

## 성폭력 상담에서 내담자들이 지각한 도움경험(Helpful Experience): 질적 분석\*

박 가 략†

정 남 운

가톨릭대학교

본 연구는 성폭력 상담에서 내담자들이 지각하는 도움경험과 도움경험에 영향을 준 요인들을 파악하고자 하였다. 아울러 내담자들이 어떤 기대와 호소 문제를 가지고 상담을 시작하며, 상담에서 어떤 어려움을 경험하는지 알아보았다. 이를 위해 성폭력 피해를 주 호소 문제로 하여 심리상담을 경험한 10명의 내담자를 인터뷰하였으며 합의에 의한 질적 연구방법(QQR)을 통하여 분석하였다. 분석 결과, 상담에서 내담자들이 지각한 도움경험은 ‘새로운 시각을 갖게 됨’, ‘상담자가 자신을 공감하고 이해, 지지해줌’, ‘실질적인 문제 해결에 도움을 줌’, ‘심리적으로 안정되고 미래에 대한 희망이 생김’, ‘자기개방과 감정표출’의 5가지 범주로 나타났다. ‘비밀이 보장되며 자신의 이야기를 할 수 있고 들어주는 사람이 있다’는 상담 자체 요인과 ‘자신의 이야기를 했다’는 내담자 요인, 그리고 ‘상담자의 경청’, ‘공감과 이해, 위로’, ‘친절하고 따뜻한 태도’, ‘문제 해결 방법을 제시하고 조언’하며, ‘새로운 시각을 제시’하는 상담자 요인이 도움경험을 하는 데 영향을 미쳤다. 내담자들은 비밀이 보장되기에 상담에서 자신의 이야기를 할 수 있으며 이야기를 하고 나면 마음이 편해지고 시원해질 것이라고 기대하였으며 실제로도 그러하였으나 상담에서 자신의 이야기를 하는 것이 어렵고 힘들었다고 보고하였다.

주요어 : 성폭력피해자, 성폭력상담, 도움경험, 상담성과, 질적연구

\* 본 연구는 후기필자(정남운)의 지도로 선기필자(박가람)가 석사 학위논문으로 제출한 연구(2007년)를 바탕으로 한 것임.

† 교신저자 : 박가람, 천주교성폭력상담소, (130-082) 서울시 동작구 상도2동 361-26  
Tel : 02) 825-1272, E-mail : river30@hanmail.net

성폭력 피해 실태는 성폭력의 개념정의, 표집대상, 조사방법 및 측정도구에 따라 다소간 차이가 나타나지만 우리나라 전체 여성의 30% 정도는 성폭력피해 경험이 있는 것으로 파악된다(권혜수, 2005). 성폭력이 사회적으로 중요한 문제로 심각하게 다루어져야 하는 이유 중 하나는 성폭력이 피해자의 성격과 행동에 걸쳐 깊은 상처와 광범위한 후유증을 남길 수 있기 때문이다. 성폭력은 피해자가 빠른 시일 내에 적절한 전문적인 치료를 받지 않으면 성격장애를 비롯하여 여러 심리적 장애를 일으킬 가능성이 높고(채규만, 2000), 잘못된 사회적 인식으로 인해 피해자의 인간관계나 자아개념 등에 오랫동안 심리적 상처를 주기 쉽기 때문에 다른 범죄피해에 비해 상담이 더욱 많이 요구되는 영역이다(이장호, 1995).

실제로 성폭력상담소에서뿐 아니라, 병원이나 학교, 사회복지시설, 청소년보호기관, 청소년상담실, 개인상담실 등 여러 현장에 있는 많은 상담자들이 성폭력 피해를 호소하거나 성폭력 피해로 인한 후유증으로 괴로워하는 내담자를 만나고 있다. 그러나 성폭력 피해 실태를 고려해본다면 피해자들의 일부만이 성폭력 피해 이후 상담을 시작하며, 성폭력 피해자에 대한 법적 보호 및 다양한 의료/생활 지원활동에 대한 제도적 개선에 비하면 성폭력 피해자들의 심리적 치유 및 상담과정에 대한 연구 및 지원은 여전히 미미한 실정이다.

국내에서는 초기의 성폭력 피해 실태나 성폭력에 대한 의식조사 연구를 거쳐, 이후 성폭력 피해의 후유증과 후유증에 영향을 미치는 요인연구(권혜수, 2005; 김나연, 2002; 김정규, 김종술, 2000; 도상금, 2006; 박순주, 1996; 유수진, 2003; 정여주, 2003)등이 이루어져 왔고, 비록 수는 많지 않지만 상담모델이나 집

단프로그램, 상담효과에 대한 연구(권희경, 2004; 변혜정 등, 2006; 오현숙, 2003; 이해정, 1998)도 점차 발표되고 있다.

치유상담, 지속상담으로 이루어지는 성폭력 상담은 사건 자체뿐만 아니라 내담자의 전반적인 기능과 적응문제가 함께 다루어지게 되는데 성폭력 피해자들이 흔히 보이는 낮은 자존감, 죄책감, 자학행동이나 대인관계의 붕괴 등은 다른 외상후 스트레스 장애에는 별로 나타나지 않는 현상(김정규, 1998)이기에 성폭력 상담 장면에서는 인지적 재구조화의 중요성이 좀 더 부각된다. 변혜정 등(2006)은 성폭력피해가 자책과 죄책감, 수치심으로 나타나는 원인을 제시하면서 성인지(性認知)적인 관점의 여성주의 상담이 필요함을 주장하고 있으며, 도상금(2006)과 권혜수(2004) 또한 경험적 연구를 통해 성폭력 귀인양식과 대처방식의 수정을 강조하고 있다. 권희경(2004)은 국내외 성폭력 상담모델들과 상담성과에 대해 개관하면서, 성폭력 상담과정은 성피해와 관련된 병리적 신념에 대한 인지적 재구조화 과정을 집중적으로 전개하되, 과거에 해결되지 못한 정서적 문제들을 공감하고 다루도록 하며, 그리고 성적 영역의 주요 부분들(성 정체감, 성에 관한 태도와 행동들)을 재교육하고 정리하게 하는 것이 중요하다고 주장하였다.

그러나 성폭력 피해와 관련한 지금까지의 연구는 그 대다수가 양적 연구로, 성폭력 피해자들의 내적 경험을 충분히 이해하기가 어렵다는 한계가 있다. 성폭력 피해자들의 내적 경험을 알 수 있는 질적 연구의 경우 피해 후유증에 대한 연구(도상금, 2006; 이주용, 2004; 현혜순 1998)가 소수 이루어졌으나, 상담 장면에서 성폭력 피해자들이 경험하는 바에 대한 연구는 아직 이루어지지 못했다는 아쉬움이

있다.

상담자들이 성폭력 피해자들을 성공적으로 돕기 위해서는 실제 상담에서 성폭력 피해자들이 어떤 경험을 하게 되며, 무엇을 도움경험으로 지각하는지를 확인해볼 필요가 있다. 내담자가 어떤 경험들을 통해 변화하는가에 대한 정보를 가진다면, 내담자의 변화과정을 이해할 수 있는 토대를 얻을 수 있고, 상담자 교육이나 훈련과정에도 유용하게 활용할 수 있기 때문이다(Elliott & Baker, 1982; Gershefski, Arnkoff, Glass & Elkin, 1996; Truscott & Stuart, 1999; 강현주, 2001에서 재인용). 상담에서의 도움경험에 관한 이전 연구(강현주, 2001; 신재호, 2005; 정찬석, 이은경, 김현주, 2004; Elliott & James, 1989; Paulson, 1999; Heppner, Rosenberg & Hedgespeth, 1992)를 살펴보면 ‘상담에서의 도움경험’이란 개념은 대체로 내담자가 상담에서 얻었다고 생각하는 성과와 좋았던 경험, 그리고 그러한 성과나 경험을 하도록 한 요인들을 포함하고 있다. 일반적인 상담에서 내담자들은 촉진적인 치료자 특성, 지지적 관계 혹은 상담자의 지지와 공감, 상담자의 구체적인 개입, 내담자의 자기개방, 정서체험이나 감정표출, 자기이해와 수용, 희망과 안정감, 새로운 시각, 문제해결 등을 도움경험으로 지각하였다.

성폭력 피해자를 대상으로 도움경험을 살펴본 연구는 매우 적는데 McGregor, Thomas와 Read(2006)는 아동기에 성학대 피해를 입은 여성을 대상으로 상담관계의 수립과 구조화, 상담과정에서의 상담자의 구체적인 태도와 기술 등에 초점을 맞추어 치료에서 그들에게 도움이 된 것은 무엇이며 도움이 되지 않은 것은 무엇인지에 대해 질문하고, 내담자들이 지각하는 도움경험이 치료적 전략에 대해 가지는

시사점을 살펴보았다. 이들의 연구에서 내담자들은 치료자가 치료과정에 대한 정보를 주고, 관계에 있어서 동등한 경험을 하게하며, 경청하는 것이 라포 형성에 도움이 되었다고 하였다. 그러나 치료관계만으로는 불충분하며 치료자들이 아동 성학대의 역동과 영향에 대해 잘 알고 상세한 경험을 경청하고 내담자 중심의 접근을 하였을 때 내담자들은 도움이 되었다고 느꼈다. 내담자들은 그들의 말이 경청된다고 느꼈을 때, 그리고 치료자가 자신들의 증상을 일반화하였을 때 자기비난을 포함한 증상들이 줄어들고 안심하게 되었다고 보고 하였다. 반면에 치료자들이 아동 성학대의 세부상황에 대해 듣는 것을 불편해 하거나 아동 성학대의 영향(분노, 약물남용, 성적인 어려움, 대인관계의 어려움 등)을 잘 다루지 못했을 때, 수동적이거나 과도한 객관성을 보이는 경우에는 도움이 되지 않았다고 보고하였다.

본 연구에서는 일반적인 상담에서 내담자가 지각하는 도움경험과 성폭력 상담에 대한 이전 연구들을 토대로 성폭력 상담에서 내담자가 지각하는 도움경험과 도움경험에 영향을 준 요인들을 찾아보려고 하였다. 또한 내담자들이 보고하는 도움경험을 정확하게 이해하려면 도움경험이 발생한 상담의 전체 맥락을 이해하는 것이 필요하기에 성폭력피해자들의 상담동기 및 상담시의 어려움을 함께 살펴보고자 한다. 성폭력 피해 내담자의 심리적 현실을 밝혀내고 그것이 상담자의 견해나 일반 내담자들의 경험과 어떻게 다른지를 알게 된다면, 이는 성폭력 피해자들을 상담하는 상담자들에게 큰 도움이 되리라 기대된다.

## 방 법

### 연구 참가자

성폭력 피해 경험을 가지고 있으며 이를 주 호소문제로 하여 심리상담을 경험한 10명의 내담자가 연구에 참여하였다. 내담자들은 10대 후반에서 20대의 여성으로, 친족이나 데이트 상대에게 최소 1년 이전에 강간 또는 윤간 피해를 입었으며, 최소 3개월(10회기)에서 최대 3년의 상담경험을 가지고 있었다. 10명의 내담자들은 3곳의 상담기관에서 상담을 받았으며 각기 다른 5명의 상담자가 상담을 하였다. 연구 당시 참여자 중 8명은 상담을 종결하였으며 2명은 상담을 지속하고 있었다(표 1 참조). 상담을 종결한 참여자 중 3명은 연구자가 직접 상담한 사례였으며, 나머지 7명은 연구자가 근무하는 상담소에서 운영하는 쉼터에 거주한 경험이 있었다.

### 도구

### 상담에서의 도움경험에 관한 질문지

본 연구자가 구성한 개방형 질문지로, 선행 연구(강현주, 2001; 신재호 2005)에서 사용한 ‘상담에서 도움된 경험 질문지’를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 본 연구는 성폭력 피해를 경험한 내담자들을 대상으로 한 연구이므로 성폭력과 관련된 질문이 포함되었다. 질문지의 문항을 살펴보면 ① 상담을 받게 된 동기 및 기대(4) ② 상담에서의 도움경험(6) ③ 상담에서의 불만경험(6) ④ 성폭력과 상담(6) ⑤ 기타(2) 등 총 5영역의 24문항으로 구성되어 있다.

성폭력 피해자와의 심리상담 경험이 많은 성폭력 상담소의 상담원 3인과 연구자가 문항을 검토하고 수정을 거친 후 예비인터뷰에 사용하였고, 예비인터뷰 후 상담 전공 교수의 자문을 거쳐 최종문항을 확정하였다.

### 자료수집 절차

성폭력 상담소와 성폭력 피해자를 위한 쉼

표 1. 연구에 참여한 내담자들의 성폭력피해 및 상담경험

사례	연령	성폭력 피해	상담기간 및 회기	종결여부
1	19	또래에 의한 윤간	6개월(17회기)	종결
2	16	또래에 의한 윤간	8개월(22회기)	종결
3	22	모르는 사람에 의한 강간	7개월(21회기)	종결
4	16	친부에 의한 강간	7개월(21회기)	지속
5	19	친부에 의한 강간	2년	종결
6	21	친부에 의한 강간	2년	종결
7	20	사촌오빠에 의한 강간	6개월(20회기)	종결
8	16	데이트 상대에 의한 강간	3개월(11회기)	지속
9	29	데이트 상대에 의한 강간	3년	종결
10	19	친오빠에 의한 강간	8개월(30회기)	종결

터의 협조를 얻어, 상담을 경험하였거나 현재 하고 있는 성폭력 피해자들에게 연구 참여 의사를 물어보았다. 14명의 내담자가 참여의사를 밝혔으나, 최종적으로는 총 10명의 내담자가 면담에 응하였다. 총 10사례 중 9사례는 면대면 면담으로 이루어졌으며 1사례는 메일과 전화로 인터뷰가 이루어졌다. 면담에 응하기 전에 미리 내용에 대한 정보를 제공하였고 면담 당일에는 내담자의 동의하에 면담 내용을 녹음하고 이를 축어록으로 작성하였다. 면담 시간은 40~50분정도로 1회 혹은 2회(사례당 평균 약45분)에 걸쳐 진행되었다. 연구자가 직접 상담하였던 3사례는 상담학 석사를 받은 상담심리사가, 그 외에는 연구자가 인터뷰를 하였다.

#### 자료분석 방법

본 연구에서는 인터뷰 자료에서 얻은 축어록을 합의적 질적 분석(Consensual Qualitative Research, CQR)방법을 통해 분석하였다. Hill, Thompson, Williams(1997)는 Strauss와 Corbin(1990)의 Grounded Theory와 Elliot(1989)의 Comprehensive process analysis를 결합하여 합의적 질적 분석 기법을 개발하였다. 이는 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 내담자의 경험내용을 범주화하고, 경험과정을 확인하는 방법이다. 평정과정에서 평정자들은 각자 독립적으로 자료를 평가한 다음, 각 평정자들의 공통점과 차이점을 확인하여, 차이점은 논의를 통해 합의해 나가는 절차를 따른다. 이들의 합의가 적절한 지에 대해서는 감사자가 다시 평정하는 과정이 뒤따른다. CQR은 다음과 같은 특징을 가지고 있다. ① 내담자의 반응을 제한하지 않도록 개방형 질

문으로 자료를 수집한다. ② 현상을 설명하기 위해 말을 사용한다. ③ 소수의 사례를 집중적으로 연구한다. ④ 경험의 상세한 부분들을 이해하기 위해 전체 사례의 맥락을 사용한다. ⑤ 귀납적이다. 기존의 구조나 이론을 검증하는 것이 아니라 자료로부터 결론이 도출된다. ⑥ 각 결정에 대해 다양한 의견을 내놓을 수 있도록 모든 판단은 3~5명의 평정팀에 의해 이루어진다. 모든 자료에서 가장 가능한 해석이 이루어지도록 합의한다. ⑦ 한두 명의 감사자가 평정팀의 합의에 의한 판단을 검토하여 중요한 자료를 간과하지 않았는지 확인한다.

#### 평정자

평정과정에서 본 연구자를 포함한 5명의 평정자가 참여하였다. 4명은 상담 전공자로 석사 수료 혹은 석사학위를 가지고 있었으며 이중 3명은 상담심리전문가 2급 자격증을 소지하였다. 5명 모두 성폭력 상담소에서 상담원으로 근무하고 있었으며 3년에서 6년의 상담 경력을 가지고 있었다. 평정자들은 총 2회 4시간에 걸쳐 질적 연구와 CQR에 관해 공부하였으며, 평정을 시작하기 전 실제 사례를 통해 CQR의 실시방법에 대해 충분히 숙지한 후 평정을 실시하였다.

#### 감사자

본 연구에는 2명의 감사자가 참여하였는데 감사자 1은 상담심리학 전공 박사과정을 수료하였으며 CQR을 이용하여 논문을 써 본 경험이 있고, 여러 편의 CQR논문에 감사로 참여하였다.

감사자 2는 상담심리학 전공 박사과정자로 15년의 성폭력상담 경력을 가지고 있었다. 2명의 감사팀은 평정팀이 개발한 영역 코딩,

중심개념 코딩, 교차분석 결과를 개별적으로 검토한 후에 4회에 걸쳐 피드백을 제공하였다.

### 절차

**자료준비.** 면접을 통해 내담자들이 응답한 내용을 축어록으로 준비하였다.

**영역코딩(Developing Domains).** 평정자들이 독립적으로 자료를 검토하여 영역을 분류한 다음, 각 평정자들 간의 일치와 불일치를 확인하고 합의하여 각 내용의 영역을 결정하였다.

**중심개념코딩(Construction Core Ideas).** 원 자료를 더 간결한 핵심용어로 요약하는 과정으로, 이 과정 역시 각 평정자가 독립적으로 자료를 읽고 중심 개념을 정리한 후 평정팀이 모여 일치와 불일치를 확인하고 논의를 거쳐 합의하였다.

**영역과 중심개념 코딩에 대한 감사과정(Auditing of Domains and Core Ideas).** 평정팀이 합의한 결과에 대해 감사는 원자료가 정확한 영역에 존재하는지, 그 영역의 모든 중요한 자료가 발췌되었는지, 중심개념을 말로 표현한 것이 간결하고 원자료를 반영하는지 점검하였다. 평정팀과 감사자의 결정이 불일치할 경우, 다시 평정팀에서 논의를 통해 합의하였다.

**교차분석(Cross Analysis).** 평정팀이 논의하여, 각 사례들 간에 유사한 중심개념들을 묶어 범주화하는 단계이다. 범주화한 후에는 범주들이 전체 사례 중 얼마나 빈번하게 적용되는지를 결정하였는데 Elliot(1989)의 규정에서

모든 사례에 나타나는 것은 일반적인(general) 범주로, 50%이상 나타나는 것은 전형적인 범주(typical), 50%이하로 나타나는 것은 변동적인(variant) 범주로 분류하였다. 이해를 돕기 위해 결과표에는 일반적인 범주는 ‘모든’으로, 전형적인 범주는 ‘대부분’으로, 변동적인 범주는 ‘드문’으로 표기하였다.

**교차분석에 대한 감사과정(Auditing of Cross Analysis).** 평정팀의 교차분석 결과를 감사자가 검토하고 피드백을 제공하였다. 평정팀과 감사팀의 결정이 불일치할 경우, 다시 평정팀 내에서 논의를 통해 합의하였다.

## 결 과

상담에서의 도움경험과 도움경험에 영향을 준 요인

### 상담에서의 도움경험

상담에서의 도움경험은 5가지 범주로 분류되었다. 새로운 시각을 얻게 됨, 지지적인 관계경험, 문제해결, 심리적인 안정과 미래에 대한 희망, 자기개방과 감정표출의 범주가 대부분의 사례에서 나타났다. 참여자들은 ‘상담에서의 도움경험’이란 개념을 ‘상담을 통해 도움 받은 것’, ‘상담에서 좋았던 경험’ 등으로 인식하여 대답하였다. 따라서 이 연구에서 제시되는 ‘상담에서의 도움경험’은 ‘내담자가 상담을 통해 얻은 것’이라고 정의내릴 수 있겠다. 이를 상담성가에 도움이 되었던 요인으로 다시 재분류할 수도 있지만, 참여자들의 경험내용과 표현을 그대로 살리기 위하여 영역을 다시 나누지는 않았다.

표 2. 성폭력상담에서 내담자들이 지각한 도움경험과 도움경험에 영향을 준 요인

영역	범주	사례수
상담에서의 도움경험	새로운 시각을 얻게 됨	대부분(7)
	지지적인 관계 경험	대부분(6)
	문제해결	대부분(5)
	심리적으로 안정되고 미래에 대한 희망이 생김	대부분(6)
	자기개방과 감정표출	대부분(5)
도움경험에 영향을 준 상담자요인	상담자의 경청, 질문, 기다리기	대부분(7)
	상담자의 공감, 이해, 위로	대부분(7)
	상담자의 친절하고 따뜻한 태도	대부분(7)
	문제해결 방법 제시 및 조언	대부분(5)
	새로운 시각제시	드문(3)
도움경험에 영향을 준 내담자요인	자기개방	대부분(6)
	상담자를 믿고 의지함	드문(4)
	현실에 적용하기 위해 노력함	드문(2)
도움경험에 영향을 준 상담자체요인	비밀이 보장되며 내 얘기를 할 수 있고 들어주는 사람이 있다.	대부분(7)
도움경험 후 내담자의 느낌	상담자에 대한 친밀감, 편안함, 고마움	대부분(7)
	뿌듯하다, 좋다, 시원하다	대부분(7)

주. 모든: 모든 사례에서 나타남, 대부분: 50%이상에서 나타남, 드문: 50%미만

참여자들은 상담자가 경청하고 구체적으로 물어봐 주어 자신의 얘기를 하고 감정을 표출할 수 있었다고 하였다. 이 범주는 대부분(5사례)의 사례에서 나타났다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“무슨 사건이 있어서 어떻게 되고, 이 얘기를 할 때 귀찮아하지 않잖아요. 다 들어주고, 다 동의해주고 막 더 깊이 물어봐 주고 그러니깐 자세하게 말하면서 나도 울고 그러는 게 좋았어요. 울분도 토할 수 있고.” (사례 1)

“속에다 쌓아 두었던 거 말하면서 울기도 하고 그냥 속에 있는 거 말해서 좋았어. 요즘 뭐 때문에 힘들다. 생각이 나서 힘들었다. 안 그래도 가끔씩 아무 일도 아닌데 울고 싶을 때가 있잖아. 참다가 계속 참으면 진짜 나중에 울고 싶었던 기억도 안 나는데 나도 모르게 얘기하면서 울고, 시원하고.” (사례 2)

경청을 통한 내담자의 감정표출과 연속선상에 있지만 좀 더 내담자에게 가까이 다가가 위로하고 지지하는 것은 또 다른 범주로 분류

되었다. 상담자가 공감하고 이해해주고 지지해 준 경험 또한 대부분의 사례(6사례)에서 나타났다.

“선생님이랑 같이 얘기하면서 힘든 거는 선생님이 많이 위로해주시고 편들어주시고 그러면서 한명은 내 편이란 생각에 많이 편했어요.” (사례 1)

“사람들은 다 그 일에 대해서 나를 판단했거든요. 엄마도 그렇고 더럽다고 아빠도 너 엄마 닮아서 그렇다고 나를 판단했어요...<중략>...근데 그 선생님은 그렇지 않았어요. 그게 좋았어요.” (사례 7)

참여자들은 상담을 통해 마음이 편해지고 힘이 생기고 희망과 용기가 생겼다고 대답했다. 대부분의 사례(6사례)에서 나타났다.

“좀 힘이 나고...상담 받고 나면 일주일 정도는 힘이 나고 그랬거든요. 상담을 안 받았으면 어느 순간 죽을 수도 있을 것 같은 느낌이 들더라고요. 근데 상담 받고 그 후에 많이 좋아진 점은 좀 밝게 생활할 수 있었고 긍정적으로 생각할 수 있었고, 그 정도.” (사례 3)

“일단 오빠를 대하는 게 편해졌어요. 난 상담을 받은 이후에 오빠에게 사과를 받아 낼 용기를 가졌거든요. 또한 그 때 문에 들어졌던 가족들과도 친철히 서로의 상처를 이해할 준비를 했었거든요. 정말 많이 변했어요. 나 자신에게 당당해졌어요.” (사례 10)

이와 함께 내담자가 상담을 통해 새로운 시각을 가지는 되었다는 응답이 대부분(7사례)의 사례에서 나타났는데 이러한 인지적 변화의 세부내용은 다음과 같다. ‘내 잘못이 아니라고 생각하게 되었다’, ‘성폭력사건에 대한 기억이 없어지는 것이 아니라 생각나도 괜찮을 수 있다는 것을 알게 되었다’, ‘남자가 다 나쁜 것이 아니라는 것을 알게 되었다’, ‘환경을 원망하지 않고 내가 열심히 하면 된다고 생각하게 되었다’. 이 중 ‘내 잘못이 아니라고 생각하게 되었다’는 대표적인 새로운 시각으로 5사례에서 도움경험이라 응답했다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

“옛날에는 당했는데도 내가 더 미안하다고 생각했어. 죄책감이라고 해야 하나. 내가 미안한 게 더 많았는데 상담하고 사람들이랑 얘기하면서 내가, 나 혼자만 잘못된 게 아니었구나.” (사례 2)

“상담하기 전에 내가 사회생활 하기도 전이고 그래서 내 책임이 있다 그렇게 생각했는데 지금은 절대 그렇게 생각하지 않고 내가 잘못된 게 아니다. 아무리 그래도 자식으로 키웠으면 그러지 말았어야 했는데...절대 내 잘못은 아니다. 나는 내가 잘못했다고 생각하지 않아.” (사례 9)

상담을 통해 현실적인 어려움과 문제를 해결하는 데 도움을 받았다는 경우도 대부분(5사례)으로 나타났다. 세부내용은 다음과 같다.

“뭐가 도움이 됐냐면요. 그냥 제가 다르게 생활할 수 있도록 도와준 것 같은

데요. 제가 친구가 없었거든요. 근데 선생님님이 얘기하라고 그렇게 얘기해주니깐 용기도 생기고. 친구한테 말 걸어도 소용 없다. 근데 선생님님이 용기를 주고 도움을 준 것 같아요. 많이.” (사례 4)

**도움경험에 영향을 준 상담자 요인**

참여자가 도움경험을 하는데 있어 상담자가 어떤 영향을 주었는지 물었다. ‘상담자가 이야기를 잘 들어주고, 물어보고, 기다려 주어 편하게 말할 수 있게 했다’, ‘상담자가 공감하고 이해해주고 위로해 주었다’, ‘상담자가 따뜻하고 친절하였으며 친밀하게 느끼게 했다’ ‘문제 해결을 위한 방법을 제시하고 조언을 주었다’, ‘상담자가 새로운 시각을 제시하고 내담자가 받아들일도록 도왔다’의 5가지 범주로 나누어졌다. ‘상담자가 이야기를 잘 들어주고, 물어보고, 기다려 주어 편하게 말할 수 있게 했다’는 대부분의 사례(7사례)에서 나타났다. 구체적인 사례내용은 다음과 같다.

“그러니깐 물어볼 때 자연스럽게 얘기를 꺼내는 거예요. 니가 그런 일이 있었잖아. 그게 힘들었지? 그런 식으로. 그러면 나도 모르게 뭐뭐 때문에 힘들었어요. 말하게 되고. 자연스럽게 얘기가 나오게 되면 내가 먼저 얘기하는 건 무안한데 먼저 얘기를 물어봐 주면 하기 싫은 말도 있는데 말을 하게 되요.” (사례 1)

“기다려 주셨어요. 어떤 얘기를 하든지 내가 편하게 이야기할 수 있을 때까지 기다려 주셨어요.” (사례 10)

내담자들에게 도움경험을 하도록 한 상담자

들은 내담자의 말을 경청할 뿐 아니라 내담자의 마음을 깊이 공감하고 위로했다. ‘상담자가 공감하고 이해해주고, 위로해 주었다’는 대부분(7사례)에서 나타났다. 구체적인 사례내용은 다음과 같다.

“선생님이 말하는 거에 내 감정이 어떤지 막 이해하면서 나한테 내 감정을 맞춰서 행동해주고 얘기해주고 그러는 거” (사례 5)

“좀 잘 이해해 준다고 해야 하나 잘 이해해 주는 것 같아요. 내가 그런 상황을 얘기하면 다 알고 있는 듯한. 아는 듯한 그런 마음이 딱 드니깐 마음이 되게 편해지는 거예요.” (사례 6)

참여자들은 상담자의 태도가 도움되는 경험을 하는 데 영향을 미쳤다고 하였는데 ‘상담자의 따뜻하고 친절한 태도, 내담자를 존중하고 진심으로 대하는 태도’가 대부분의 사례(5 사례)에서 상담자요인으로 나타났다. 구체적인 사례내용은 다음과 같다.

“우선 다른 사람보다 가까이 있다고 느껴졌고 말해도 편했으니깐 무슨 말을 하면 이 사람이 나한테 도움을 주겠구나 많이 괜찮겠구나 그런 생각” (사례 2)

“부모님이 말해 주는 것 같이 그런 느낌이 들었어. 그냥 말은 그래도 상담자 이런 거 말고 가족이 얘기해주는 거 그런 느낌” (사례 5)

‘문제해결을 위한 방법을 제시하고 조언을

주었다'도 대부분의 사례(7사례)에서 나타났다. 상담자가 대인관계에서 갈등이 있을 때 방법을 제시하거나 감정을 풀거나 상황을 정리할 수 있도록 구체적인 방법들을 제시함으로써 도움을 받았다고 참여자들은 이야기하였다.

#### 도움경험에 영향을 준 내담자 요인

'얘기를 했다'가 대부분(6사례)에서 나타났고 '상담자를 믿고 의지했다', '상담이후에 상담에서 얘기한 것을 적용하려고 노력했다'가 드물게 나타났다. 구체적인 사례내용은 다음과 같다.

“나도 진심으로 대답한 것 같아요. 선생님이 알려주시는 대로 이것도 해보고 저것도 해봤어요. 예를 들어 일기를 써 본다거나 나아지는 방법을 선생님이란 얘기해보고 내 적성에 맞는 거를 찾아보고. 선생님한테 막 도와 달라고 얘기했어요. 내가 어떻게 해야 할지 모르겠다고.” (사례 7)

“제가 얘기를 했으니까. 제가 얘기를 안 했으면 선생님도 모르니깐 계속 맘에 담고 있으면 나 혼자만 짜증나고 학교가기 싫고 그러니깐 차라리 다 얘기하니까.” (사례 8)

#### 도움경험에 영향을 준 상담자체 요인

참여자들의 대부분(7사례)에서 상담자체 요인, 비밀이 보장되며 내 얘기를 할 수 있고 들어주는 사람이 있다는 것 자체가 도움을 주었다고 대답했다. 세부적인 사례내용은 다음과 같다.

“이거는 사람들에게 아무한테나 얘기할 수 있는 것도 아니고 친구도 아무리 친해도 쉽게 얘기할 수 있는 것도 아니고 그러니깐 상담하면서 선생님이랑 같이 같이 같은 생각으로 같은 느낌 가지는 게...” (사례 5)

“아빠한테 당했어요. 저한테 애가 있어요. 그런 말 다른 사람한테 못하는데 상담시간엔 그걸 할 수 있고, 하면 마음이 시원해지고 그랬죠. 상담선생님이랑 내가 말하는 건 어딜 가도 새어나가지 않잖아요. 그래서 하는 거죠.” (사례 9)

#### 도움경험 후 내담자의 느낌

대부분의 사례에서 뿌듯하고 시원해진 느낌과 상담자에 대한 친밀감과 편안함, 고마움이 나타났다.

“답답하지가 않잖아요. 어딜 가도 뭔가 꿈하고 있어야 되는데 누구한테 말하면 아, 시원하다. 누군가 알아주니깐. 내 마음을...” (사례 1)

“고마웠어요. 마음이 자연스럽게 열리게 되고” (사례 7)

상담 전에 가지고 있던 어려움, 상담계기 및 동기, 상담에 대한 기대

#### 상담 전에 가지고 있던 어려움, 문제

분석결과, 일상생활에서의 어려움, 정서적 문제, 죄책감 및 자기비난, 반복해서 떠오르는 사건에 대한 기억, 대인관계에서의 어려움등이 대부분으로 나타났고 누구에게도 말 못하

표 3. 상담전에 가지고 있던 어려움, 상담계기 및 동기, 기대

영역	범주	사례수
상담 전에 가지고 있던 어려움, 문제들	일상생활에서의 어려움	대부분(8)
	정서적 문제	대부분(6)
	죄책감, 자기비난	대부분(6)
	반복해서 떠오르는 사건에 대한 기억	대부분(5)
	대인관계에서의 어려움	대부분(5)
상담을 시작하게 된 계기	누구에게도 말 못하는 답답함	드문(2)
	주변의 권유	대부분(8)
상담동기	내가 원해서	드문 (2)
	상담에 대한 긍정적인 정보/ 기대를 가지고 있었다	대부분(6)
	너무 힘들었다	드문(3)
상담에 대한 기대	동기가 없었다/없었는데 하다보니 괜찮았다	드문(3)
	얘기를 하고나면 마음이 나아질 거다	대부분(6)
	비밀이 보장되며 얘기할 사람이 생길 것이다	드문(3)
	상담자의 조언	드문(2)
	기대가 없었다	드문(2)

주. 모든: 모든 사례에서 나타남, 대부분: 50%이상에서 나타남, 드문: 50%미만

는 답답함이 드물게 나타났다.

참여자들의 대부분(8사례)이 ‘학교에 가지 못하고 컴퓨터에서의 적응이 어렵다’, ‘불면증과 약몽 등으로 잠을 자지 못한다’, ‘모든 것이 힘들고 일이 손에 잡히지 않았다’며 일상생활에서의 어려움을 호소하였다.

또한 참여자들(5사례)은 반복되는 사건의 기억이 주는 고통을 호소하였는데 ‘성폭력사건이 계속 머릿속에 떠오르고’, ‘그 생각밖에 안 나며’, ‘항상 그 때의 상황이나 모습들이 기억이 나서 많이 힘들고 고통스러웠다’고 보고하였다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“집에 있을 때 항상 그 때의 상황이나

모습들이 기억이 나서 많이 힘들었죠. 죽고 싶을 만큼 괴로웠고, 덕분에 집을 나오기도 했어요.” (사례 10)

“제일 힘든 건 계속 머릿속에 기억이 나고 그 생각밖에 안 나고 일이 손에 하나도 안 잡히고 밥하는 것도 힘들고 힘들더라고요. 죽고 싶은 심정도 들었고. 사람도 만나고 싶지도 않고……” (사례 3)

성폭력 가해자에 대한 두려움과 불안, 우울 등의 정서적 문제도 대부분(6사례)에서 나타났다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“암울하고 항상 우울해하고 지금도 그런 거는 있어요. 기분이 확 좋았다가 확 가라앉는 그런 거. 갑자기 평상시에 잘 있다가 갑자기 그 일이 생각나면 갑자기 다운되고…….” (사례 7)

내 잘못이 있었다는 죄책감과 내가 왜 그 자리에 갔었나 후회하고 자책하는 마음으로 힘들었다고 보고하는 참여자들도 대부분(6사례)이었다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“너무 힘들고 죽고 싶은 생각이 많이 들었는데 삶의 의지가 너무 없었고 내가 왜 그랬을까 내가 왜 그 자리에 갔을까 후회가 많았거든요.” (사례 3)

사람들 시선이 신경 쓰이고 수치심이 들고 찢리는 것이 있다는 마음에 대인관계도 힘들어졌다고 대부분(5사례)의 참여자들이 보고하였다. 참여자들은 대인관계의 어려움을 얘기하면서 ‘사람들 시선이 신경 쓰이고’, ‘그 사건 때문에 찢리는 게 있다’, ‘빨가벗고 서 있는 듯한 느낌’, ‘저 사람이 그런 거(성폭력사실)를 알아서 나를 쳐다보나’라고 표현하였다. 이는 앞에서 언급한 죄책감, 자기비난과 더불어 성폭력으로 인한 수치심과 연결된다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“일단 내가 그 사건 때문에 찢리는 게 있다 이런 생각 때문에 애들한테 당당하게 하려고 일부러 맘대로 하고 그랬던 것 같아.” (사례 5)

“사람들이 쳐다보면 괜히 내가 빨가벗은 채로 서 있는 느낌 있잖아요. 사람들

이 쳐다봐도 왜 꼬나보냐고 그러고 괜히 나 쳐다보는데 저 사람이 그런 거 알아서 쳐다보나 그런 생각이 되게 많이 스쳤어요. 대인관계가 원만하지 않다고 해야 하나.” (사례 7)

성폭력사건과 사건으로 인한 고통을 누구에게도 말하지 못하여 느끼는 답답함이 2사례에서 나타났으며, 남자에 대한 불신과 분노, 법적과정에서 반복해서 진술해야 하는 고통, 자해행동 등이 1사례씩 나타났다.

### 상담을 시작하게 된 계기

상담을 먼저 요청하거나 요구한 경우는 드물었고 주변의 권유, 특히 쉼터 선생님의 권유로 시작하게 된 경우가 많았다. 사례내용의 예를 들어보면 다음과 같다.

“선생님이 가라고 해서 의무적으로 시작했어요.” (사례7)

“성폭력 때문에…….제가 너무 힘들어가지고 사회복지사 선생님한테 소개시켜달라고 했죠. 병원 가서 받으려고 했는데 진찰비가 하루에 만원이라고 해서 여유가 안됐어요.” (사례3)

### 상담동기

주변의 권유가 있었다 하더라도 자신이 원하지 않는다면 지속할 수 없는 것이 상담이다. 주변의 권유가 있었을 때 받아들였던 이유에 대해 대부분의 사례(6사례)에서 상담에 대한 긍정적인 정보나 기대를 가지고 있었다고 대답했다. 힘들어서라고 대답한 경우(3사례)도 상담을 통해 힘든 것이 나아지리라는 기대를

가지고 있었으리라 추측해볼 수 있는데, 상담에 대한 긍정적인 정보나 기대가 상담을 시작하고 지속하게 하는 동기가 되었다고 볼 수 있다. 구체적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

“상담 받으면 편해진다고 하고, 같이 사는 애들이 상담 받고나서 되게 편안해 하는 모습들을 보니까 하고 싶었어요.” (사례 1)

동기가 없었던 경우에는 일단 시작하고 난 후 상담에 대해 긍정적으로 느끼면서 상담을 지속하게 되었다(3사례). 사례내용의 예를 살펴보면 다음과 같다.

“하고 싶은 마음 없었어요. 굳이 다른 사람한테 얘기를 해야 하나 그런 것 자체가 싫었어요. (그럼에도 불구하고 상담에 간건?) 그 선생님 때문이에요. 상담하는 선생님 때문에 꾸준히 갔어요.” (사례 7)

#### 상담에 대한 기대

내담자들의 대부분(6사례)은 ‘이야기를 하고 나면 마음이 나아질 거다’라고 기대했다. 다음으로 많이 나타난 범주는 ‘비밀이 보장되며 얘기할 사람이 생길 것이다’인데 이는 성폭력 경험이 다른 외상적 경험과 달리 타인에게 이야기하고 도움을 요청하기가 매우 어려운 경험이라는 것을 보여준다. 사례들을 살펴보면 다음과 같다.

“속 시원히 말할 수 있는 거. 우선 비밀이 보장되니까” (사례 1)

“그냥 지나간 것, 힘들었던 거 얘기할

수 있을 거라고. 얘기하면 속이 좀 나아질 것 같았어요.” (사례 4)

상담의 기본조건이라고 할 수 있는 상담에서의 비밀보장과 이야기하기에 대한 기대가 높았던 반면 상담자의 조언이나 기대 자체가 없는 경우는 변동적이었다. 구체적인 사례는 다음과 같다.

“어쨌든 어리니까 생각하는 것도 어린데 선생님은 나보다 생각하는 게 높을 거 아니에요. 내가 만약에 얘기를 하면 그래도 뭔가 나한테 조언을 해주지 않을까…….” (사례 7)

상담시 경험한 어려움과 불만경험, 기대하지 않았지만 얻게된 상담성과와 지속되는 어려움

#### 상담시 느끼는 어려움

누구에게도 얘기하기 어려웠던 얘기를 상담에서 할 수 있게 되었다고 해서 편하고 쉽게 얘기할 수 있었던 것은 아니었다. 대부분(7사례)의 참여자들은 상담시 얘기하는 것이 힘들고 얘기한 후에도 힘들고 불편했다고 보고했다. 더불어 다른 사람이 알게 되지 않을까 불안해하는 경우(2사례)도 있었다.

“옛날에 그런 일 같은 거, 그런 거 말하기가 힘들었어요. 그런데 말해야 한다고 생각했어요. 말을 해야 할 것 같았어요...<중략> 집에 갈 때 느낌이 썩 좋지는 않아요. 그냥 그런 (얘기해보라고 하는) 선생님이 미운 게 아니라고. 싫은 게 아니라고. 그냥 그런 생각이 들어요...그냥 좀...얘기하기가 뭐랄까...어렵다.” (사례 4)

표 5. 상담시 느끼는 어려움과 불만경험, 기대하지 않았지만 얻게 된 상담성과

영역	범주	사례수
상담시 느끼는 어려움	말하는 것이 어렵고 말하고 난 후 힘들다	대부분(7)
	다른 사람이 알게 되지 않을까 불안하다	드문(2)
상담에서의 불만경험	불만이 없음	대부분(7)
	비밀유지가 안됨	드문(3)
불만경험이 상담에 미치는 영향	기분이 상하고 불쾌함	드문(2)
	상담자를 불신하고 얘기를 다 안하게 됨	드문(2)
기대하지 않았지만 얻게 된 상담의 성과	심리적 안정과 자신감	드문(4)
	대인관계의 변화	드문(3)
	없음	드문(3)

주. 모든: 모든 사례에서 나타남, 대부분: 50%이상에서 나타남, 드문: 50%미만

### 상담에서의 불만경험

불만이 없었다고 보고한 참여자가 대부분(5 사례)이었으나 비밀유지가 안되는 것이 불만이라는 사례가 3사례였다. 변동적으로 나타나기는 하였으나 상담에서 가지는 기대에서부터 지속적으로 나타난 비밀유지의 중요성을 고려해보면 주목해야 할 부분이다.

“아무래도 컴퓨터에 있으니깐. 내가 상담소 선생님한테 상담을 받으니까 만약에 상담하다가 엄청 힘든 일 있으면 선생님이 솔직히 말을 할 거 아니야. 얘가 요즘에 이런 것 때문에 힘든 것이 있으니깐 도와줘라. 그런 게 싫었어. 두렵고. 내가 상담시간에 말을 하면 나중에 선생님들이 알고 있었어. 그런 적이 몇 번 있어.” (사례 2)

컴퓨터에서 거주하며 상담을 받는 내담자의 경우, 성폭력 사건의 법적인 진행이나 생활상

의 문제와 관련하여 컴퓨터의 실무자, 사회복지사, 상담소의 상담자 간에 긴밀한 논의가 이루어지는 경우가 많다. 내담자는 상담자의 의도와 무관하게 그러한 사실에 불만스러워 하였다. 또한 학대 피해를 경험한 내담자가 단기시설에서 장기시설 등으로 옮겨지고, 이후 상담실에 의뢰되는 과정에서 내담자의 인적사항이나 피해 사실이 실무자들 간에 공유되는 사실에 불만을 토로하기도 하였다.

### 불만경험이 상담에 미치는 영향

불만스러운 일이 생겼을 때 내담자들은 ‘기분이 상하고 불쾌’하거나 ‘상담자를 불신하고 얘기를 다 안하게 되었다’. 변동적으로 나타났다.

“불쾌하기도 했고, 사실 불신도 하게 되었죠. 그 후에 일상에 대한 이야기를 많이 줄었죠. 그렇지만 그 상담자 선생님을 완전히 불신하지는 않았어요. 그 후엔

“그렇게 하지 않으시겠다는 약속도 하셨으니깐요.” (사례 10)

**기대하지 않았지만 얻게 된 상담의 성과와 상담 후에도 지속되는 어려움**

처음 상담을 시작할 때 기대하지는 않았지만 얻게 된 상담의 성과가 있었다고 참여자에게 물었다. 내담자들은 ‘상담 전에 기대하지는 않았지만 상담 후 마음이 안정되고 편해지거나 사건이 전만큼 많이 떠오르지 않았고 떠올라도 그렇게 힘들지는 않았다. 자신감이 생기고 마음의 평화가 생겼다. 대인관계도 편해졌으며 꿈꿨던 성격이 고쳐져서 사람들에게 먼저 말을 걸게 되었으며 가족문제나 학교문제가 해결되었다’고 보고하였다. 이러한 점들은 상담의 도움경험으로도 동시에 보고되었지만 몇몇 참여자에게는 전혀 기대하지 않았던 성과였다. 심리적 안정과 자신감, 대인관계의 변화, 없었다는 응답이 변동적으로 있었다.

상담에서의 도움경험과, 기대하지는 않았지만 얻게 된 상담의 성과에도 불구하고 여전히 어려움이 있는지를 물어보았다. 참여자들은 다음과 같이 대답하였다.

“그 사람들을 안보는 건 아니니깐 어떻게든 그 사람들 소식이 들어오니깐 흠피같은 데 보다가도 선배니깐 얼굴 보게 되고 그러니깐 머릿속에 잠깐잠깐씩 스쳐가. 그 사람들 이름만 들어도 생각나. (사례 2)

“그냥 그 사람을 생각하는 거는 많이 좋아진 것 같은데 가끔 생각하면 좀 우울해.” (사례 5)

“상처는 남아 있어요. 교통사고가 났어도 후유증은 남잖아요. 그거랑 똑같아요. 보이지만 앓을 뿐이지 가슴에는 구멍이 났다고 그래야 하나.” (사례 7)

“달라진 것 많이 있지만 조금 그래도 잊어버릴 건 다 잊어버렸는데 제일 큰 것들은 머리에 다 있고 생각나고. 힘든 건 아닌데 문득 울컥 하고 그러니까. 옛날만큼 그렇게 힘들지는 않아. 잊으려고 하고 생각 안하려고 하는데. 지금도 가끔 생각나고 그러면 좀 그렇긴 하죠.” (사례 9)

“확실히 완전히 다른 사람들과 똑같은 앓을 거예요.” (사례 10)

**논 의**

본 연구는 질적 분석 방법을 통해 성폭력 상담에서 내담자들이 상담에서 지각하는 도움 경험과 도움경험에 영향을 준 요인들을 찾아 보고, 이와 함께 성폭력피해자들이 상담 장면에서 들어오게 되는 과정과 상담에서 겪는 어려움을 살펴보았다.

그 결과 분석된 영역은 다음과 같다. (1) 도움 경험, 도움경험에 영향을 미친 상담자 요인, 내담자 요인, 상담자체요인, 도움 경험 후 내담자의 느낌, (2) 상담 전 어려움, 상담계기, 상담 동기, 기대, (3) 상담시 어려움, 불만 경험, 불만 경험이 상담에 미치는 영향, 기대하지 않았던 상담의 성과, 상담 후에도 지속되는 어려움. 14개의 영역중 (2), (3)의 영역들은 성폭력 피해자를 이해하는 중요한 정보인 동시에 내담자들이 지각하는 도움경험의 정도 및 내용

에 영향을 미치는 요인들로 성폭력피해자들이 상담에서 지각하는 도움경험은 성폭력피해자들의 상담 전 어려움과 동기, 기대, 상담시 어려움이나 불만경험과 함께 살펴보면 그 의미가 좀 더 명확해질 수 있다.

연구 결과 성폭력피해자들은 피해 이후 반복해서 떠오르는 사건에 대한 기억, 우울이나 불안, 두려움의 정서적 문제, 자책과 죄의식, 일상생활에서의 어려움, 대인관계에서의 어려움 등을 경험하였다. 이러한 결과는 성폭력 피해후유증을 살펴본 국내의 선행 연구(김진아, 1999; 박성민, 1999; 송진경, 2003; 이주용, 2004; 김나연, 2002; 권해수, 2003; 정여주, 2003; 유수진, 2003; 도상금, 2006) 및 외국의 선행 연구들과 일치한다. 이들은 성폭력으로 인한 이러한 문제들을 주변에 말할 수 없고 도움을 받을 수가 없기에 이야기할 곳이 필요하였다. 본 연구에서 이야기할 수 있는 공간, 비밀보장 등 상담의 기본조건에 대한 내담자들의 기대가 높았던 반면, 상담자의 조언에 대한 기대는 변동적으로 나타났는데 이는 일반 상담에 있어서 상담자를 찾는 것은 상담자에게 전문성, 지시성을 요구(금명자, 이상호, 1990)하며 청소년들이 상담자의 구체적이고 적극적인 개입을 가장 중요시한다(정찬석, 이은경, 김현주, 2004)는 연구결과들과는 다르게 나타난 점이다. 내담자들은 상담 전 누구에게도 말하지 못하는 답답함을 호소하면서 상담을 통해 비밀이 보장되고 이야기할 사람이 생길 것이라고 기대하였는데, 이는 내담자들이 지각한 도움경험에도 반복해서 나타난다. 내담자들은 자신의 이야기를 하고 감정을 표출할 수 있었다는 것을 도움경험으로 꼽았으며, 비밀이 보장되며 내 이야기를 할 수 있고 들어

주는 사람이 있다는 것, 그리고 상담자가 이야기를 잘 들어주고 물어보고 기다려 준 것을 도움경험으로 꼽았다. 또한 도움경험에 영향을 준 내담자 요인으로는 자기개방, 즉 자신의 이야기를 한 것을 중요하게 보았다.

도움경험에 대한 이전 연구(강현주, 1991; 신재호, 2005; 정찬석 등, 2004)에서는 상담의 기본적인 조건에 대한 언급이 없거나, 중요도가 가장 낮게 나타난 것에 비해 본 연구에서는 상담의 기본적인 조건에 대한 만족감이 상담의 시작에서부터 상담과정 전반에 일관성 있게 나타나고 있다. 이는 성폭력피해자들이 일상생활에서 성폭력으로 인한 고통을 드러내고 지지받는 것이 얼마나 어려운 일인가를 보여주며, 상담 장면에서 들어오고, 안전한 상황에서 성폭력 경험을 드러내는 것 자체가 성폭력 피해자들에게 치유적 경험이 될 수 있음을 시사한다. 그럼에도 불구하고 참여자 대부분은 상담에서 말하는 것이 어렵고 말하고 난 후 힘들다고 얘기하였다. 일반적으로 모든 상담에서 내담자가 자신의 문제를 말하는 것은 쉽지 않지만 성폭력 피해자들에게는 이것이 더욱 어렵게 느껴지는 것으로 보인다. 이전 연구(변혜정 등, 2006)에서도 피해자들이 피해경험을 말하는 동안 혼란스러운 감정들, 예컨대 무력감, 공포, 육체적 고통 등을 재경험 하면서 고통스러워하고 있음을 알 수 있다.

그럼에도 내담자들은 상담자의 따뜻하고 존중하는 태도, 상담자의 경청, 기다려 주기, 적절한 질문 등을 통해 자신이 이야기를 할 수 있었다고 하였는데, 이는 McGregor 등(2006)의 연구에서도 공통적으로 나타난 것으로 이들의 연구에서 내담자들은 자신의 이야기를 들어주면서도 이야기할 것을 독촉하지 않고(기다려 주기), 성학대와 관련 없다고 여겨지지만 내담

자에게는 중요한 다른 문제들에 대해 상담자가 경청하는 것을 ‘자신에 대한 존중’이라고 여기고 이를 도움경험이라고 보고하였다.

변혜정 등(2006)의 연구에서 피해자들은 상담자에게 자신의 이야기를 털어놓으면서 자신이 그렇게 이상하거나 혼자라는 느낌을 더 이상 받지 않으며 상담자가 존중감과 진심어린 배려로 귀 기울이는 것을 통해 자신은 중요하며 가치가 있고 사랑받을 수 있는 존재임을 확인하며 자신의 이야기를 진심으로 들어주는 과정에서 위안 받으면서 그동안 억눌려 왔던 감정들을 느끼게 되었다고 보고한 바 있다.

본 연구의 참여자들 또한 상담자가 자신을 공감하고 이해해주며 지지해준 경험 자체를 도움경험으로 여겼다. 이는 강현주(2002)의 연구에서도 동일하게 나타나는데 내담자는 상담자와의 관계에서 경험한 것을 자신이 변화하는 데 중요했던 경험으로 보고 있으며, 상담자와 내담자의 관계가 성공적인 상담의 필수적인 기본 요소일 뿐만 아니라 그 자체가 내담자를 변화시키는 경험이라는 것을 시사한다. 상담에서의 도움경험 및 상담성과를 본 이전 연구(강현주, 1991; 신재호, 2005; 정찬석 등, 2004, 양미진, 2005)에서 상담자의 공감이 중요하게 보고되고 있으며, 본 연구에서도 상담자의 공감과 이해, 지지, 넓게는 상담자의 따뜻한 태도 등이 문제해결이나 새로운 시각 못지않게 중요한 영역으로 드러났다.

이러한 결과에 따르면 성폭력 상담에서는 일반적인 상담에 비해 특히 상담자의 공감과 이해가 좀 더 강조되어야 할 필요가 있는 것 같다. 성폭력 상담에 대해 연구한 선행 연구자들은 ‘빈 스크린’과 같은 접근을 사용하거나 성학대 피해자에게 기계적인 중립자세를 취하는 과거의 전통적인 접근들은 이해와 공감을

기대하는 내담자들을 거부하는 것처럼 보일 수 있다는 점을 경고하고 있으며(Dalenberg, 2000; Herman, 1992; Maroda, 1991; McGregor 등, 2006에서 재인용), 실제 자신들도 성폭력 피해자인 Bass와 Davis(2000)는 성폭력 피해자들을 위한 지침에서 당신이 좋은 상담원을 만났다면 당신은 이해받고 지지받는다는 느낌이 들어야 하며 당신과 상담원 사이에 따뜻한 그 무엇이 흐른다는 것을 느낄 수 있어야 한다고 하였다. 성폭력 피해자들은 대개 사회적 비난을 내면화하여 자존감이 낮아지고 자신의 경험과 고통을 말하는 것 자체가 어렵기에 사회적 지지나 이해를 받을 기회가 매우 적다는 것, 그리고 특히 아동기에 성폭력 피해를 당한 경우 이전의 경험으로 인해 신뢰나 안전, 대인관계의 문제를 가지고 있을 가능성이 크고, 치료를 시작하면서 불안하고 자극받고 망설이면서 접근-회피 과정의 특성을 자주 보일 수 있다(McGregor 등, 2006)는 점을 고려해야 할 것이다.

상담자는 성폭력과 성폭력 피해자들이 가지는 심리적 역동에 대해서도 잘 알고 있어야 할 필요가 있는데, 이전 연구에서 피해자들은 치료를 시작할 때, 특히 그들이 학대에 대한 경험을 이야기하기 시작할 때 치료자의 몸짓과 반응에서 불신과 혐오감, 비난의 신호를 찾기 위해 면밀히 지켜보며(van der Kolk, 1996), 실제 그런 느낌을 받게 된다면 이야기하는 것을 중단한다고 보고되고 있다. McGregor 등(2006)은 아동 성학대에 대해 잘 알고 있는 치료자들은 내담자들의 욕구를 예상하고 앞지를 수 있다는 점에서 그들의 진가를 인정받었다고 하였다. 이는 본 연구에 참여한 내담자들이 상담자의 공감과 이해를 언급하면서 상담자가 ‘자신이 먼저 (힘든 것을) 말하기 전에

무엇이 힘들었을 거다' 라고 얘기해주고, '(내가) 그런 상황을 얘기하면 (상담자가) 다 알고 있는 듯한 마음이 들었다'고 표현한 것과 일치한다. 본 연구에서 확인되지는 않았지만, McGregor 등(2006)의 연구에서 밝혀진 바, 다른 면에서는 상담을 잘 했지만 아동 성학대에 대한 지식을 갖추지 못한 치료자와 상담한 내담자들이 '무언가 잊어버린 듯한 초조함'을 보고하였다는 것과, 치료자들이 성폭력의 역동과 영향에 대해 잘 알지 못한다면 피해자들의 중요한 이슈들을 놓칠 수 있다는 주장을 눈여겨볼 필요가 있다.

그러나 본 연구에서 내담자들이 보고하는 상담자의 공감이나 이해, 지지에 대한 만족이 상담자의 성폭력 피해에 대한 이해도가 높거나, 내담자에게 성폭력 피해경험이 있었기 때문이라고만 판단하기는 어렵다. 성장과정에서 워낙 공감을 받거나 이해받는 등의 돌봄 경험이 부족했던 내담자들이기에, 상담자의 공감과 이해, 지지에 좀 더 민감하게 반응하고 이를 중요한 경험으로 여길 수 있기 때문이다. 김혜동(2003)은 가정폭력 상담소 내담자의 상담만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 심한 폭력에 시달리는 내담자일수록 공감적 이해가 높은 상담자를 선호하며, 내담자의 폭력 지속기간이 길수록 상담의 조건과 무관하게 상담만족도가 높다는 점을 밝히면서 이와 같은 점을 언급한 바 있다.

본 연구에서 참여자들의 대부분이 새로운 시각을 가지게 된 것을 도움경험이라고 말하였으며 상담을 하고 나서, 혹은 상담자의 말로 인해 '내 잘못이 아니라는 것을 알게 되면서 죄책감이 사라지고 자책을 하지 않게 되었으며 마음이 편안해졌다'고 하였다. 이는 이전 연구결과와 일치한다. 성폭력피해 후유증상담

에서 내담자는 성폭력은 피해자의 잘못이 아니며, 성폭력이 피해자의 존재나 가치를 손상시키지 않으며, 성폭력이 일어나는 것은 개인의 행동 때문만은 아니라는 것을 알아야 한다(권해수, 2003; 권희경, 2004; 김정규, 1998; 이장호, 1999). 다만 본 연구에서 인지적 변화에 도움을 준 상담자의 개입(너의 잘못이 아니다)은 내담자에게 인지적 변화를 가져오게 했을 뿐 아니라 이해받고 지지받는 경험으로 여겨지기도 하였는데, 내담자 내면에서 실제 인지적 변화가 어떻게 이루어졌는지는 확인하기 어려웠다.

문제해결을 위한 조언과 방법을 제시하는 것도 내담자들에게 중요하게 여겨졌다. 정찬석 등(2004)의 연구에서 청소년들은 상담자의 개입 영역에서 구체적이고 적극적인 개입을 가장 중시하였으며, 양미진(2005)의 연구에서 내담자들은 자신의 문제의 원인을 알고 자신의 문제행동이 변화되고 고민하던 문제가 해결된 것을 중요한 상담성가로 꼽았다. 본 연구의 참여자들도 상담자의 조언으로 대인관계에서 갈등이 해결되고 학교에 가게 되거나 친구에게 말을 걸 수 있게 되거나 상담자가 다양한 방법들을 제안하여 이를 시도해보면서 스트레스를 조절할 수 있게 된 것을 도움경험으로 보고하였다.

성폭력 피해자와 하는 상담이라고 해서 상담에서 성폭력 피해경험만 다루어지는 것은 아니며 내담자가 상담 장면에서 가지고 온 실생활에서의 모든 어려움이 다 다루어진다. 발달 단계에 따라 이들이 겪는 어려움은 다양할 수 있으며, 개별적인 차이도 나타난다. 특히 어린 시절에 성폭력 경험을 가지고 있거나 친족피해의 경우, 또한 성폭력 외에도 다른 형태의 학대를 지속적으로 받아왔던 경우에는 제반의

사회적 기능이 떨어지거나 대인관계 기술이 부족하여 나타나는 적응의 문제들이 있을 수 있다. 상담자는 내담자들의 다양한 어려움을 함께 다루어야 하며, 사안에 따라 적절한 방식으로 개입하여야 한다.

한편 내담자들이 중요하게 여겼던 비밀유지가 보장되지 않아 불만스러웠다고 보고한 경우도 드물게 있었다. ‘비밀유지’가 이루어지지 않았을 경우 내담자들은 불쾌함을 느꼈으며 상담자를 불신하여 이야기를 다 안하게 되었다고 보고하였다. 상담자가 비밀을 유지하지 못한 사례를 살펴보면, 내담자가 시설에서 다른 시설로 옮겨지는 경우, 그리고 사회복지시설에 거주하여 상담자와 사회복지사와 함께 사례를 공유하게 되는 경우이다. 컴퓨터에 있는 내담자를 상담하게 될 경우 사전에 내담자와 어디까지를 비밀로 유지하는지에 대해 명백한 기준을 세우거나, 불가피하게 이야기를 해야 하는 경우에는 사전에 허락을 받는 등의 조치가 필요하다. 또한 다른 시설로 옮겨지는 경우에도 내담자에게 그 필요성과 불가피함을 설명하고 미리 밝히는 과정이 필요할 것으로 보인다.

상담에서 말하기 힘든 어려움, 상담에서의 불만경험, 그리고 상담을 종결한 후에도 남아 있는 상처에도 불구하고 내담자 모두는 상담을 통해 도움을 받았다고 느꼈다. McGregor 등(2006)의 연구에서 어떤 참여자들은 치료자의 작은 실수를 용서했으며 많은 이들이 아동 성학대 치료가 삶의 질을 높인다고 보고했으며 몇몇은 그것이 삶을 구원했다고 보고했다. 치료자들의 실수와 덜 긍정적인 치료경험에도 불구하고 많은 참여자들은 치료자들의 실수를 용서하고 이해하였다. 본 연구에서 한 내담자는 ‘상담은 긴 터널을 헤치고 나가는 와중에

불빛이 되어 주었으며 불빛이 없었다면 그 자리에 주저앉아서 아직도 갇혀 있을지 모르겠다’고 하였다. 성폭력 피해경험은 교통사고 및 재난과 같은 다른 외상후 스트레스 장애와는 달리, 표면적인 증상의 감소가 일어났다고 해도 장기적이고 만성적인 후유증이 지속되는 경우가 많으며, 특히 성피해가 심각할수록 그러하다(채규만, 1999). 하지만 상담을 통해 ‘이젠 그 기억들을 안고서 살아가더라도 내 자신에게 떳떳할 정도’가 되면 이전과는 크게 달라진 것이라고 할 수 있다.

본 연구는 성폭력 피해경험을 가지고 있으며 이를 주 호소문제로 상담을 받은 내담자를 대상으로 상담에서의 주관적인 경험을 살펴본 첫 국내 연구로서, 임상적 소견을 넘어서서 질적 연구를 통해 얻은 좀 더 객관적인 정보를 제공하여 상담자들이 성폭력 피해자들을 상담하는 데 있어서 고려해야 할 정보와 지침을 제시하였다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 제한점과 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 컴퓨터에 거주하였거나 열악한 환경 속에서 학대를 경험한 내담자를 대상으로 하였으며, 사례수가 적기 때문에 이 연구결과를 성폭력 피해자 및 성폭력 상담 전체에 일반화하는 데에는 한계가 있다. 따라서 앞으로의 연구에서는 좀 더 많은 수의 내담자들을 대상으로 연구하거나 다른 연구방법을 이용하여 본 연구결과와 비교할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 비록 내담자의 경험에 초점을 맞춘 것이었지만, 상담자 변인을 충분히 통제하지 못하였다는 한계가 있다. 추후 연구에서는 상담자의 상담경력과 숙련정도, 이론적 입장에 따른 영향도 고려해야 할 것이다. 셋째, 본 연구에 참여한 내담자들은 최소한 상담에 10회 이상 참여하였으며 상담

을 지속할 의사가 있었다. 상담을 10회 이상 지속하지 못하고 중도에 그만두거나 아예 상담을 시작하지 못하는 성폭력 피해자들은 상담에 대해 어떤 기대를 가지고 있는지 확인할 수 없었으며, 그만둔 경우 어떠한 이유에서인지, 상담에 대해 어떤 불만을 가지고 있었는지 확인할 수 없었다. 추후 연구에서 이 부분에 대한 연구가 보완된다면 성폭력 피해자들이 상담을 선택하고 지속할 수 있게 하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

### 참고문헌

- 강현주 (2002). 상담에서 도움된 경험에 관한 질적 분석 - 성공사례를 중심으로. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 권해수 (2003). 성학대피해청소년의 적응유연성에 영향을 미치는 관련변인연구. 홍익대 박사학위논문
- 권희경 (2004). 성피해 상담모델들과 상담 성과에 대한 개관연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 16(2), 187-205.
- 권희경, 장재홍 (2003). 성폭력 장기후유증 척도의 개발 및 타당도 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 15(3), 551-566.
- 금명자, 이장호 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 3(1), 23-43
- 김나연 (2002). 성폭력의 심각성과 부정적 생활태도가 정신건강에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대 석사학위논문
- 김진아 (1999). 아동기성학대피해가 성인기의 정신건강에 미치는 영향 - 학대특성, 대처방법 및 성장배경을 중심으로. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정규 (1998). 성피해의 심리적 후유증. 한국심리학회지: 임상, 17(1), 331-345.
- 김정규, 김중술 (2000). 아동기 성학대의 심리적 후유증, 성인기 정신건강에 미치는 영향을 중심으로. 한국심리학회지: 임상, 19 (4), 747-769.
- 김혜동 (2003). 가정폭력상담소 내담자의 상담만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한림대 사회복지대학원 석사학위논문.
- 도상금 (2006). 성폭력으로 인한 심리증상을 매개하는 무력감, 귀안 및 정서대처. 서울대학교 박사학위논문.
- 박성민 (1999). 성피해 현황 및 실태와 피해자의 성행동에 관한 연구. 성신여자대학교 석사학위논문.
- 박순주 (1996). 어린이 성폭력 피해자의 경험인식에 대한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 변혜정, 조중신, 김지혜, 권수현, 정유석, 김혜정, 현혜순, 정희진, 정유희, 김애라, 권정혜, 박소라 (2006). 성폭력피해자 치유프로그램. 서울: 여성가족부
- 송진경 (2003). 대학생 성피해자들의 후유증과 정신건강에 대한 연구. 성신여자대학교 석사학위논문.
- 신재호 (2005). 초보상담자의 상담성과에 관한 질적 분석: 도움된 경험을 중심으로. 가톨릭대학교 석사학위논문
- 양미진 (2005). 질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구. 숙명여자대학교 박사학위논문
- 이장호 (1999). 상담심리학 제 3판. 서울: 박영사
- 이주용 (2004). 성피해의 심리적 후유증에 관한

- 질적 연구 - 성적 영역을 중심으로. 성신여자대학교 석사학위논문.
- 이혜정 (1998). 성폭력 피해 집단의 게슈탈트 심리치료. 성신여자대학교 석사학위논문
- 정여주 (2003). 성폭력을 경험한 청소년들의 심리 사회적 손상에 관한 연구. 충남대학교 석사학위논문
- 정찬석, 이은경, 김현주 (2004). 청소년내담자가 지각하는 상담의 도움경험분석: 개념도 연구법(Concept Mapping)을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료. 16(1), 21-35.
- 채규만 (2000). 성피해심리치료. 서울: 학지사
- 현혜순 (1998). 친족성폭력피해자 후유증에 관한 연구. 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- Bass, E. & Davis, L. (2000). 아주 특별한 용기 (이경미역). 서울: 동녘
- Elliott, R., & James, E. (1989). Varieties of client experience in Psychotherapy: An analysis of the literature. *Clinical Psychology Review*, 9, 443-467.
- Heppner, P. P., Rosenberg, J. L., & Hedgespeth, J. (1992). Three methods in measuring the therapeutic process: Clients' and counselors' construction of therapeutic process versus actual therapeutic events. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 1, 20-30.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Nutt-Williams, E. (1997). A Guide to Conducting Consensual Qualitative Research. *The Counseling Psychologist*, 25, 4, 517-572.
- Karp, C. L., Butler, T. L. (1998). *Treatment Strategies for Abused Adolescents: From Victim To Survivor*. CA: Sage.
- McGregor, K., Thomas, D. R. & Read, J. (2006). Therapy for child Sexual Abuse: Women talk about helpful and unhelpful therapy. *Journal of Child Sexual Abuse*, 15(4), 35-60.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients' perception of helpful experience in counseling. *Journal of counseling Psychology*, 46, 3, 317-324.
- van der Kolk, B. A. (1996). The complexity of adaption to trauma: Self-regulation, stimulus discrimination, and characterological development. In B. A. van der Kolk, A .C. McFarlane, & L. Weisaeth (Eds.), *Traumatic stress: The effects of overwhelming experience on mind, body, and society*. 182-213. New York: The Guilford Press.

원 고 접 수 일 : 2007. 12. 16  
수정원고접수일 : 2008. 1. 28  
게 재 결 정 일 : 2008. 2. 1

## **Clients' Helpful Experience in Sexual Violence Counseling: A Qualitative Analysis**

**Ka-Ram Park**

**Nam-Woon Chung**

The Catholic University of Korea

The aim of this study was to explore what clients' helpful experiences in sexual violence counseling are and what factors influence helpful experiences. For the purpose of this study, 10 clients who had attended more than 10 sessions of psychological counseling were interviewed, and the interview data was then analyzed through the medium of consensual qualitative research (CQR). As a result, the factors that influenced clients' helpful experiences were divided into five domains: (1) counseling helped them to gain new insights into their own experiences (2) the counselor empathically understood and supported them (3) the counselor provided help in problem-solving (4) the counseling helped clients feel emotionally secure and restored a sense of hope about the future, and (5), counseling helped clients talk about themselves openly and express their feelings. The following factors; confidentiality based on the relationship between counselors and clients, clients' self-disclosure, and counselors' active listening could all be categorized as counseling factors, and clients' talking about issues concerning themselves could be seen as a client factor. Finally, counselors' active listening, empathic understanding, warmth and kindness, advice as regards problem-solving, and suggestions leading to new insight could all be categorized as counselor factors.

*Key words* : Victims of sexual violence, Sexual violence counseling, Helpful experiences, Counseling outcome.