 미운 사람도 있고 용서 안 되는 사람도 있었는데 그런 것이라고 느껴서 그 사람의 미움도 사라지게 되더라고요. 내가 그 사람을 품을 수 있으니까 훨씬 좋은 거죠.”- 대인관계에서 일어나는 역동을 잘 파악하고 이해하게 됨(사례 3)>

자기이해. <“상담을 통해서 성격이 변하지는 않는데 제가 이런 부분에 있어서 결핍으로 이런 행동이 나오게 되는구나 이것이 자기

를 아는 과정이잖아요. 제가 온통 신경이 남으로 가있었는데 제가 왜 그런지 알게 되니까 마음이 편안해 지고 그 전처럼 그렇게 예민하게 굴지도 않게 되더라고요. 상담하면서 제가 특별히 많이 바뀌고 제가 특별히 변하지는 않지만 단지 편안해 지는 것 같아요. 제가 여러 문제에 있어서 유연해지고 잘 대처할 수 있는 것 같아요.”- 자기 결핍행동 인식을 통해 덜 예민해짐(사례 3)>

상담자와 신뢰로운 관계형성. <“처음에 상담자의 공감반응에 꼭 토를 달았는데 회기가 지나면서 아 그게 아니고 선생님의 진심이 구나라는 것을 과정을 통해서 알게 되고 믿게 되었거든요. 그러면서 내가 사람을 안 믿는 구나라는 것을 느끼게 되었어요. 내 인생을 해결하고 그런 것도 중요하지만 내가 미처 못 보았던 대인관계 패턴 같은 것을 생각할 수 있게 되었던 것 같아요.”- 상담이 진행되면서 상담자에 대한 신뢰획득이 다른 관계에서 도움이 됨(사례 1)>

자기수용. <“사람을 볼 때 나누지 않게 되었던 것 같아요. 이 사람은 내가 가까운 사람, 좋은 사람, 내 사람 이렇게 정하고 그 밖에 사람은 그냥 장난치는 사람 이렇게 구별이 솔직히 예전에는 확실 했었어요. 그래서 나누고 사람들을 만나고 그랬었어요. 그런데 사람을 이런 면 저런 면을 보게 되니까 그런 것에 있어서 되게 많이 변한 것 같아요.”- 자기 자신 안에 있는 여러 면을 수용하게 됨(사례 4)>

증상완화. <“저 자체를 보아도 많이 기분이 좋아졌고 우울 같은 생각도 안하게 되고

자꾸 무언가 해야겠다는 생각이 들었어요.”- 우울수준이 낮아짐(사례 8)>

자기통찰. <“상담선생님이 저의 장점은 무엇인지 물어보셨어요. 그렇게 딱 질문을 해주시니까 제가 거짓말로 얘기를 못하잖아요. 그래서 내가 무엇이 장점이지 하고 생각을 해보게 되면서 저의 장점이 무엇인지 하나씩 알아가면서 자신감도 생기게 되었던 것 같아요.”- 자신의 장점을 통찰하게 됨(사례 7)>

진로설정. <“저 자체를 보아도 많이 기분이 좋아졌고 우울 같은 생각도 안 하게 되고 자꾸 무언가 해야겠다는 생각이 들었어요. 그래서 대학 같은 목표도 생겼어요.”- 진로에 대한 목표가 생김(사례 8)>

도움된 경험에 영향을 미친 내담자요인

도움된 경험에 영향을 미친 내담자 요인은 상담과정에서 내담자가 도움된 경험을 하는데 있어 어떤 태도나 노력을 보였는가 하는 것이다. 대부분의 사례에서 내담자가 상담에 있어 소극적 태도를 보이기보다는 적극적으로 변화하려고 노력하였다고 보고하였다. 도움된 경험을 하거나 긍정적 변화를 위해서는 내담자가 적극적으로 변화하려는 의지가 필요하다는 것을 결과를 통해 알 수 있다. 구체적 범주를 살펴보면 솔직한 자기개방, 적극적 태도, 실생활과 상담연계, 자기성찰, 끈기 등이 있다.

도움된 경험에 영향을 미친 상담자요인

도움된 경험에 영향을 미친 상담자 요인은 내담자가 도움된 경험을 하거나 변화하는 데

표 3. 도움된 경험에 영향을 미친 내담자 요인에 대한 분석결과

영역	범주	상담자	내담자
도움된 경험에 영향을 미친 내담자요인	솔직한 자기개방	대부분(4)	대부분(6)
	적극적 태도	대부분(5)	대부분(5)
	실생활과 상담 연계	대부분(4)	대부분(4)
	자기 성찰	대부분(5)	드문(2)
	끈기	드문(2)	.

주. 모든 사례에서 나타남/대부분: 50%이상~4·7사례에서 나타남/드문: 50%미만~2·3사례에서 나타남

표 4. 도움된 경험에 영향을 미친 상담자요인에 대한 교차분석 결과

영역	범주	상담자	내담자
도움된 경험에 영향을 미친 상담자 요인	공감	대부분(7)	대부분(4)
	편안한 분위기 유도	드문(2)	드문(3)
	새로운 시각 제시	드문(3)	대부분(4)
	상담자의 보편화	드문(2)	드문(2)
	지지	대부분(4)	드문(3)
	구체적 문제해결방안 제시	드문(2)	.
	개인적 노력	대부분(5)	.
	수용	대부분(4)	.
	자기 개방	드문(3)	.
	탐색적 질문	드문(2)	.
명료화	.	드문(2)	

주. 모든 사례에서 나타남/대부분: 50%이상~4·7사례에서 나타남/드문: 50%미만~2·3사례에서 나타남

영향을 미친 상담자의 요인들을 밝혀내는 것이다. 상담자가 구체적인 문제해결 방안을 제시하기 보다는 공감이나 혹은 상담자의 개인적 노력들이 내담자 변화에 큰 영향을 미친 것으로 나타났다. 이러한 결과는 초심자이기 때문에 이론적 배경이나 기술적인 면이 부족하기 때문에 그러한 부분보다 옆에서 지지해주고 공감해주고 수용해주는 면들이 오히려 더 긍정적인 영향을 미친 것이다. 구체적 범주를 살펴보면 공감, 편안한 분위기 유도, 새

로운 시각제시, 상담자의 보편화, 지지, 구체적 해결방안 제시, 개인적 노력, 수용, 자기 개방, 탐색적 질문, 명료화 등이 있다.

도움된 경험에 영향을 미친 상담자 내담자 상호요인

도움된 경험에 영향을 미친 상담자 내담자 상호 요인은 상담자 내담자 각각의 요인보다는 서로 긍정적 상호작용을 통해 내담자의 긍

표 5. 도움된 경험에 영향을 미친 상담자 내담자 상호 요인 교차분석 결과

영역	범주	상담자	내담자
상담자 내담자 상호 요인	긍정적 관계	드문(3)	.

주. 모든 사례에서 나타남/대부분: 50%이상~4·7사례에서 나타남/드문: 50%미만~2·3사례에서 나타남

정적 변화를 이끌어 낸 영역이다.

상담지속 이유

상담지속 이유는 상담자에게만 포함되었던 영역이다. 숙련된 전문가가 아닌 초보상담자임에도 불구하고 상담이 성공적으로 지속된 요인은 무엇인가를 알아보는 것이다. 대부분의 상담자들은 상담지속 이유가 상담자에게 있기보다는 내담자 요인이 크다고 보고 하였다. 상담자 내담자 모두 노력으로 범주화 되었다. 범주에 대한 명확한 이해를 돕기 위해 사례를 제시하였다.

사례내용의 예를 살펴보면 다음과 같다.

상담자 관점

상담자 요인

노력. <“슈퍼비전도 꾸준히 받았던 것도

도움이 되었던 것 같아요. 이 내담자에게 성이 독특한 소재라 나타날 수 있는 데 슈퍼비전 받으면서 과한 욕심도 버릴 수 있었던 것 같아요. 그런 것이 상담지속에 도움이 된 것 같아요.”- 슈퍼비전을 꾸준히 받음(사례 7)>

내담자 요인

노력. <“일단 내담자의 힘이 더 크고요. 내담자가 너무 힘들어서 어쩔 줄 몰라 하며 온 상황이지만 상담을 열심히 하려고 했고 그런 내담자의 힘이 컸던 것 같아요.”- 내담자의 열심히 하려는 노력(사례 2)>

내담자 특성. <“상담이 지속되었던 것은 내담자 요인이 큰 것 같아요. 처음에 온 이유도 이 친구가 많이 힘들었기 때문 이었고 그래서 자기가 힘들었기 때문에 변화하고 싶은 욕구도 강했고 저 같은 경우는 곁에 있어준

표 6. 상담지속 이유의 교차분석 결과

영역	범주	상담자	내담자
상담지속 이유	상담자요인	드문(3)	.
	노력	드문(3)	.
	내담자요인	대부분(5)	.
	노력	드문(2)	.
	내담자 특성	드문(2)	.
	상호이해 및 호감	드문(2)	.

주. 모든 사례에서 나타남/대부분: 50%이상~4·7사례에서 나타남/드문: 50%미만~2·3사례에서 나타남

것 밖에 없는 것 같거든요. 그래서 내담자의 역할이 큰 것 같아요.”- 내담자가 힘들어서 변하고 싶은 욕구가 강함(사례 6)>

상호이해 및 호감. <“우선은 둘이 좋아했던 것 같아요. 저도 내담자가 좋았고 내담자도 저를 좋아해주고 그런 것, 그리고 둘이 상담에 성실했다는 것이 있는 것 같고요.”- 상담자 내담자가 서로 호감을 갖고 열심히 참여함(사례 7)>

상담진행과정

상담진행과정: 상담자 관점

내담자 들은 대인관계 문제, 진로 문제, 정서적 문제를 가지고 상담을 신청 하였다. 그러한 문제들에 대해서 상담자와 목표합의를 하였고, 목표합의를 하지 않았을 경우에는 상담의 방향을 설정하였다.

상담 중 내담자의 내·외적 반응으로 상담자에 대해서 따뜻하고 좋은 느낌이 든다고 보고하였고 상담자 중 내담자에 대한 상담자의 내적 반응으로는 내담자에게 호감이 가고, 성실하고 좋은 느낌을 받았고 그로 인해 상담에 더 몰입할 수 있었다고 보고 하였다. 이러한 긍정적 느낌들이 도움된 경험의 전형적인 경로에 있어 중요한 요인임을 알 수 있다.

도움된 경험에 대한 요인을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 내담자 요인은 솔직한 자기 개방, 적극적 태도, 실생활과 상담연계, 자기 성찰, 끈기 등이 있었다고 보고 하였고, 상담자 요인은 개인적 노력, 공감, 지지가 가장 큰 것으로 보고되었고 그 밖에 편안한 분위기 유도 및 수용 등이 있었다. 상담자와 내담자 상호 요인으로는 상담자와 내담자의 호감이 바탕이

된 신뢰로운 관계를 통해 상담이 지속 되었다고 보고 하였다.

이러한 요인을 통해 도움된 경험을 살펴보면 다음과 같다. 크게 태도 변화와 인식 변화로 나누어진다. 태도 변화에는 부모와의 갈등 관계가 해소되고 남자친구와의 관계가 개선되었다는 대인관계 변화와 상담을 통해 주도력이 생기고 자기표현이 쉬워졌다는 감정표출이 있다. 인식 변화로는 상담자의 지지를 바탕으로 자신감이 생겼다는 자신감 획득과 어머니의 병리적 상황을 객관적으로 수용하게 되고 편해졌다는 자기 수용과 자기를 더 깊이 이해하게 되었다는 자기 통찰이 있었다.

초심상담자임에도 상담이 지속된 이유로는 상담자의 노력과 내담자의 노력, 내담자 특성, 상호 이해 및 호감을 통해 상담이 지속되었고 상담자의 개인적 노력이 가장 큰 강점으로 보고 하였다.

상담자는 위와 같은 전형적인 경로를 통해 내담자들이 도움된 경험을 하였다고 보고하였다.

상담진행과정: 내담자의 관점

내담자들은 대인관계, 관심 및 호기심, 자아 탐색, 정서적 문제 등으로 상담을 신청 하였다. 상담을 시작하기 전에 내담자들은 상담자에 대해 당면 문제를 해결해 주거나 제 3자로 보아주길 기대하였다.

당면 문제에 대한 목표를 합의 하거나 혹은 합의가 안 되었을 시에는 문제 탐색, 구체적 문제해결방안에 대해 얘기해 보는 쪽으로 상담의 방향을 설정 하였다.

상담 중 내담자 내·외적 반응으로는 상담자가 진심으로 공감하고 걱정해 준다는 긍정적 느낌을 보고 하였고 상담에 대해서 도움을

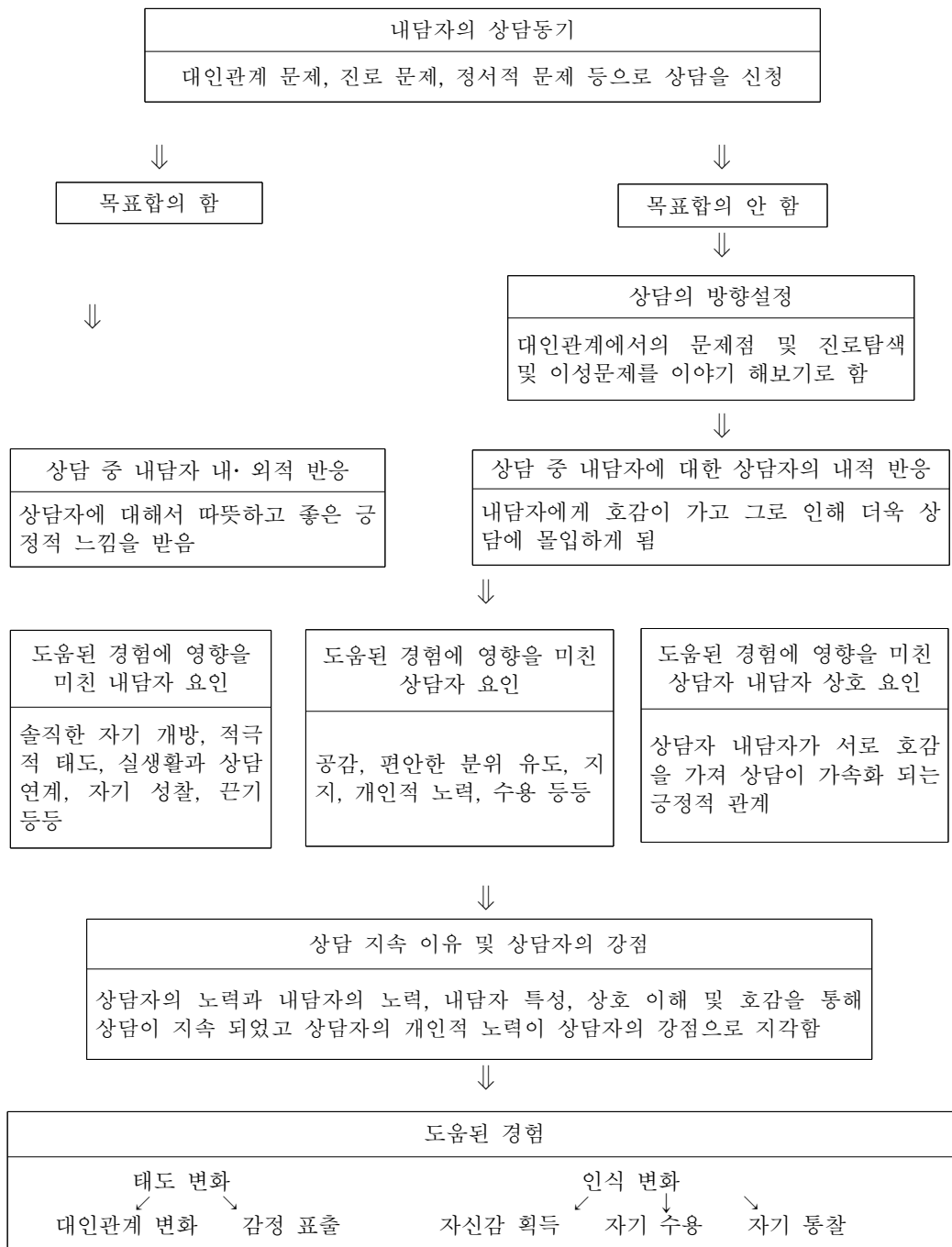


그림 1. 상담자가 보고한 상담진행과정

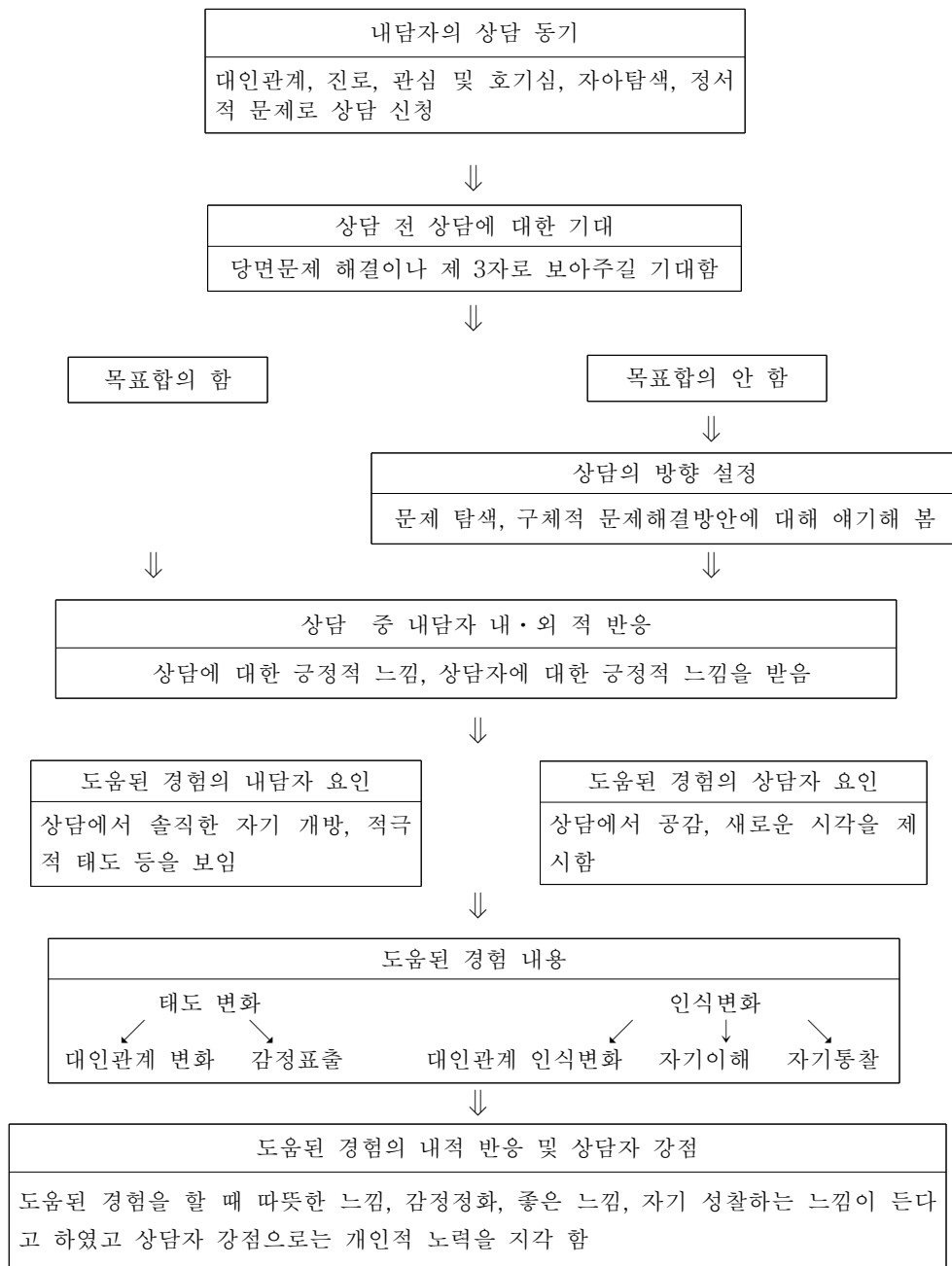


그림 2. 내담자가 보고한 상담진행과정

많이 받고 위대한 것이라고 생각한다고 보고 하였다. 상담자 전형적 경로와 마찬가지로 상담이 성공적으로 이루어지기 위해서는 내담자가 상담이나 상담자에 대해서 긍정적 느낌을 가지고 있어야 함이 중요하다는 것을 다시 한번 보여 준다.

도움된 경험에서의 요인으로는 내담자 요인과 상담자 요인으로 나누어진다. 먼저 내담자 요인으로는 상담에서 솔직하게 자기 개방을 하고 적극적으로 변화하려는 노력을 하였다고 보고하였다. 상담자 요인으로는 상담자가 진심어린 공감을 하고 내담자가 미처 생각하지 못한 다른 면을 보게 해주고는 새로운 시각 제시를 가장 중요하게 보고 하였다. 그 밖에 편안한 분위기를 조성해주고, 이해 안 되는 부분을 명확하게 짚어주고 누구나 그럴 수 있다는 보편화 작업도 긍정적 영향을 미쳤다고 보고 하였다.

도움된 경험 내용은 크게 태도 변화와 인식 변화로 나누어진다. 먼저 태도 변화를 살펴보면 부모와의 갈등해소를 시도하고 실질적 관계가 개선되었다는 대인관계 변화와 감정을 쌓아두지 않고 바로 바로 얘기하게 되었다는 감정표출 부분이 있다. 인식 변화로는 상대방의 입장에 대해서 생각하게 되었다는 대인관계 인식 변화와 자기를 좀더 이해하게 되었고 자신의 좋은 점에 대해서 통찰하게 되었다는 자기 통찰을 가장 큰 도움된 경험으로 보고 하였다. 그 밖에 자신감 획득, 자기 수용, 진로 설정 등이 보고되었다.

도움된 경험을 한 후의 내적 반응으로는 따뜻한 느낌, 감정 정화, 좋은 느낌, 자기 성찰하는 느낌이 든다고 하였고 상담자 강점으로 는 상담자가 녹음을 하거나 열심히 도와주려고 노력하는 개인적 노력을 가장 크게 지각하

였고 그 밖에 공감, 진솔성, 편안함을 보고 하였다.

논 의

본 연구는 초보상담자의 상담성과에 관한 질적 분석이다. 상담 성과가 있다고 보고한 총 8명의 상담자와 내담자를 대상으로 하여 도움된 경험에 대해서 알아보았다. 그리하여 도움된 경험, 도움된 경험에 영향을 미친 내담자 요인, 상담자요인 그리고 그에 따른 상담자와 내담자의 지각차이로 분석되었고 상담자와 내담자의 전형적 경로분석이 연구에 포함 되었다.

도움된 경험 내용

첫째, 도움된 경험의 내용은 크게 태도 변화와 인식 변화 측면으로 나누어 졌다. 태도 변화에는 대인관계 변화를 상담자, 내담자 모두 가장 많이 보고 하였고, 인식 변화측면에서는 상담자는 자기 수용을 가장 많이 보고 하였고 내담자는 대인관계 인식변화, 자기 이해, 자기 통찰을 가장 많이 보고 하였다. 태도 변화나 인식 변화에 대인 관계 변화가 가장 많이 보고 된 이유는 내담자 문제 중 대인관계 문제가 가장 많이 보고되어서 상담자도 그 부분에 대해 주력했고 그로 인해 내담자도 실질적으로 부모와의 문제나 이성문제 등에 있어서 변화를 많이 가져왔기 때문일 것으로 보인다. 인식 변화에서 ‘자기 이해’는 선행 연구들의 결과와 일치한다. 각 치료적 접근마다 내담자에게 제공하는 구체적인 방법은 다르지만 공통적으로 내담자가 자신의 문제를 이해

하고, 문제의 원인들을 파악하는 것에 초점을 두어 '자기이해'를 돕고자 한다(Garfield, 1995). 강현주(2001)연구에서도 숙련된 상담자나 내담자 모두 '자기 이해'를 가장 중요한 경험으로 보고 하였다. 이러한 자기 이해 혹은 자기 통찰 부분은 초보 상담자이기 때문에 어떤 깊이 있는 이론적 접근을 시도 했다고 보다는 내담자 곁에 머물러 들어주고 이해해주는 역할을 많이 했기 때문이다. 그러므로 초보 상담자는 무리해서 문제를 해결해주려고 노력하기보다 내담자의 어려움에 대해서 들어주고 이해해주는 방향으로 나아가는 것이 내담자에게 더 도움이 될 것이다.

둘째로, 도움된 경험에 대한 상담자와 내담자의 지각 차이이다. 이 점은 연구자가 연구문제 3에서 살펴보려고 한 부분이다. 도움된 경험에 대한 상담자와 내담자의 지각차이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

초보 상담자이기 때문에 경험 부족과 자신감 부족으로 인해 내담자에게 큰 도움을 주지 못한다고 생각한다. 실제로 인터뷰 중 상담자들은 내담자에게 큰 도움을 주지 못했다고 자주 보고 하였고 자신의 능력에 있어서도 과소평가하는 경향이 많았다. 그런데 본 결과에서 도움된 경험을 살펴보면, 실제로도 상담자는 대인관계 변화, 감정 표출, 자신감 획득 등 총 5개의 영역에서 도움을 주었다고 보고한 반면, 내담자는 대인관계 변화, 감정 표출, 자신감 획득, 대인 관계 인식변화 등 총 10개의 영역에서 도움을 받았다고 보고 하였다. 이것은 상담자 보고에 정확히 2배가 되는 것이다. 초보상담자 뿐만 아니라 이처럼 상담자가 도움을 주지 못했다고 생각하는 것은 숙련된 상담자에게서도 나타난다. 강현주(2001)연구에서도 숙련된 상담자는 8개의 도움된 영역을 보

고 한 반면, 내담자는 10개의 영역에서 도움된 영역을 보고 한점에서도 확인 할 수 있다. 이러한 결과는 상담자들이 좀 더 자신감을 가지고 상담에 임할 필요가 있으며 특히 초보상담자인 경우에 더욱 그럴 필요가 있다는 것을 함의 한다고 볼 수 있다.

도움된 경험에 영향을 미친 요인

도움된 경험에 영향을 미친 요인으로는 크게 상담자 요인과 내담자 요인 그리고 상담자와 내담자의 상호요인이 있다.

첫째, 도움된 경험에 영향을 미친 상담자 요인으로 상담자와 내담자 모두 공감을 가장 많이 보고 하였다. 이 점은 선행 연구들과 일치한다. Luborsky(1984)는 상담자가 내담자에 대해 이해하고 수용하는 '공감적 이해'가 좋은 작업동맹형성에 중요하다고 하였다. 내담자를 이해하고 수용하려는 상담자의 노력과 태도들이 내담자의 긍정적 변화에 중요한 요인임을 다시 한번 확인할 수 있다. 또한 내담자들은 상담자가 '새로운 시각제시'를 한 것이 도움이 되었다고 보고하였다. 초보상담자이지만 나름대로 내담자에 대해 기존과는 다른 시각과 시야를 제시하려고 노력한 부분들이 실질적으로 내담자가 대인관계에서나, 자기 내적인 부분들에 대해 다르게 볼 수 있는 시야를 제공하였다고 볼 수 있다. 초보 상담자임에도 소극적 자세보다는 좀 더 적극적으로 내담자를 변화시키려는 노력을 하였음을 알 수 있다. 상담자 보고에서 특이 한 점은 '개인적 노력' 영역이다. 이점은 연구자가 연구문제 2에서 살펴보려고 한 부분이다.

연구 결과 거의 대부분의 사례에서 상담자들은 슈퍼비전, 서적 탐독, 동료 및 지도 교수

와의 의논 등 상담에 있어서 다양한 개인적 노력을 하고 있음이 밝혀졌다. 숙련 된 상담자에 비해 경험, 이론적 기법등은 다소 부족하지만 그러한 부족한 부분들을 보완하려는 많은 노력들이 내담자에게 긍정적인 영향을 미쳤을 것이다.

둘째, 도움된 경험에 영향을 미친 내담자 요인을 살펴보면 솔직한 자기 개방, 적극적 태도, 실생활과 상담의 연계 등이 주요 요인으로 보고 되었다. 이러한 부분은 기존의 선행 연구들과 일치한다. 내담자의 자기 개방이 상담에 중요한 요인이며(Hill Tompson et al, 1993; Yalom, 1985) 내담자가 상담에서 적극적으로 변화 노력을 하고, 진지하게 상담에 임하는 것이 중요하다(Gomes-Schwarz, 1978)는 것은 이미 많은 연구에서 밝혀졌다. 상담은 상담자가 혼자 이끌어 가는 것이 아니라 내담자가 적극적으로 변화하려고 노력하고 솔직하게 상담에서 자기 개방을 하는 것이 긍정적 변화에 중요한 요인임을 알 수 있다. ‘실생활과 상담 연계’는 강현주(2001)연구에서 내담자는 중요한 요인이라고 보고 한 반면 상담자는 중요한 요인이라고 보고 하지 않았다. 그러나 본 연구에서는 상담자와 내담자 모두 중요한 요인이라고 보고 하였다. 내담자가 상담 장면에서만 이해하고 통찰하는데 만 그치는 것이 아니라 실질적으로 상담 밖에서도 변화하려고 연습하고 노력하는 부분들이 중요한 것임을 알 수 있다.

셋째, 도움된 경험에 영향을 미친, 상담자와 내담자의 상호요인이다. 상담자에서만 보고 되었는데 상담자와 내담자가 서로 호감을 가져서 상담이 가속되었다고 보고하였다. 이것은 상담 중 내담자의 내적 반응과 연결되었고 내담자는 상담자에 대해 신뢰롭고 호감이 간

다는 긍정적 느낌을 보고하였다. Heine(1977)은 도움된 관계연구에서, 내담자가 상담자의 신뢰감과 이해받는다는 긍정적인 느낌을 받을 때 상담자와 좋은 관계를 형성하고 종극에 상담에 긍정적 효과를 가져온다고 보고 하였다. 내담자의 이런 긍정적인 보고 뿐 만 아니라 상담 중 상담자의 내담자에 대한 지각에서도 상담자는 내담자에 대해 호감이 가고, 좋은 느낌을 받았다고 보고 하였다. 손유미(2005)의 ‘초심상담자와 내담자의 초기 종결에 관한 질적 분석’에서 보면 초기 종결이 일어나 대다수의 사례에서 내담자들과 상담자들은 서로에 대한 불편한 감정과 불만족감 등을 보고 하였다. 이러한 결과들을 통해 상담자의 능력과 내담자의 노력이상으로 상담자와 내담자가 서로 호감을 갖고 신뢰로운 관계를 형성하는 것이 상담이 긍정적으로 지속하는데 중요한 요인임을 알 수 있다.

본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 초보상담자의 상담 성과에 대해서 연구하였다. 기존에 초보 상담자에 대한 부정적이고 비판적 입장에서 벗어나 내담자에게 도움된 경험을 알아봄으로써 숙련된 상담자와는 다른 요인들을 추출해 내었다. 본 연구를 바탕으로 초보 상담자들은 좀 더 자신감을 가지고 상담에 임할 수 있을 것이다.

둘째, 상담자와 내담자 모두에게 유사한 질문의 인터뷰 면접을 실시하여 서로 간의 어떤 지각 차이가 있는지에 대해서 알게 되었다. 보통의 연구에서는 상담자나 내담자 각각의 연구를 하기 때문에 서로 간의 어떤 차이가 있는 지 알 수 없었지만 본 연구에서는 도움된 경험에 대한 서로 간의 차이를 알게 되어 상담자와 내담자가 서로 더 잘 이해할 수 있

는 좋은 자료를 제공하였다.

셋째, 초보상담자의 도움 준 영역이나 강점을 구체적으로 살펴봄으로서 앞으로 초보상담자가 어떤 부분들에 대해서 더 집중하고 노력해야하는지에 대한 기틀을 마련하였다. 경험적으로 부족하지만 본 연구결과에서 나온 도움 준 요인들을 상담 장면에서 잘 활용한다면 초보상담자가 상담을 성공적으로 지속하는데 도움이 될 것이다.

본 연구의 제한점 및 이후 연구에 대한 제언을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사례의 부족이 있다. 총 8쌍의 상담자와 내담자를 연구하였기 때문에 더 많은 영역과 요인을 뽑아내지 못한 아쉬움이 있다. 대상도 대학생이 대부분이고 성별도 여자가 대부분이었기 때문에 호소 문제에 있어서도 대인관계나 진로 및 이성문제로 한정되었다. 추후 연구에서는 청소년, 중·장년층까지 더불어 연구를 한다면 도움된 경험에서 더 많은 요인들을 추출해 낼 수 있을 것이다.

둘째, 연구가 대부분 참여자들의 회상에 의존하였다. 비록 6개월 이내의 종결된 사례를 연구하였지만 과거를 회상하는 동안 많은 기억들이 유실될 가능성이 있고 사회적으로 좋게 보이려는 태도를 보일 가능성이 있다. 추후 연구에서는 종결 직후 바로 인터뷰를 실시하고 또한 연구자 편향을 최대한 줄일 수 있는 인터뷰 방법을 개발해야 할 것이다.

셋째, 본 연구는 초보상담자만을 대상으로 하여 연구를 하였는데 숙련된 상담자와 초보상담자를 같이 연구하는 것이 연구에 더 효과적일 것 같다. 직접적으로 도움된 경험이나 요인들에 있어 어떠한 차이가 있는지에 대해 동일한 연구를 함으로써 구체적으로 어떠한

차이가 있는지 알 수 있을 것이다. 비록 사례 수집에 어려움은 예상 되지만 추후 연구에서 이러한 부분을 고려한다면 좋은 결과를 이끌어 낼 것이다.

참고문헌

- 강현주 (2002). 상담에서 도움된 경험에 관한 질적분석. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 김길문 (2003). 초보상담자가 회기 내에 경험하는 어려움과 대처과정: 질적분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 16(1), 1-20.
- 김영란, 연문희 (2002). 상담단계별 상담자 공감과 내담자 체험 및 상담성과와의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(1), 19-38.
- 김영혜. (2001). 상담과정에서 내담자의 자각과 통찰에 영향을 주는 상담자의 언어 반응들. 이화여자대학교 박사학위 논문.
- 김은혜 (2001). 초보상담자들의 사례개념화 수준에 관한 연구. 서울대학교 석사학위 논문.
- 김정욱 (1990). 초기 상담에서 화제결정과 상담 효율성과의 관계. 서울대학교 석사학위 논문.
- 손유미 (2005). 초심상담자와 내담자의 조기종결 경험에 관한 질적 분석. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 박외자 (2002). 내담자에 대한 상담자의 언어반응에 대한 연구. 경성대학교 석사학위 논문.
- 심홍섭 (1998). 상담자의 발달 평가에 관한 연구. 숙명여자대학교 박사학위 논문.
- 안주현 (2005). 상담과정 중 내담자의 자기 정서

- 수용에 관한 질적 연구. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 이윤주 (2001). 상담사례개념화 요소목록 개발 및 타당성 검증 연구. 서울대학교박사학위 논문.
- 이장호 (1995). 상담심리학. 서울: 박영사.
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인 관계적 상호성과 상담성과. 서울대학교 박사 학위 논문.
- 최가희 (2022). 상담자의 역전이 관리능력과 내담자에 대한 인상 형성. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 황진희 (2000). 작업동맹에 대한 내담자 지각: 질적분석. 가톨릭대학교 석사학위논문
- Clara, E. H., Barbara, J. T., & long-Term Psychotherapy: A Qualitive Analysis. *Journal of Counseling psychology*, 43. 207-217.
- Elliot, R. (1985). Helpful and Non helpful Events in Brief Counseling Interviews: An Empirical Taxonomy. *Journal of Counseling psychology*, 32. 307-322
- Hardin, S. I. Subich, L. M& Holvey, J. M. (1988). Expectancies For Counseling in Relation to Premature Termination. *Journal of Counseling psychology*, 35, 37-49
- Heppner, P. P., & Rosenberg, J. I. (1992) Three method in Measuring the Therapeutic Process: Client's and Counselors' Construction of the Therapeutic Process Versus Actual Therapeutic Event. *Journal of Counseling psychology*, 39. 20-31.
- Hill, C. E. (1990). Exploratory in-session process research in individual psychotherapy. A review. *Journal of Consulting and Clinical psychology*, 35, 222-223
- Hill, C. E. Thompson, B. J., Corgar, M., & Denman, D. W (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert process. *Journal of Counseling Psychologist*, 25, 4, 517-572
- Hill, C. E., Tohmpon, B. J., & Williams, E. N (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4).517-572
- King, L. A. & Emmons, R. A. (1990). Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and social Psychology*, 58, 864-877
- Keithly, L. J., Samples, S. J., & Strupp. H. H. (1980). Patient motivation as a predictor of process and outcome in psychology. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 33, 87-97
- Kolb, D. L., Beutler, L. E., Davis, C. S., Cargo, M & Shanfield, S. B. (1985). patient and therapy process variables relating to dropout and change in psychotherapt. *Psychotherapy*, 22, 702-710.
- Kolb, D. L., Beutler, L. E., Davis, C S., Cargo, M. & Shanfield, S.B.(1985). Patient and therapy process variables relating to dropout and change in psychotherapy. *Psychotherapy*, 22, 702-710
- Mahrer, A. R., & Nadler, W. P. (1986). Good moments in psychotherapy: A preliminary review, a list, and some promising research avenues, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 0-15.
- Meltzoff, J., \$ Kornreich, M (1970). *Research in*

- psychotherapy*. New York: Atherton Press
- O'Malley, S. S., Suh, C. S., & Strupp, H. H. (1983). The Vanderbilt Psychotherapy Process Scale: A report on the scale development and a process-outcome study. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 51, 581-586.
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed.). New York: Wiley.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stiart, J. (1999). Clients' perception of helpful experience in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 3, 317-324.
- 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., Barbara, J. T., & Elliott, R. (1994). Client Retrospective Recall of Resolved and Unresolved Misunderstanding Events. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 473-483.
- Strong, S. R. (1968). Counseling: An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 18, 6, 562-578.
- Yalom, I. D. (1985). *The theory and practice of group psychotherapy* (3rd ed.). New York: Basic Books.

원고접수일 : 2007. 8. 16

수정원고접수일 : 2007. 10. 28

게재결정일 : 2007. 11. 20

Qualitative Analysis of a Novice Therapist's Outcome - Based on Helpful Experiences

Jae-ho Shin

Nam-woon Chung

The Catholic University

The study explored 'how novice counselors help clients' and 'what factors influence helpful experiences' in counseling. The study included 8 therapist-client dyads and used consensual qualitative research (CQR) for analysis. The factors that influenced helpful experience were divided into three domains: Helpful experiences, counselor factors influencing helpful experiences, and client factors influencing helpful experiences. Helpful experiences included change of relationship, expression of feeling in attitude and self-understanding, self-acceptance and insight in recognition. Counselor factors influencing helpful experiences include empathy, support, and personal efforts. Client factors influencing helpful experiences included self-disclosure, active attitude, and self-insight. Novice therapists reported that they did not help clients, but clients reported that they received great help from novice therapist. These results show different perceptions between counselors and clients

Key words : Novice therapist, helpful experiences, consensual qualitative research(CQR)