

## 인턴 상담원의 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험

이 홍 숙<sup>†</sup>      주 수 현      김 효 정

숙명여자대학교

본 연구는 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험을 통하여 상담기관에서 수련을 받고 있는 인턴 상담원의 상담자 발달에 대해서 알아보는데 목적이 있다. 이를 위하여 연구자들은 합의적 질적 분석 방법(CQR)을 사용하여 상담 인턴 과정중이거나 수료한 15명의 상담자를 대상으로 인터뷰를 통해 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험을 탐색하였다. 분석결과 내담자와의 만남, 정체성 발달, 상담 기술, 수련과정에 대한 동기 및 기대, 상담자 발달에 영향을 준 관계, 수련기관의 환경요인의 6개의 영역과 32개의 하위 범주가 상담자 발달에 영향을 미치는 경험으로 드러났다. 이를 통해 인턴 상담원의 발달모형을 제시하였는데, 다수의 일반적, 전형적 범주를 포함하고 있는 내담자와의 만남, 정체성 발달, 상담 기술의 세 영역이 서로 영향을 주고 받으며 상담자 발달을 증진시키는 주요 경험으로 나타났다. 또한 이러한 주요경험들은 수련과정에 대한 동기 및 기대, 발달에 영향을 미치는 관계적 요인, 수련 기관의 환경적 요인 등에 의해 지지, 촉진되는 것으로 드러났다. 이상의 연구 결과는 인턴 상담원의 전문성의 발달의 과정을 확인하고 초심 상담자들을 훈련하는 현장에서 교육과정을 계획하고 운영하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

주요어 : 인턴 상담원, 상담 수련, 상담자 발달, 결정적 사건, 합의적 질적 분석(CQR)

<sup>†</sup> 교신저자 : 이홍숙, 숙명여자대학교 교육학과, (140-742) 서울시 용산구 청파로 47길 100(청파동 2가)  
E-mail : greentea8815@naver.com

한 사람의 유능한 상담자가 되기 위해서 어떠한 자질을 가져야 하고 어떠한 훈련, 경험, 교육적 환경이 주어져야 하는지는 상담자가 되려고 준비하는 예비 상담자뿐 아니라 상담 실무자, 상담자 교육을 담당하는 이들에게도 중요한 관심사이다. 최근 전문직으로서의 상담자에 대한 관심이 높아지고 있으며 사회적으로도 전문 상담의 수요는 점점 늘어나고 있다. 이런 시대적 요구에 부응하기 위해서 상담자의 전문성에 대한 관심이 더욱 높아지고 있는 실정이다. 상담 전문가로 성장하는 데는 많은 시간과 노력이 필요하며, 이 과정을 이해하는 것이 상담자 교육 훈련 방향을 결정하는데 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 상담자의 전문성 발달 과정은 상담 연구에 있어 매우 중요한 주제라 할 수 있다.

상담자 발달에 관한 연구가 상담자 교육과 슈퍼비전 연구를 주도한 것은 오래되지 않았지만 다양한 연구 분야에 광범위한 영향을 미치고 있다. 그 예로 슈퍼비전과 관련된 여러 요인들에 대한 이해, 슈퍼비전의 교육적인 측면, 수련생의 발달 수준에 따른 교육 요구에 관한 연구를 들 수 있겠다(Skovholt & Rønnestad, 1995). 따라서 상담 교육자가 상담자의 발달 과정과 단계별 특징을 이해함으로써 수련생과 상담자의 발달 수준에 적합한 교육내용과 환경을 제공하는데 주도적인 역할을 할 수 있다(심홍섭, 이영희, 1998). 또한 상담자 발달에 대한 이해는 상담자가 자신의 경험을 거시적이고 과정적인 관점으로 조망할 수 있는 개념의 틀을 제공한다고 볼 수 있다. Pica(1998)는 상담 초심자들에 관한 연구의 중요성을 이야기하면서, ‘초심자들은 심한 불안과 불편함, 불확실함 속에서 짧은 순간이지만 자기확신, 명료함, 희망을 가진다’고 하였다.

초심 상담자는 상담자 발달의 이해를 통하여 앞으로 예견되는 어려움이나 수행해야 할 과업이 무엇인지 알고 미리 준비하고 보완하며, 다음 단계로의 순조로운 이행에 필요한 심리적, 실제적 도움을 받을 수 있을 것이다.

근래의 전 생애 발달관점의 연구를 포함하여 지금까지의 상담자 발달 연구를 종합해 볼 때, 상담자의 전문성 발달은 ‘지식과 실천의 상호적인 과정을 통해서 이루어지는, 정서적이고 관계적인 능력의 통합적 발달 과정’이라고 볼 수 있다. 또한 상담자 발달은 상담자의 성격적인 특성, 정서적 지적 능력, 미해결된 개인의 문제, 연령 및 삶의 경험, 대인관계, 이전의 직업 경험 및 훈련, 현재 삶의 여건 등과 무관하게 이루어지지 않는다(Skovholt & Rønnestad, 1995). 즉, 개인적인 특성들은 발달을 촉진할 수도 있고, 혹은 저해하거나 발달 정체를 가져올 수도 있다. 또한 개인적, 환경적 특성들로 인해 상담자 개개인의 발달 경로는 매우 복잡하고도 다양할 수 있다(Skovholt, 2001). 상담자가 교육과 훈련을 통해 지식과 상담 기술을 익히는 것 외에도, 예상치 않았던 결정적인 사건(Critical Incidents)에 의해 전문성의 발달에 영향을 받기도 한다(Skovholt & McCarthy, 1988). 이처럼 상담자 발달은 모든 사람이 거쳐 가는 보편적인 일련의 과정으로 이루어지는 경우도 있지만, 개인적 또는 전문적 경험에 강력한 영향을 주는 사건을 통해 비연속적인 질적 발달을 이룰 수도 있다는 입장이 받아들여지고 있다(유성경, 2002). 이렇게 예상치 않은 경로로 일어날 수 있는 결정적인 사건은 생의 전반적인 발달에 깊은 영향을 미친다. 이렇듯 각 개인의 삶에서의 결정적인 사건은 개개인이 일치되지 않을 수 있으며, 개인에 따라 이들 사건을 통해 변화하거나 받

응하는 방식은 매우 다양하다. Bandura(1982)는 “우연한 만남(chance encounter)”의 개념을 통해 개인의 삶의 여정에 극적인 효과를 가져 오는 의도하지 않았던 경험에 대해 언급하였다. 이러한 사건은 매우 우연히 경험할 수 있지만 개인에게는 새로운 궤도로의 변화를 자극하는 촉매가 될 수 있다는 것이다.

결정적 사건이라는 용어는 John Flanagan이 1954년 Psychological Bulletin의 한 논고에서 ‘결정적 사건 기법(critical incidents technique)’이라는 말로 처음 사용한 이래, 40년 동안 행동과학에서 사용되어져 왔다(Scott, 2004). 결정적 사건 기법을 사용하는 연구는 다음과 같이 그 성격을 나누어 볼 수 있다. 첫째, 심화된 연구를 위한 기초 연구나 기존 연구가설을 지지하기 위한 기법으로 사용되어졌다(Goodyear, Grego & Johnstone, 1992; Ellis, 1991). 둘째 상담자 발달을 위한 변화의 촉매 개념으로 사용되어, 상담자의 다양한 발달단계의 요인을 밝히고 상담자 교육을 위한 시사점을 제시하고 있다(Skovholt & McCarthy, 1988; Furr & Carroll, 2003). Skovholt와 McCarthy(1988)는 미국 내 다양한 상담 영역에서 일하는 상담 실무자 159명을 대상으로 상담자 발달에 있어서의 결정적 사건과 그에 대한 대처방식, 그 결정적 사건이 개인에게 미친 영향력을 알아보기 위해 질적 연구를 수행하였다. 이때 상담자 발달에서의 결정적 사건을 상담자의 작업에 영향을 주는 개인의 전문적인 발달 내에서의 유의미한 사건들이며 발달의 촉진제이자 전환점을 이루는 것으로 개념화 하였다. 이 연구에서 밝혀진 상담자 발달에서의 결정적 사건은 11개의 범주로 정리되었는데 이는 내담자와 관련된 경험, 자신이 내담자가 되어본 것, 상담자로서 내담자와의 상담에서 경험한 부정적인

사건들, 타문화 경험, 상담에서 자신의 전문 영역을 발견한 것, 멘토나 역할모델을 발견한 것, 개인이 경험한 상실과 고통의 경험 등이었다. 이를 통해 밝혀진 것은 상담자의 발달은 어느 시점에서나 이루어질 수 있으며, 언제나 전진하기만 하는 것이 아니라 퇴보나 혼돈이 일어날 수 있고, 결정적인 사건에는 정상적인 발달 경로에서 혹은 예기치 않았던 경로에서 나타나는 긍정적인 혹은 부정적인 사건이 모두 포함된다고 하는 사실이었다.

수퍼비전 영역에서는 상담수련을 받는 수퍼바이저들의 결정적인 사건을 알아보는 연구(Heppner & Roehlke, 1984)가 행해졌으며, 실습 중인 석사과정과 박사과정의 인턴 상담원들을 대상으로 임상실습 기간의 결정적 사건을 밝혀내려는 연구들이 이어지면서 그 범위가 확장되었다. Furr과 Carroll (2003)은 석사과정 상담 전공생이 임상실습 현장에서 경험하는 공통요인을 알아내기 위해 현상학적인 연구를 실시하였는데 이들이 경험한 결정적 사건을 가치 갈등, 인지적인 발달, 유능감, 전문성 발달, 지지와 장애요인, 프로그램 외에서의 개인적 성장, 상담 기술 발달 등으로 범주화 하였다. 그리고 도출된 결정적 사건의 범주를 이론적인 틀에 맞추어 신념, 인지, 정서, 행동의 군집으로 나누어 상담자 발달의 이론적 모형을 설명하였다. Howard, Inman과 Altman(2006)은 상담실습 기간 첫해의 석사과정 실습생을 대상으로 결정적인 사건을 발견지향적인 연구방법(discovery oriented research)으로 연구하였는데, 결정적 사건(critical incidents)은 주관적인 현상으로서 57개의 결정적 사건이 도출되었고 전문가적 정체성, 자기인식과 통찰, 유능감, 수퍼비전, 상담의 철학의 다섯 가지 범주가 나타났다. 지금까지의 연구가 처음 상담을 하

는 초심자를 대상으로 한 연구였다면, 박사과정 중인 인턴(predoctoral internship) 상담자를 대상으로 한 Scott(2004)의 연구는 합의적 질적 분석(CQR)을 통하여 상담자 발달에서의 결정적 사건을 탐색하였다. 이 연구에서는 임상기술의 문제, 집단의 역동, 정체성, 임상적인 책임감, 인턴십 외의 문제들, 전문적 역할, 훈련 환경, 동료와의 상호작용 등의 8가지 주제를 박사과정 중 인턴 상담자의 결정적인 사건으로 밝혀 낼 수 있었다. 상담 전공의 박사과정 중의 상담수련생을 대상으로 한 Hill et al.(2007)의 연구에서도 수련생의 보고서를 질적으로 분석하여 심리치료가 되어 가는 과정을 탐색하였다. 수련생들은 심리치료가 되는 과정에서 새로운 도전을 경험하고 상담기술을 익히는 등의 도움을 얻을 수 있었고 슈퍼비전 등의 활동에서 자신의 불안을 조절하는 경험을 하였다. 결론적으로 심리치료사의 역할에 대한 자신의 감정, 내담자에 대한 반응의 인식, 상담기술의 학습과 활용, 슈퍼비전에 대한 반응, 그리고 성장을 증진시키는 경험 등의 5개 영역에서 논의가 이루어졌다. 이처럼 그간의 초보 상담자를 대상으로 한 결정적 사건의 연구들에서는 찾을 수 있는 공통점은 다음과 같다(Scott, 2004). 첫째, 내담자, 슈퍼바이저, 동료들과의 관계들이 많은 연구들에서 결정적 사건으로 지목되었고 둘째, 상담 실습 과정 동안의 상담 전문가로서의 발달 과정이 강조되었다. 마지막으로 인턴과정 동안의 전문가적인 발달과 개인적인 상호작용의 영향에 관련된 사건이 상담자 발달에서 중요한 점으로 드러났다. 이러한 공통요인은 인턴 상담원에서 전문 상담자로 향하는 전환점에 대한 현상학적 인식을 연구한 Koltz와 Champe(2010)의 연구에서도 드러난다. 인턴 상담원들

이 전문성을 형성하고 훈련하고 인식하는 과정에서 전문적 발달을 위한 교육적 접근과, 관계 요인, 경험적인 학습, 개인적인 자기와 전문가로서의 자기를 통합시키는 작업이 전문가로서의 전환에서 중요하다는 것이 탐색되었다.

국내에서도 상담자 발달 중 매우 중요한 시기라고 할 수 있는 초심 상담자에 관한 발달과 교육에 관한 연구에 관심이 높다. 초심 상담자는 경험 부족에 의해서 상담에서 적절한 개입과 내담자의 이해, 불안, 의사소통 기술, 개인적인 반응을 관리하는데 미숙하다고 볼 수 있다. 이렇게 좌절이 많은 상담자 발달 초기에는 실제적인 기술 습득 및 사례를 이해하는 과제와 함께 인격적 성숙 및 바람직한 상담자의 태도를 기르기 위한 노력이 동시에 이루어져야 한다. 전체적인 전문성의 발달 과정 중에서도 매우 중요한 시기이며 이 시기의 극복 및 성숙과 좌절은 이어지는 전문성 발달에 지속적인 영향을 미칠 수도 있을 것이다(권경인, 김창대, 2007). 국내의 초심 상담자에 관한 연구는 2000년대 이후 초심 상담자의 상담 경험 및 성과, 슈퍼비전 요인과 관계, 상담자의 인지적, 정서적 특성과 상담자 반응에 관련된 다양한 연구가 진행되었다(김은혜, 2001; 손승희, 2004; 홍지영, 2005; 신재호, 정남운, 2007; 배은지, 2008; 허일, 2009). 그리고 초심 상담자 발달과정에서의 경험을 다룬 연구로 초심 상담자와 상담전문자가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구(김지연, 한나리, 이동귀, 2009)가 있다. 이 연구에서 초심 상담자가 겪는 어려움은 상담에 대한 자신감과 확신이 부족하고 내담자들의 반응에 영향을 많이 받는 점으로 나타났다. 어려움의 극복 측면에서는 초심자와 전문가 모두 동료와 지도감독자

의 도움, 상담 사례 및 워크숍을 통한 학습, 그리고 개인적으로 성장하고 있다는 생각이 도움이 되는 것으로 나타났고, 아울러 초심자라는 사실을 받아들이고 의논할 수 있는 사람들이 있다는 점을 떠올리는 것이 도움이 된다는 것이 밝혀졌다. 또한 초심상담자는 현재의 불확실한 위치와 전문성에 대한 고민으로 스트레스를 경험하지만 이를 극복해 나가야 할 과정으로 보고 자신의 한계와 부족함을 수용하면서 전문성이 발달하는 것으로 나타났다(정경빈, 2009). 또한 인턴 상담원들이 개인상담 슈퍼비전에서 느끼는 도움 및 아쉬운 경험을 살펴보면, 인턴 상담원들은 개인 상담 슈퍼비전에서 ‘내담자와 상담 그리고 자신에 대한 인식 확장 경험’, ‘사례 운영법 학습’, ‘구체적인 조언’, ‘정서적인 지지’를 도움이 된 경험으로 지각하였고, 슈퍼비전 운영과 내용면에서 슈퍼바이저의 태도와 관계에서 아쉬움을 느끼는 것으로 나타났다(지승희, 박정민, 임영선, 2005). 이처럼 국내의 초심상담자의 발달 과정에 대한 연구는 슈퍼비전 경험이나 초심자로서의 스트레스와 좌절과 극복 과정 등의 제한된 영역을 중심으로 한 연구가 주를 이루고 있어, 초심 상담자가 수련 과정에서 어떠한 경험을 하면서 전문 상담자로 발달해나가는가에 대해서 알기 어렵다. 그리고 실제 초심상담자가 상담자로 발달해나가는 과정을 알기 위해서는 공식적인 훈련을 받고 학습할 수 있는 인턴 수련과정을 중심으로 초심 상담자를 탐색하는 것이 필요하다고 볼 수 있다.

우리나라 상담 현장에서 요구하는 인턴 상담원의 자격은 상담 관련 전공 석사과정 졸업 예정자나 졸업자로서, 대학원에서 이론이나 지식교육은 받았지만 충분한 실습이나 슈퍼비전 경험이 없는 초보 상담자들이다. 인턴 상

담원의 교육과정은 대개 1년이며, 수련과정에서는 개인 상담이나 집단 상담 실습을 하면서 개인상담 슈퍼비전, 집단상담 교육, 공개사례 발표회 등의 교육을 받게 된다(지승희, 박정민, 임영선, 2005). 우리나라에서는 이제까지 주로 대학 학생상담센터에서 인턴 상담원 과정을 운영해 왔으며, 최근 청소년상담실, 사실상담실 등에서도 인턴 상담원제도를 운영하고 있어, 많은 상담 초심자들이 상담 훈련과 자격증 취득을 위해 인턴 상담원으로 수련을 받고 있다. 그러므로 본 연구에서는 상담 수련중인 인턴 상담원을 대상으로 질적인 분석방법을 통하여 상담자 전문성 발달의 결정적 사건(critical incidents)경험에 대해 탐색해 보고자 한다. 인턴 상담원의 발달에 영향을 주는 결정적 경험을 밝혀내는 것은, 상담 수련 과정에서 전문성 발달에 영향을 미치는 개인적인 경험에 대한 구체적인 이해를 돕고, 상담 교육 과정과 실습에서 상담 수련생의 성장과 발달을 도모하는데 기여할 것이다.

## 연구방법

### 연구 대상

본 연구의 참여자는 서울소재 대학상담실의 인턴 상담원 9명, 사실 상담기관의 인턴 상담원 6명으로 총 15명이었다. 인턴 상담원을 시작한지 6개월 이상 되었거나 인턴 상담과정을 수료한 상담자를 대상으로 하였으며, 참여자들에게 미리 참여의사를 타진하여 총 20명의 인턴 상담원 중 최종 15명이 선정되었고, 개별적으로 연구에 대한 동의를 얻었다. 연구 참여자 15명의 인구 통계학적 특성은 다음과

같다. 성별은 남성 1명, 여성 14명으로 평균 연령은 31세(최소25세, 최대39세), 개인 상담 경력은 평균 1년 10개월(최소 8개월)이었다. 인턴 교육 경험 기간은 평균 10.8개월이었고 개인 상담 사례수는 18.7사례였으며 개인 수퍼비전은 평균 15.6회를 경험한 것으로 나타났다. 연구 참여자들 중 상담자격증을 가진 사람들은 4명으로 청소년 상담사 2급 1명과 상담심리사 2급 3명이었다. 이들은 인턴 상담원 이전에 자격을 취득하였으나 수련을 위하여 다시 인턴을 시작한 경우와 인턴 수련 중에 자격을 취득한 경우로 나눌 수 있다. 참여자 선정은 인턴 프로그램과 수련구성원이 다양하다는 현실을 반영하기 위하여, 대학 상담실 뿐 아니라 일반 사설 상담실에서 수련하는 다양한 연령대와 경력의 인턴 상담원을 모두 포괄하고자 노력하였다.

#### 연구도구

##### 면접 질문지

상담 수련과정에서의 결정적 사건을 탐색하기 위한 질문지는 결정적 사건을 통한 인턴 상담원의 발달을 알아본 Scott(2004) 등의 선행 연구를 바탕으로 연구자들이 작성하였다. 10개의 문항으로 이루어진 Scott(2004)의 질문지에서는 전반적인 인턴과정으로부터 상담자 발달에 중요한 영향을 미쳤던 결정적사건 경험 및 이후의 변화와 영향을 질문하는 내용으로 이루어져 있었다. 본 연구의 질문지는 개방형 문항으로 이루어져 있으며, 상담심리사 1급을 가진 상담 전공자 3인의 공동연구자들이 함께 검토 수정하였다. 마지막으로 2회의 예비 면접과 분석 과정을 거친 후 상담 전공 교수의 자문을 거쳐 최종 문항으로 확정되었다. 합의

에 의한 질적 분석 방법(Consensual Qualitative Research: CQR)으로 분석하는 본 연구의 특성상 분석 자료를 풍부하게 얻기 위하여 두 가지의 결정적 사건(Critical Incidents)과 그 영향에 관하여 질문하였다. 반 구조화된 면접 질문지의 내용은 다음과 같다. 1) 상담수련과정에 대한 전체적인 느낌은 어떠한가? 수련과정 초기의 기대는 어떠한가? 2) 수련과정에서 경험한 상담자로서의 발달에 가장 중요했던 두 가지 결정적 사건은 무엇인가? 3) 결정적 사건은 자신의 개인적인, 전문적인 발달에 어떠한 영향을 미치게 되었나? 4) 결정적 사건을 겪으면서 어떠한 과정을 경험하였으며 이후 어떻게 변화가 지속되었나? 5) 수련과정 경험에 관하여 중요하다고 생각하는 또 다른 것은 무엇인가?

##### 면접자

면접자는 본 연구의 연구자 3명으로서, 3명 모두 상담심리학 전공의 박사과정에 있으며 상담심리사 1급의 소지자였다. 면접자들 모두 질적 연구와 관련된 전공 강의와 워크숍을 수강하였다. 연구 참여자와의 면접을 진행하면서 연구자들은 자신의 편견과 기대를 함께 나누었다. 연구자들이 가질 수 있는 편견으로는 ‘면접자 자신의 인턴 경험 유무와 경험의 양상에 따라 참여자에 대한 탐색에 편향이 있을 수 있다’는 것이었다. 그리고 ‘인턴 상담원의 발달의 결정적 경험을 탐색하는 것은 초심 상담자의 발달 과정의 다양한 발달 경로를 밝힐 수 있을 것’이라는 기대를 가졌다.

##### 평정자

평정자는 본 연구의 연구자 3명으로 구성되었고, 평정자 1명은 2011년 3월 CQR의 주창자

인 Clara Hill 교수의 워크샵에 참여하여 분석 과정의 세부적인 절차와 방법에 대한 보다 구체적인 기술과 지식을 학습하는 과정을 가졌다. 이를 토대로 평정자들은 자료를 분석하기 전 2회에 걸쳐 Hill et al.(1997), Hill et al.(2005)의 논문을 토대로 CQR 절차를 훈련하였으며, 평정에 들어가기에 앞서 예비 2사례의 축어록을 중심으로 예비 평정을 실시하였다. 예비 평정 후 서로의 차이점과 스타일에 대한 피드백을 주었고 앞으로 연구 내용의 분석에서 주의할 점을 공유하였다.

### 감사자

감사자는 상담심리학 박사학위 소지자로 상담심리 전문가이며 상담 경력 15년, 슈퍼비전 경력 9년이었다. 감사자는 개념도 연구, CQR 연구의 공동 연구, 현상학적 연구 등 상담에 관한 질적 연구 경험을 다수 가지고 있었다. 감사자는 평정결과인 영역, 중심개념, 교차분석 결과를 검토하고 4회에 걸쳐서 평정 팀에게 피드백을 제공하였다.

### 분석 방법

면접 자료에서 얻어진 자료는 합의적 질적 분석 방법(Consensual Qualitative Research; CQR)을 통해 분석하였다. CQR은 평정자들간의 논의와 동의 과정을 통해 자료의 내용을 범주화하는 방법이다(Hill, Thompson & Williams, 1997). 본 연구에서는 개방형 질문지를 가지고 면접을 하여 얻은 자료를 집중적으로 분석하여 전체 맥락과 내용에 따라 범주화하였다. 이후 평정자들은 회의를 통해 공통의 개념으로 합의하고, 견해가 다른 부분은 논의를 통해 합의해가는 절차를 거쳤다. 예를 들면 평

정자들은 하위영역과 범주 설정 시 각자 다른 개념과 명칭의 사용을 주장하기도 하였다. 이렇게 서로 다른 의견에 부딪힐 때는 참여자의 진술이 담긴 원 자료로 돌아가서, 다시 참여자의 내적 경험의 의미를 숙고하고 토론하여 합의하였다. 이러한 과정을 통해 연구 내용이 풍부하고 의미 있게 조직화되는 결과를 얻을 수 있었다. 분석 절차는 아래와 같다.

### 분석 절차

**자료 수집.** 연구 참여자들에게 면접 실시 전에 전자 우편을 통해 면접 질문지를 미리 전달하였고 개별적인 면접 약속을 하였다. 면접은 주로 연구 참여자의 학교, 연구소나 상담실에서 30분에서 70분(평균 50여분)동안 이루어졌다. 반 구조화된 면접질문지의 내용을 중심으로, 보다 심화된 인터뷰가 이루어졌다. 연구 참여자의 동의하에 면접 내용을 녹음하였고 분석을 위하여 완전 축어록을 작성하였다. 모든 연구 참여자에게 면접 내용의 축어록을 전자우편으로 보내어 자료가 정확하고 의미가 잘 전달되고 있는지 확인하는 과정을 거쳤다.

**영역 코딩.** 각 내용의 범주나 영역을 결정하는 과정으로, 먼저 평정자들이 각 사례에서 독립적으로 영역을 분류한 다음, 함께 모여서 평정자들 간에 일치와 불일치를 확인하고 차이점에 대해 논의하여 합의하는 과정을 거쳤다. 총 6개의 영역이 확인되었다.

**중심 개념 코딩.** 영역의 내용을 더 간결한 핵심 용어로 요약하는 과정으로 각 평정자들은 독립적으로 축어록을 읽고 중심개념을 요약한 다음 함께 모여서 중심개념의 내용과 일

치여부를 확인하고 합의하였다.

**감사 과정.** 평정 팀이 영역과 중심개념을 합의한 자료를 토대로 감사자가 원자료를 읽고 원 자료가 올바른 영역에 할당되었는지, 모든 중요한 자료가 추출되었는지, 중심개념은 적절한 단어로 원 자료의 내용을 반영하는지 점검하였다. 평정자들은 피드백을 참고로 영역과 중심개념을 수정하였다.

**교차 분석.** 각 영역의 중심개념을 범주화하기 위하여 각 영역에서 사례 간의 중심개념의 유사성이 있는지, 하나의 범주로 묶을 수 있는지 확인하고 묶인 범주에 한하여 이름을 붙이고, 각 사례에 빈도를 표시하였다. 한 두 사례를 제외한 모든 사례에서 나타나는 경우를 ‘일반적’(general)으로, 사례의 반 이상이 나타나는 경우 (7-13사례)를 ‘전형적’(typical)으로, 이보다 더 적게 나타나는 범주(3-6사례)를 ‘변동적’(variant)로 표시하였다. 표본 크기가 12 사례 이상의 경우 단지 1-2사례에만 나타나는 반응은 예외적인 경우로 결과 제시에서 제외하였다(Hill et al., 1997).

**감사 과정.** 평정 팀의 교차 분석 결과에 대해 감사자가 검토하고 피드백을 제공하였다. 피드백 내용 중 평정팀과 불일치한 부분은 다시 논의하고 합의하는 과정을 반복하였다.

## 결 과

본 연구는 상담 수련을 받고 있는 인턴 상담원들이 상담자 발달에서 경험하는 결정적 사건에 대해 탐색하였으며, 그 결과를 합리적

질적 연구방법(QQR)으로 분석하였다. 최종적으로 결정된 영역은 모두 6개이며, 하위범주 32개로 나뉜다.

### 수련과정에 대한 동기 및 기대(영역1)

인턴 상담원들이 수련과정에 지원하고 수련을 받기로 결정하면서 가지고 있는 동기와 기대를 분석한 내용이다.

표 1. 수련에 대한 동기 및 기대 내용의 범주와 빈도

범주	응답빈도
상담 전문성의 향상	전형적(9)
내담자와 실제 상담을 할 수 있음을 기대	변동적(5)
자기 이해와 성장의 기회	변동적(4)

### 상담 전문성의 향상

인턴 상담원들은 수련과정에 입문하면서 상담 전문성의 향상을 기대하고 있었는데, 이는 9사례(전형적)에서 나타나고 있다. 상담을 더 잘하고 싶고, 상담시작과 종결까지의 상담의 전 과정을 배울 수 있고, 1년 후에는 전문가 정도의 수준이 되어 있을 것을 기대하고 있었다.

지도 방향을 가지고 상담을 배울 수 있지 않을까 생각을 했어요. 개인 상담 면에서 전문성을 바랐던 것 같고요(참여자3).

### 내담자와 실제 상담을 할 수 있음을 기대

내담자와의 상담경험을 쌓을 수 있다는 점이 수련의 동기로 나타났는데, 여기에서는 상



담을 본격적으로 시작할 수 있다는 것, 상담을 직접 할 수 있다는 것 자체가 좋아서 인턴 상담원에 지원하게 된 동기가 드러나 있었다. 이 영역은 5사례(변동적)에서 나타나고 있었다.

이론적인 것이 아니라 상담과정을 직접 체험하고 슈퍼비전을 하는 것 등등 다 겪어볼 수 있을 것 같았어요(참여자8).

### 자기 이해와 성장의 기회

상담수련을 통해 자신을 보다 잘 이해하고 인간적으로 성장할 수 있을 것이라는 기대가 있었는데, 이는 4사례(변동적)에서 나타나고 있었다. 자기 성장에 관심이 많으며, 수련과정을 통해 성장할 수 있을 것이라는 동기가 나타나고 있었다.

저의 모르는 부분도 상담을 하면서 배울 수 있을 것 같고, 그리고 내가 실제로 슈퍼비전 받으면 주로 내담자에 대한 이해도 있지만 저를 보는 시간도 있잖아요. 내가 어떤 식으로 상담을 하는지, 제 객관적인 모습도 볼 수 있다는 기대가 있었던 것 같아요(참여자 10).

### 내담자와의 만남(영역2)

내담자와의 만남은 인턴 상담원들이 실제 내담자를 만나 상담을 하게 되는 과정의 경험과 관련이 있었다. 상담에 적응하는 과정, 내담자와의 상호작용 등의 총 2개 하위 영역에서 7개의 범주가 생성되었다.

표 2. 내담자와의 만남 영역의 하위 영역 및 범주

하위 영역 및 범주	응답빈도
상담에 적응하는 과정	
내담자를 만나 처음 상담을 함	변동적(4)
상담이 자연스럽게 익숙해짐	전형적(8)
다양한 내담자를 만남	전형적(8)
내담자와의 상호작용	
초심자의 미숙함으로 상담에서 실수를 함	변동적(5)
배운 상담기술을 적용하고 수정함	변동적(5)
상담을 잘할 수 있을지에 대한 불안감	전형적(7)
상담에서 나를 진솔하게 개방함	변동적(5)

### 상담에 적응하는 과정

**내담자를 만나 처음 상담을 함.** 상담을 처음 시작하는 인턴 상담원들은 ‘이런 게 상담이구나’를 직접 경험하게 되는데, 처음 상담을 하면서 불안감을 느끼기도 하고, 잘할 수 있을까 망치는 않을까 전전긍긍하며, 그래서 더 열심히 상담에 몰입하는 모습들이 많이 드러나 있었다. 이 범주는 4사례(변동적)에서 나타나고 있었다.

인턴 과정 중에서는 꾸준히 그게 인턴과정이어서 라기보다는 처음에 상담을 시작했기 때문에 조금 더 몰입하고 노력하고 그리고 사례가 많지 않았기 때문에 집중적으로 사례를 좀 듣고 했던 것 같아요. 녹음파일도 좀 더 듣고, 내가 혹시 실수할까봐 여러 번 체크하고 지금보다는 그래서 오히려 성실하게 살지 않았나 그런 기억이 좀 납니다(참여자9).

**상담이 자연스럽게 익숙해짐.** 처음 상담을 시작했을 때는 내담자의 이야기를 듣는 것

이 불편하고 두렵기도 했지만, 점점 상담에 익숙해지면서 내담자의 이야기를 버티며 들어 줄 수 있게 된다. 잘해야지 하는 마음으로 긴장감을 느꼈지만 점점 편안하게 느끼게 되고 내담자에게 솔직하게 대할 수 있게 되고, 사례가 조기 종결되는 상황도 수용할 수 있게 된다. 이러한 모습을 통해 1년 후에는 상담자로서 자부심이나 능력이 나아질 거라는 믿음을 갖게 되고, 사례가 거듭될수록 업그레이드되는 모습을 발견하게 되었다. 이 범주는 8사례(전형적)에서 경험되었다.

상담자로서 임할 때 조금 더 편하게 하고요, 잘해야지 하며 긴장하고 하는 것을 조금은 놓게 된 것 같아요. 조금 덜 긴장하고 그냥 내담자랑 같이 있는 것. 그게 내담자에게 좀 더 편안하게 느껴지지 않았을까요. 좀 더 솔직하게 대해 주고요. 덜 긴장해도 되고 나대로 편하게 솔직하게 해도 큰 지장이 없구나... 그런 걸 알게 되면서 솔직하고 편안하게 사람을 대할 수 있게 된 것 같아요(참여자10).

**다양한 내담자를 만남.** 상담을 진행하면서 내담자를 만나게 되는데, 상담자 자신과 너무나 닮은 내담자를 만나 불편했던 경험, 내담자가 안쓰러워 상담하면서 자꾸 눈물을 흘렸던 경험, 상담자의 수준이 보인다며 상담자를 우습게 알던 내담자를 만나 괴로웠던 경험 등이 나타나고 있다. 이렇게 다양한 내담자와의 만남을 통해 인턴 상담원은 상담자로서의 자신을 보며 성장하는 경험을 하게 된다. 이 범주는 8사례(전형적)에서 나타났다.

이토록 괴로웠던 내담자이고 나를 괴

롭게 하기도 한 내담자인데... 굉장히 저한테는 아프기도 많이 아팠고 그걸 감당해 가는 게요, 그러나 제가 참 성장도 많이 했던 케이스인 것 같아요(참여자12).

### 내담자와의 상호작용

**초심자의 미숙함으로 상담에서 실수를 함.** 초심자여서 내담자를 만날 때 실수를 하였던 모습들을 많이 나타나고 있었다. 예를 들면 내담자에게 공감적이라기보다는 캐묻는 듯한 부적절한 반응을 하기도 했으며, 내담자의 이야기를 잘 듣지 않고 상담자 이야기만 하기도 했으며, 상담자가 종교적 문제가 있어 성에 대한 내담자의 경험에 깊이 들어가는 것을 불편해 하고, 이를 외면해버리는 등의 실수를 하고 있는 자신의 모습을 많이 발견하기도 했다. 이 범주는 5사례(변동적)에 해당되었다.

그 순간 ‘어 내 모습인데...’하면서 제 경험으로 확 들어가 버린 거예요. 내담자가 그럴 수도 있다는 걸 알면서도 찢리고 그것에 대해 뭐라 할 수 없었어요. 질문도 곁도는 질문만 하고요. 깊이 들어가 기에는 저도 찢리니까요(참여자 2).

**배운 상담기술을 적용하고 수정함.** 인턴 교육을 통해 상담기술을 배우게 되면서 자신의 상담에서 잘못되고 수정해야 할 부분을 알게 되고, 이를 수정해 가는 경험을 나타냈다. 자신의 모습에서 상담자로서 버려야하는 모습을 알게 되고, 이에 대해 더 신경 쓰게 되었다. 예를 들면, 상담자 주도대로 상담을 이끌었던 모습을 알게 되고 내담자의 페이스에 맞추어 가며 반응하는 방법을 알고서 적용하게 되었다. 이 범주는 5사례(변동적)에서 나타나

고 있었다.

제가 직관형이다 보니까 내담자가 말한 것을 대충 이해한 대로 넘어가는 게 많았더라고요. 슈퍼바이저가 그걸 짚어주셨어요. 다시 들으면서 제가 참 그게 개인적으로 굉장히 다른 의미라는 것을 머릿속으로 알고 있으면서도 그 순간에는 그냥 ‘우린 공감하고 있어’ 이러면서 넘어갔던 것들... 지금은 다시 많이 물어보고 있고요. 그러면서 제가 정말 많이 바뀌었어요(참여자7).

**상담을 잘 할 수 있을지에 대한 불안감.** 상담을 제대로 잘할 수 있는지 하면서도 불안하고, 망치고 있는 것은 아닌지, 제대로 된 노력을 하고 있는지, 긍정적인 영향을 주고 있는지에 대한 두려움을 느끼고 있었다. 이 범주는 7사례(전형적)에서 나타나고 있었다.

제 마음가짐에 초반에는 좀 그런 게 있었던 것 같아요. 그래서 되게 조바심나고 내가 좀 뭔가 상담이 안 풀렸다 내담자는 또 다룰 수 있겠지만 내 느낌에 그렇다 싶으면 다음에 만날 때 조금 늦게 온 건데 왜 늦게 왔지 이려고 어떤 내담자가 하루 미루면 왜 미뤘지 이려고, 중간에 취소한 사람이 있으면 전 회기 때 내가 뭐라고 했나 혼자 조바심내고 그랬던 것 같아요.(참여자8)

**상담에서 나를 진솔하게 개방함.** 인턴 상담원이 상담을 하면서 자신의 모습을 개방하게 되는 경험을 의미하는 것으로, 인턴 상담원들은 내담자와의 관계에서 처음에는 자신의

진솔한 모습을 잘 드러내 보이지 못하였다. 그러나 상담이 진행되면서 점차로 내담자에게 관계 속에서 느껴지는 것들을 이야기할 수 있게 되고, 이러한 개방이 도리어 상담 진행에 전환의 계기가 되기에 상담관계의 발전과 상담성과를 가지고 오는 것을 경험하였다. 이 범주는 5사례(변동적)에서 나타나고 있었다.

너무 화가 나도 아닌 척 하면서 끌고 가다가 9회기가 됐을 때 다음 주가 끝나고 못 참겠다 싶어서 솔직하게 그 이야기를 다 했어요. 나는 너와 친해지고 싶었고 이런 제 얘기를 다 이야기를 했어요. 그래놓고 10회기 때 안 오면 말지 하면서 다 이야기를 했는데요. 아픔이 많은 친구니까 사람과 사람의 관계를 전혀 믿지 않는 친구였어요. 처음에는 할 이야기 다 해서 후련하다는 생각과 함께 ‘상처받았으면 어떡하지?’, ‘정말 안 오면 어떡하지?’ 그게 되게 한 주 동안 큰 고민이 됐어요. 그런데 10회기 때 그 친구가 미리 와서 기다리고 있고 더 하고 싶다고 하면서 1년을 더 한 거예요(참여자11).

**정체성의 발달(영역3)**

정체성 발달은 인턴 수련생이 상담자로서 발달하면서 경험하게 되는 내면의 성장과 전문성의 성장을 의미하는 영역이다. 자신에 대한 이해와 수용을 나타내는 자기 성찰과 상담 전문가로서의 정체성의 2개의 하위영역으로 묶여졌고, 총 7개의 범주가 생성되었다.

**자기성찰**

**구체적인 자기 모습을 알아차림.** 지금까지

표 3. 정체성 발달 영역의 하위 영역 및 범주와 빈도

하위 영역 및 범주	빈도
자기성찰	
구체적인 자기 모습을 알아차림	전형적(9)
자신의 모습을 수용하게 됨	변동적(6)
인간적 성숙과정을 경험함	전형적(9)
상담전문가로서의 정체성	
전문성에 대한 고민	전형적(7)
상담자로서 전문성이 향상되고 있음을 알아차림	전형적(9)
전문성에 대한 자신감이 생김	전형적(7)
상담전문가로서의 태도를 배움	변동적(4)

지 보지 않으려 했던 자신의 모습에 대해 알게 되는 순간의 경험을 의미하는 범주로서, 자신이 상담초심자로서 상담을 잘하지 못하는 모습을 보게 되었다. 또한 공감도 못하고, 동료인턴과의 관계 속에서 지금까지 융통성 없이 살아온 모습을 보게 되고 자신의 모습이 깨지는 경험을 하면서, 상담 속에서 드러나는 자신이 모습을 많이 보게 되었다. 이 범주는 9 사례(전형적)에서 나타났다.

자각력이 많이 늘었어요. 되게 빨리 알아차려요. 빨리 알아차리고 나 스스로를 빨리 봐요. 제가 전화를 할 때 뭔가 주저하는 행동을 해요 그러면 알아차리는 거예요. 아 내가 망설이는구나 그걸 알아차리고 다른 각도에서 절 조망을 하는 거예요. 내가 왜 이렇게 망설이지 그런 것들이 일상에 녹아들어서 상담뿐만이 아니라 개인 생활에서도 그런 부분이 있다는 게 좀 느껴지고요(참여자12).

**자신의 모습을 수용하게 됨.** 이 범주는 자신의 모습에 대해 인식을 하고 깨닫고 받아들이는 경험을 하는 것을 의미한다. 자신의 부족하고 약한 모습에 대해 알게 되고, 그 모습 그대로를 자신의 모습으로 받아들이고, 그러한 이슈를 내려놓고 편안해지는 경험을 하게 된다. 6사례(변동적)에서 보고되고 있다.

나 이렇게 나약한 인간이야 내가 뭐가 그렇게 대단하고 강한 사람이라고 그렇게 아무렇지 않은 척하고 살았나, 내가 현실을 인정하지 않고 내 자신을 인정하지 않고 가면을 쓰고 살았구나 하면서 이걸 벗어야겠다는 용기를 가지게 된 것 같아요. 내가 이렇게 나약한 인간이야 그게 어때서? 그걸 인정하게 되었구요(참여자14).

**인간적 성숙을 위해 노력함.** 이 범주는 자신에 대해 깨닫고 자신의 성숙을 위해 노력하는 과정을 의미한다. 상대방을 이해함에 있어서 여태껏 내 틀대로 보아왔지만 이제는 상대의 입장에서 이해할 수 있게 되었고, 힘들 때에는 내가 왜 힘든가에 대해 관심을 가지고 나 자신에 초점을 맞춰서 생각하려는 노력을 하게 되었고, 이를 통해 자신을 많이 알게 되고 깨닫게 되는 모습을 볼 수 있었다. 내가 타인들에게 안전한 환경을 경험하도록 해야 그들의 성장을 도울 수 있다는 것을 알게 되고, 나 자신의 성숙이 중요함을 알고 노력하게 되는 모습이 나타났다. 이러한 인간적 성숙을 위한 노력이 인턴수련 과정 외의 개인적인 노력으로 드러나고 있는데, 신앙이나 종교 생활을 통해, 몸을 움직이는 요가수련을 통해, 영혼의 수련으로 생각되는 악기 연주와 동양

화 그리는 것 등이 그것이다. 특히 교육 분석을 통해 인간적 성숙을 경험하였는데, 삶에 대해 다면적이고 전반적인 것들을 일깨우는 시간으로, 자신의 모습을 이해 할 수 있는 좋은 계기로써, 내담자 경험을 통해 내담자를 더 잘 배려하는 것을 배우는 시간으로서, 개인의 소진에 도움을 받는 시간으로 교육 분석을 경험하고 있었다. 이러한 인간적 성숙을 위한 노력은 9사례(전형적)에서 나타나고 있었다.

상담 실력은 진짜 내가 늘고 있다라는 느낌은 안 들지만 저 자신을 매니지하는 게 많이 늘은 것 같고 아 이게 어느 순간에 보니까 내가 이렇게 성장했구나 하는 게 느껴져요(참여자4).

한편으로는 혼란스러웠던 한 헤이긴 한데 좀 생각을 많이 하게 됐어요. 좀 저에 대해서 알아간다는 느낌이었어요. 초점이 저에 맞춰져서 저에 대해서 더 많이 알게 되었어요. 그리고 좀 저를 많이 보더라고요 그것도 좀 깨달았거든요(참여자6).

#### 상담전문가로서의 정체성

**전문성에 대한 고민.** 상담에 대한 이론만 알 뿐 상담이 무엇인지 모르겠고, 몸에 배인 지시적 태도 때문에 심리상담자의 모습이 되는 것이 어려움을 경험하며 전문성에 대한 고민을 하였다. 이러한 전문성에 대한 고민을 통해 인턴 상담원들은 내담자와 편안하게 함께하는 상담자가 되고자 하였다. 이러한 범주는 7사례(전형적)에서 보고되었다.

특히 교회를 다녔기 때문에, 내담자와

상담하면서 성이나 누군가를 미워하는 내용을 이야기 했을 때, 제가 그걸 마음껏 받아들이지 못했어요. 상담을 하면서도 제 모습이랑 상담할 때의 모습이랑은 다른 것 같았어요(참여자2).

**상담자로서 전문성이 향상되고 있음을 알아차림.** 이 범주에서는 인턴 상담원들이 수련을 받으면서 상담의 전문성이 향상되고 있음을 느끼는 것을 보여준다. 인턴 상담원들은 내담자나 타인의 감정에 보다 민감해지고, 내담자를 새롭게 보는 눈이 생기고, 나의 문제점이 고스란히 상담에 비춰지고 있음을 알아차리고, 상담 시에 나타나는 자신의 감정과 패턴을 알게 되고 변화하는 모습을 알아차리면서, 상담자로서의 전문성이 향상되고 있음을 느끼고 있었다. 또한 내담자의 고통을 다룰 수 있게 되고, 고통을 보는 관점이 바뀌게 되고, 자신의 반응이 달라지고 있음을 알아가고 있었다. 이러한 변화를 통해 상담자로서의 정체감이 형성되고, 상담자로서 어떤 모습으로 살아야할지 정립하게 되는 과정을 경험하며 전문성이 향상됨을 느끼고 있었다. 이 범주는 대부분의 사례인 9사례(전형적)에서 나타나고 있었다.

제가 한 인간으로써 나를 이해하고 나를 성장하는 게, 한 상담자로서 내담자를 만나는 것과 다 영향을 주고 연결된다는 걸 많이 느끼게 되는 것 같아요. 이 말 우리가 정말 진저리나게 책에서 많이 보잖아요. 그러나 그 말을 체험한 거는 정말 개인 상담을 1년 이상 받으면서 ‘아 그게 이런 말이구나’ 한 거를 빼와 살로 체험한 것 같아요. 그게 전 굉장히 큰 것

같아요(참여자12).

**전문성에 대한 자신감이 생김.** 상담자로서 자신감과 유능감이 생기며 정체성이 형성되는 것을 보여주는 범주이다. 상담자로서 못하지는 않는구나 하는 소극적인 자신감에서부터, 자신의 결정에 확신을 가지고 했을 때 좋은 결과를 얻게 되어 자신감이 생겼다는 적극적인 자신감까지 다양한 경험을 하였다. 이처럼 인턴 상담원들은 자신들의 문제를 해결해 나가면서 경험하는 변화를 통해 상담에 대한 확신을 하게 되고, 이를 통해 자신감을 가지게 되는 것으로 나타났다. 이 범주는 7사례(전형적)에서 보고되었다.

상담자로서 자신감이 생긴 것 같아요. 왜냐면 제가 생각했을 때 저의 문제들이 상당히 고질적이었는데 좀 회복이 많이 되었거든요. 그러니까 ‘아 되는구나’ 이게. 상담자로서의 저 자신에 대한 자신감이 아니라 상담에 대한 확신. 그런 확신을 가지면서 상담을 할 때하고 잘 될까 이런 마음으로 상담할 때하고 확실히 다른 것 같아요(참여자13).

**상담자가 가져야 하는 태도를 배움.** 이 범주는 상담자가 어떤 태도를 가져야 하는지를 배우는 것을 보여주고 있으며, 4사례(변동적)에서 나타나고 있다.

상담선생님이 어떻게 상담을 하나 보고 있게 되었어요. 기법이라기보다는 태도요. 태도 같은 거를 배우는 게 저에게 위로가 많이 되었던 게, 굉장히 편안한 투명하고 편안하게 내담자를 답아주는

그릇 같은 태도로 나를 대해주시는 것을 보면서, 나를 대하시는 것을 보면서 ‘아 저렇게 하면 되는 거구나!’ 그런 것을 알게 되고...(참여자13).

#### 상담 기술(영역4)

상담기술은 인턴 상담원이 수련기간 동안 상담기술적인 측면을 습득하는 것을 보여준다. 수퍼비전을 통해 상담기술이 향상됨과 수퍼비전 외 경험으로 상담기술이 향상됨이라는 두 개의 하위 영역, 6개의 범주를 포함하고 있다.

표 4. 상담 기술 영역의 하위영역 및 범주와 빈도

하위 영역 및 범주	빈도
수퍼비전을 통해 상담기술이 향상됨	
사례에 대한 이해가 깊어짐	전형적(9)
상담진행이 안정됨	변동적(5)
구체적인 상담 기법을 배움	전형적(7)
수퍼비전 외의 경험으로 상담기술이 향상됨	
실제 상담을 통해 배움	변동적(4)
이론 공부를 통해 배우고 적용해봄	변동적(6)
상담 기술의 부족함을 느끼고 노력함	전형적(7)

#### 수퍼비전을 통해 상담기술이 발달됨

**사례에 대한 이해가 깊어짐.** 인턴 상담원들은 수퍼비전을 통해서 어느 부분이 약한지, 어떤 부분을 어려워하고 있는지, 보완해야 하는지를 알게 되었다. 전반적인 사례 진행에서 부족한 부분이 무엇인지, 내담자에 대해 잘못 이해하는 면을 배우고, 상담 전반적인 것들을 점검하고 있었다. 이러한 경험을 통해 사례에 대한 이해가 깊어진다는 보고가 있었으며, 이들 범주는 9사례(전형적)에서 나타났다.

제 슈퍼바이저 선생님이 되게 인간에 대한 이해를 깊게 해주셨고요. 그래서 그분에게 슈퍼비전을 받을 때 늘 좀 자주 가지던 느낌이 그 내담자에 대해 요만큼만 이해하고 갔다면, 그분에게 슈퍼비전을 받을 때는 다층적으로 깊이 이해할 수 있는 능력을 특히 배양해주신 것 같아요. 그래서 사례 개념화를 좀 많이 된 게 있었고(참여자12).

**상담진행이 안정됨.** 슈퍼비전을 통해서 인턴 상담원들은 상담을 안정되게 진행해 가는데 도움을 받는 것으로 보였다. 불안하고 걱정이 되어 한 사례를 가지고 슈퍼비전을 5회 연속 받으며 상담의 틀을 잡아가지기도 했으며, 슈퍼비전을 통해 앞으로 어떻게 하면 되겠구나를 알게 되어 뿌듯함을 느끼기도 했다. 또한 슈퍼비전 후 내담자를 만나는 것이 더 자연스럽게 편하게 되고, 슈퍼바이저에게 마음으로 의지를 하며 사례를 잘 할 수 있다는 자신감을 얻기도 하였다. 슈퍼비전을 통해 상담진행이 안정됨을 경험하는 범주는 5사례(변동적)에서 나타났다.

피드백을 들을 때는 꼭 좋은 말을 안 들어도 아 그렇구나 하면서도 그 말이 선생님의 깊은 내공에서 나와 사례에 딱 맞아 떨어지는 것이 저한테 딱 울림을 주고 좋았던 것 같아요. 말씀해 주실 때 대단하다 이런 느낌이 들고 저렇게 하면 정말 될 것 같고 이런 느낌이 드니까 슈퍼비전을 할 때마다 뿌듯했던 것 같아요 (참여자5).

**구체적인 상담기법을 배움.** 상담기법을

배웠던 경험은 대부분의 인턴 상담원들이 중요한 사건으로 기억하였으며, 7사례(전형적)에서 이러한 범주가 나타났다. 첫 사례에서 매 회기 슈퍼비전을 받으면서 상담의 목표 설정이나 적절한 상담자 반응 등을 배워나가고, 공감의 적절한 시기를 알게 되고, 구체화하는 것이 중요함을 배우기도 하였다. 슈퍼비전을 통해 고칠 부분을 알게 되고, 실제 상담에서 이러한 부분에 신경 쓰면서, 상담 기법 등을 배워나가고 있는 모습을 볼 수 있었다. 또한 공개 슈퍼비전을 통해서 다른 선생님들을 보면서 내담자 이해, 상담자 태도 등도 보고 배우게 됨을 볼 수 있다.

슈퍼비전을 받을 때 초기 공감이 많이 부족하다. 그리고 공감을 할 때 그냥 쪽 들어주는 것이 아니라 중간에 끼어들면서 계속 공감하면서 이야기를 이어가야 한다. 이런 지도가 저에게 도움이 많이 되었어요. 자잘한 상담의 기술이요.(참여자3).

**슈퍼비전 외의 경험으로 상담기술이 향상됨 실제 상담을 통해 배움.** 실제 상담에 대한 경험이 상담기술향상에 도움이 되었던 경험은 4사례(변동적)에서 나타났다. 인턴 상담원들이 직접 자신이 상담을 진행하면서 현장에서 부딪치면서 배우는 것도 있으며, 학회 등에서 대가의 상담시연을 보거나 다른 사람의 사례나 슈퍼비전을 통해 배우기도 하였다. 특히 상담 현장에서 배우고 익히는 것들이 매우 영향이 컸으며, 실패하는 사례 경험을 통해서도 많이 배운다고 보고하고 있었다.

내담자와 드롭(Drop) 한다거나. 초기에

그게 많이 힘들었는데 왜 드롭 됐을까를 고민하다 보니까 저의 공감 능력이나 여러 가지를 생각하게 되더라고요. 그 내담자 분이 중요하게 생각하는 거나. 이런 것들을 생각 하면서 드롭 되는 사례를 통해서 저는 굉장히 많이 배웠던 것 같아요. (참여자3).

**이론 공부를 통해 상담기술을 배우고 적용해 봄.** 이론을 더 습득하고 적용하면서 상담을 하려는 노력하는 모습과 관련된 범주는 6사례(변동적)에서 나타났다. 이론은 인턴 상담원들에게 방향을 제시하고 있어 그들의 불안을 감소시켜주는 역할을 하고 있었다.

어떤 상담의 원리, 내담자들이 좋아해 줄 수 있는 그 원리를 제시해 주시니까 가져갈 수 있어서 좋았던 것 같아요. (참여자3).

**상담기술의 부족함을 느끼고 노력함.** 상담기술의 부족함을 채우기 위해 노력하고 있는 모습은 7사례(전형적)에서 나타나고 있었다. 이 경우, 인턴 상담원들은 자신만의 상담 노하우를 노트에 적어두기도 하고, 이를 상담이 막힐 때 계획 세우기에 활용하기도 하는 등 다양한 노력을 기울이고 있었다.

상담은 항상 감정을 다루니까요. 사실 그래서 지금도 보면 감정을 어떻게 다루어야 될까라는 고민이나 제가 이걸 할 수 있을까에 대한 고민이 되게 많아요.(참여자4)

**상담자 발달에 영향을 미친 관계(영역5)**

인턴 상담원의 발달에 영향을 미친 관계는 크게 동료들과의 관계와 슈퍼바이저와의 관계로 나누어볼 수 있다. 2개의 하위영역으로 묶였고, 총 5개의 범주가 생성되었다.

표 5. 관계 영역 내용의 하위영역 및 범주와 빈도

하위영역 및 범주	빈도
<b>동료관계</b>	
동료들의 지지와 동료에게 배움	전형적(8)
동료 간의 갈등	변동적(3)
<b>슈퍼바이저와의 관계</b>	
슈퍼바이저와의 지지적인 관계	변동적(5)
슈퍼바이저와의 갈등으로 어려움	변동적(5)
슈퍼바이저와의 소통	변동적(4)

**동료관계**

**동료들의 지지와 동료에게 배움.** 이 범주는 인턴 상담원이 동료 수련생과의 좋은 관계를 통해 지지받고 배움을 키워나가는 내용에 해당하며, 8사례(전형적)에서 나타나고 있었다. 인턴 상담원끼리 뜻이 맞아서 상담에 대해 이야기를 주고받으며, 사례에 대해 묻고 상의하고, 이를 통해서 자신감을 얻고 성장하고 있었다. 인턴 동료들이 내담자 이해를 돕는 역할과 더불어 든든한 격려의 역할도 해주었음을 보고하였다.

셋이 같이 이제 일도 하고 상담도 하고 공부도 하는 사람들이고, 나이 또래도 비슷하고 하니까. 같이 상담하다가 힘든 게 있거나 고민되는 거 어려운 부분들 있으면 서로 이야기하기도 하고, 내담자



에 대한 이해를 도와주기도 하고, ‘그거는 네가 잘못된 것이 아닐 거야’라며 격려를 해 주기도 하고.... 이러면서 힘든 거는 같이 ‘아 참 힘들겠다’하며 나눠주기도 하고... 제가 계속 지탱할 수 있는 큰 힘이 되었던 것 같아요. 상담하면서 소진된 에너지를 그 쪽에서 채운 것 같아요(참여자10).

**동료 간의 갈등.** 인턴 상담원들이 동료수련생과의 갈등하였던 어려움과 관련된 범주로서, 3사례(변동적)에서 나타나고 있다. 예로써, 동료와 공동 리더로 집단 상담을 진행하면서 리더 간에 팽팽하게 대립하고, 서로 자기주장이 강해서 어려움을 겪기도 하였다. 하지만 같이 상담을 하는 사람으로서 이를 개방하고 표현하고 수용 받는 경험을 하였기에, 동료 간의 갈등 또한 상담수련에 도움이 되는 경험으로 인식되고 있었다.

수련을 받을 때 거기 계신 분들이 다 특이하신 분들이였거든요. 그런 관계들 속을 부대끼면서 1년을 지냈던 게 그게 쉬쉬하면서 덮는 관계가 아니었어요. 너 나한테 뭐 불편한 거 있어? 다 공개석상에서 다 드러내는 이런 분위기였거든요. 그 있는 상황에서 굉장히 뭔가 살갓이 벗겨져서 그냥 썩 피부가 별절게 나와 있는 그런 느낌이었는데, 지나보면 그 시간이 참 많이 도움이 되었던 것 같아요. 개인적으로 가지고 있던 관계에서의 두려움, 나의 모습 이런 것들을 다 드러내 놓고 다 퍼드백 받고 다 그럴 수 있었던... 수련 내용 자체보다는 수련생들과의 관계... 상담을 하는 사람들이기 때문에

더 편안하게 드러낼 수 있고 또 그게 수용 받고, 또 수용 안 되면 안 되는 데로 속상함을 표현하고. 그게 되게 좋았던 것 같아요(참여자13).

#### 수퍼바이저와의 관계

**수퍼바이저와의 지지적인 관계.** 수퍼바이저와의 지지적인 관계가 인턴 상담원들에게 도움이 되고 있었는데, 이는 5사례(변동적)에서 보고되었다. 정해진 수퍼바이저가 있어 쉽게 의논할 대상이 있다는 점만으로도 상담에서의 고민이 반으로 줄었다는 인턴 상담원도 있었고, 이 범주에서는 대부분 수퍼바이저의 공감이 매우 큰 힘이 되었다는 점이 보고되었다.

저도 아직도 ‘내가 상담을 해도 되나’, ‘나나 좀 잘하지’ 이런 생각을 하긴 하는데요. 수퍼비전을 받으면서 제가 감동을 받았던 것은 ‘니가 많이 힘들구나’ 하면서 공감해준 것이 좋았었고요. 되게 오랜만에 내 맘을 알아주는 사람을 만난 듯한 기분. 그게 되게 좋았고(참여자14).

**수퍼바이저와의 갈등으로 어려움.** 이 범주에서는 인턴 상담원들이 수퍼바이저와의 관계로 인해 어려움을 겪고 있는 부분을 포함하며, 5사례(변동적)에서 나타났다. 수퍼바이저가 몰아세운다는 느낌을 받거나, 수퍼바이저가 성의 없이 느껴질 때 실망하기도 했다. 또한 인턴 상담원이 가지고 있는 기존 관계의 어려움 때문에, 수퍼바이저에게도 불편한 감정이 생겨 어려움을 느끼기도 했다.

긴장, 군기가 잡힌 상태로 하게 되더라

고요. 사실은 작년에 제가 긴장을 많이 했었어요. 왜냐하면 제가 상담을 처음 하는 거였고 제가 그 전에 1년 동안 조교를 하다가 그 다음 해에 인턴이 됐었는데, 제가 슈퍼바이저 선생님의 성격을 잘 아니까 실수 같은 것을 싫어하시는 꼼꼼하신 분이어서 제가 긴장을 많이 했었거든요(참여자14).

**수퍼바이저와의 소통.** 이 범주는 수퍼바이저와 솔직하게 소통을 한 경험이 인턴 상담원들에게 미친 영향에 관한 내용이며, 4사례(변동적)에서 나타났다. 수퍼바이저에게 불만을 이야기하면서 서로 소통되며 시원한 느낌을 받았으며, 개인적인 관계의 불편함이 해결되는 경험을 하며 편안해지는 경험을 하고 있는 것으로 나타났다.

그런 경험이 뭐 상처받았다거나 한 게 아니라, 오히려 그렇게 시원하게 말할 수 있는 그분도 그렇게 이야기를 하시고, 저도 시원하게 이야기를 할 수 있는 자리를 마련해 주셔서 선생님의 의도가 그런 게 아니라는 것도 알았고 하기 싫어서 하는 게 아니라 좀 집중도 해보려는 것도 있었고 분위기를 풀려는 의도도 있었다는 걸 알고. 선생님이 그런 의도로 그랬구나도 알고 해서 왠지 좀 적대감이 깨지는 기분이 들더라고요(참여자10).

**수련기관의 환경적 요인(영역6)**

인턴 상담원들이 교육을 받는 상담센터의 환경적인 요인이 인턴 상담원들의 발달에 영향을 미친 부분에 관한 내용이다. 교육프로그

램과 수련기관의 특성 및 적응이라는 2개의 하위 영역으로 나타났으며, 4개의 범주가 도출되었다.

표 6. 수련기관의 환경적 요인 내용의 하위영역 및 범주와 빈도

하위 영역 및 범주	빈도
<b>교육 프로그램</b>	
잘짜여진 교육 프로그램으로 안정적으로 성장함	변동적(6)
교육 프로그램이 부족한 점이 있어 아쉬웠음	변동적(4)
<b>수련기관의 특성 및 적응</b>	
수련기관과의 의사소통 정도에 따른 적응	변동적(4)
행정업무 경험에 대한 다양한 느낌	변동적(4)

**교육 프로그램**

**잘 짜여진 교육프로그램으로 안정적으로 성장함.** 개인수퍼비전, 사례발표, 개인상담의 실제 경험, 이론교육 등 체계적인 커리큘럼을 갖춘 기관에서 교육을 받는 것은 실질적으로 내실 있는 교육을 통해 인턴 상담원들이 안정적으로 성장하는데 도움이 되는 것으로 나타났다. 또한 인턴 상담원들에게 체계가 있고 보장된 곳에서 교육을 받는다는 안도감을 느끼게 하여 안정적인 상담원의 성장을 돕는 것으로 나타났다. 이 범주는 6사례(변동적)에서 나타나고 있다.

저희 상담 초심자들에게는 자리가 많이 없잖아요. 상담할 자리가요. 그리고 어떤 정규직으로 들어간다고 해도 행정일에 거의 치어 살지 상담만 하는 경우는 많지 않은데 수련으로 들어가서는 오히려 교육 상담 수퍼비전만 폭 빠져서 1

년 동안 살 수 있었잖아요(참여자11).

**교육프로그램이 부족한 점이 있어 아쉬웠음.** 수련기관의 교육프로그램에 대한 아쉬움은 실제 커리큘럼이 계획표와 다르거나, 상담 케이스를 많이 할 수 없는 경우, 체계적인 교육이 부족하게 느껴지는 경우, 좋은 외부 슈퍼바이저를 모시고 양질을 교육을 받을 수 있는 지원이 충분하지 않은 경우 등에서 경험되었다. 이 범주는 4사례(변동적)에서 보여지고 있다.

다른 기관을 보면 매년 다른 슈퍼바이저가 오시고 구성원에 따라서는 활발한 토론이 이어지기도 한다는데 그건 게 우리기관에서 아쉬운 것이었구요(참여자7).

**수련기관의 특성**

**수련기관과의 의사소통 정도에 따른 적응.** 수련과정중 불편하고 어려운 사항이 발생한 경우, 수련기관과의 의사소통이 원활한가 여부에 따라 인턴 상담원들의 수련에 대한 적응이나 기관에 대한 신뢰에 영향을 미친다는 점을 보여주는 내용으로, 4사례(변동적)에서 보고되었다. 수련기관에 대한 불편함을 수련기관에 전달하고, 기관 측으로부터 그에 대한 적절한 배려를 받은 경우, 이를 통해 인턴 상담원들은 기관에 신뢰를 가질 수 있게 되고 더 수련에 집중할 수 있었고, 이는 적응에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보고하였다. 반면 수련기관에서 인턴 상담원들에게 관심이 많지 않아 소속감을 덜 느끼고 객식구 같은 느낌을 받았다는 내용도 보고되었다.

수련생들의 의견이 얼마나 반영되나..

인턴과정을 하면서 생기는 것들을 기관과 서로 의사소통하고 했는데, 그런 부분이 많이 제한적이어서 그런 게 조금 많이 아쉬웠던 것 같아요. 좀 그런 것들이 보완이 됐으면 훨씬 더 좋았을 텐데, 그냥 그대로 방치된 느낌이에요(참여자8).

**행정업무 경험에 대한 다양한 느낌.** 인턴 상담원들은 행정업무를 상반된 느낌으로 경험하였는데, 이 범주는 4사례(변동적)에서 나타났다. 즉, 전화, 청소 등 현장 업무를 하며 현장 업무에 편해지고 주인의식이 생겼다고 보고하는 경우도 있고, 반면에 자질구레한 행정일 등이 번거롭기만 했다는 보고도 있었다.

**결과 요약**

본 연구에서는 인턴 상담원들이 인턴 과정중 경험하게 되는 결정적 사건 경험을 수련 과정에 대한 동기 및 기대, 내담자와의 만남, 정체성 발달, 상담기술, 상담자 발달에 영향을 미친 관계, 수련기관의 환경 요인 등의 영역으로 구분하여 분석하였다. 인턴 상담원의 발달에서 개인 내적 요인과 외부 요인의 상호작용과 영향을 중심으로 구성된 발달 모형은 그림 1과 같다.

상담 수련과정에 들어오면서 인턴 상담원들은 상담자로서의 전문적인 능력을 향상시키고 실제 내담자와 상담을 경험하고, 자기 자신에 대하여 이해하고 성장하고 싶은 동기와 기대가 있는 것으로 나타났다. 이러한 기대와 동기는 인턴수련생들의 수련과정을 통한 상담전문성 발달의 방향을 제시하고 동기화시키는 원동력이 되었다. 인턴 상담원의 발달모형에서 가운데 큰 원은 상담자 자신의 내적인 세

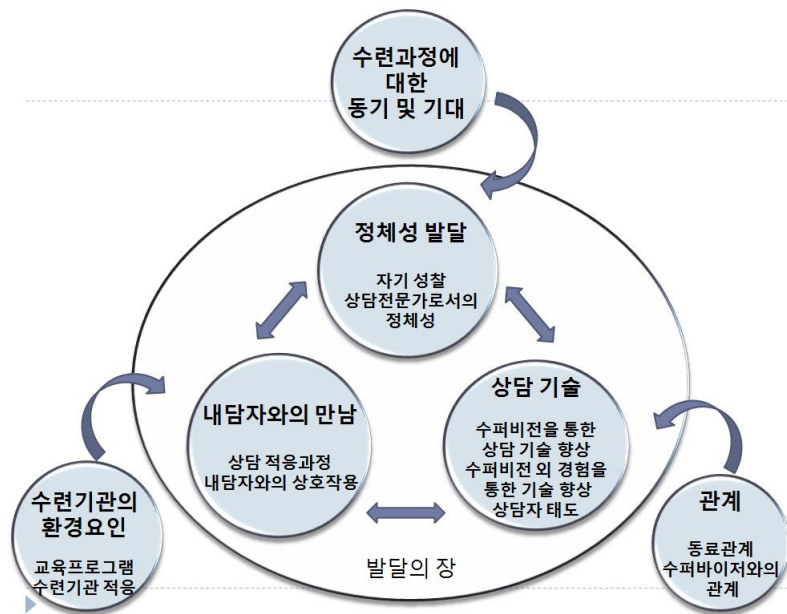


그림 1. 상담자 발달의 결정적 사건 경험을 통한 인턴 상담원의 발달 모형

계와 외적인 환경이 상호작용하면서 발달하는 장(場)이며, 내담자와의 실제 상담, 정체성, 상담 기술 발달의 상호작용이 일어나는 곳이다. 인턴 상담원들은 실제 내담자와의 상담이 이루어지는 장에서 내담자를 처음 만나 상담을 하게 되면서, 불안해하고 실수도 하지만 상담이 거듭될수록 편안하고 익숙해지는 경험을 하였다. 그리고 다양한 내담자를 만나 많은 과정을 겪으면서 상담에서 배운 기술을 적용하고 자기 개방을 하는 등 내담자와의 상호작용이 원활해지는 과정을 거쳤다. 이처럼 실제 상담에서 내담자와의 만남이 계속 이루어지면서 인턴 상담원들의 정체성과 상담기술이 발달하게 되었다.

정체성의 발달은 크게 자신에 대한 성찰과 전문가로서의 정체성 부분에서 이루어졌다. 인턴 상담원들은 인턴경험으로 인해 자신에 대해 자각하고 수용하게 되고 인간적으로 성

숙해짐을 알아차리기도 하였다. 또한 상담자로서의 전문성을 고민하고 노력하는 경험이 계속되면서 점차적으로 전문가로서의 자신감을 갖게 되고, 전문가로서 자리매김하고 있는 것을 인식하게 되었다. 이렇게 한 인간으로서, 상담전문가로서 정체성 발달을 경험하면서, 상담 기술이 향상되고 실제 상담에서 내담자를 폭넓게 이해하게 되었다. 상담 기술 영역을 살펴보면, 인턴 과정의 주요한 학습이 일어나는 수퍼비전 장면을 들 수 있다. 수퍼비전에서 내담자와의 실제 상담에서 일어난 것을 다루게 되면서 상담 사례에 대한 깊은 이해가 가능해졌고, 수퍼바이저에게 구체적인 지도와 지적을 받으며 실제 상담에서의 다양한 기술을 습득하였다. 수퍼비전 외에도 실제 상담시연, 동료들의 사례 경험, 이론학습 등을 통해서도 상담기술 향상의 노력이 이어졌다. 이렇게 상담 기술의 발달은 또다시 전문적인

정체성 발달이나, 실제 상담에서의 성과로 연결되었다. 즉, 세 영역-내담자와의 만남, 정체성 발달, 상담 기술-에서의 경험들은 상호작용하면서 타 영역의 발달을 이끌고 있는 것이다.

세 가지 주요 영역을 중심으로 하는 상담자 발달의 장을 촉진하고 지지하는 영역으로 상담자 발달에 영향을 미치는 관계 요인과 수련기관의 환경 요인을 들 수 있다. 함께 수련하는 동료들의 지지와 상호작용은 수련 과정의 여러 경험을 담아내고 견딜 수 있게 해주었고, 뜻하지 않은 동료와의 갈등도 시간이 흐른 후에는 자신의 내면을 이해하는 경험으로 여겨졌다. 인턴 상담원의 중요한 역할 모델이라고 할 수 있는 슈퍼바이저와의 지지적인 관계 경험은 실제 상담에서의 안정감과 자기 효능감에 영향을 미쳤다. 또한 슈퍼바이저와의 갈등 관계를 인식하고 수용하는 경험은 상담자로서의 자신에 대한 통찰과 자기 자신을 수용하는 과정을 이끌어내었다. 마지막으로 수련기관의 교육 프로그램의 구성과 만족감도 수련 과정에서 중요하며 수련기관의 운영진과의 상호작용과 행정 업무 등도 긍정적·부정적으로 상담자 발달에 영향을 주는 요인으로 작용하였다.

## 논 의

본 연구는 인턴 상담원들을 대상으로 그들이 경험하는 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험에 대하여 알아보았다. 이를 위하여 인턴 상담원 15명을 대상으로 인터뷰를 통해 자료를 수집한 후 연구자들은 합의적 질적 분석 방법으로 분석한 결과 6개의 영역과 32개의 범주가 도출되었다. 본 연구의 주요 결과와

그에 따른 상담자 발달과 교육현장에 대한 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연구에 참여한 인턴 상담원들의 발달에서의 결정적 사건(전형적, 일반적 빈도)이라 할 수 있는 ‘내담자와의 만남’, ‘정체성의 발달’, ‘상담 기술’ 영역 내의 경험들은 따로 떨어져 일어나는 것이 아니라 영향을 주고 받으며 서로 촉진적 역할을 하는 것으로 드러났다. 또한 연구결과에서 도출된 내담자와의 만남, 상담 기술, 정체성의 주요 영역들은, 상담수련생의 결정적 사건 경험에 관한 선행연구들과 유사하게 전문가적 정체성(professional identity), 자기인식, 자기통찰 등의 개인 내적 반응, 상담기술의 이슈, 정체성 이슈 등의 영역이나 범주에서 공통적으로 드러나고 있다(Scott, 2004; Howard, Inman & Altman, 2006). 상담자의 발달 과정에서 상담자들의 전문적인 경험 및 인지적인 학습이 항상 전문성을 향상시키는 것이 아니며, 집중적이고 지속적인 재미미 과정을 거칠 때 전문적인 발달이 이루어지는 것이다(Skovholt, 2001). 또한 음악가가 좋은 음악을 연주하기 위해서는 악기를 다루는 기술을 익히는 것도 중요하지만 악기 자체가 좋은 소리가 날 수 있도록 잘 길들여져야 하듯이, 상담자는 회기를 진행하는 상담기술을 익히는 것 뿐 아니라 자기 자신을 인식하고 성찰하면서 현재의 자기 모습을 인식하고 내적인 성숙을 도모하는 것이 중요하다(Hill et al., 2007). 그러므로 상담자 발달 과정에서는 상담자의 전문적인 훈련과 경험, 개인적인 삶의 경험 그리고 그에 대한 지속적인 자기 성찰의 자세가 필수적이라고 할 수 있겠다.

둘째, 인턴 상담원들은 슈퍼비전 경험을 통해서 상담자 발달에서의 결정적 사건(Critical Incidents)을 의미 있게 공유하고 다루면서 성

장할 수 있는 계기를 마련하였다. 본 연구의 결과 분석 과정에서는 수퍼비전에서 다루어진 내용을 중심으로 범주화되어 수퍼비전의 영역이 따로 제시되지는 않았지만, 전체 참여자 중 반 수 이상이 결정적 사건으로 수퍼비전을 제시하였으며, 수퍼비전에서 '내담자와의 만남', '상담 기술', '자기 성찰 및 정체성'과 관련된 문제를 인식하고 고민하고 깨닫는 과정을 경험하고, 그 결과 상담자로서 성장하였다는 내용을 보고하였다. 상담을 처음 경험해 본 상담자들이 많았던 만큼 수퍼비전을 통하여 내담자의 문제를 파악하고 현재 내담자의 상황, 감정을 이해하면서 좀 더 깊이 있게 이해할 수 있었다. 또한 인턴 상담원들은 수퍼비전을 공감 반응, 구체화 등 구체적 상담 기술에서 부족한 점을 깨우치고, 보다 향상할 수 있는 피드백을 받는 장으로 여겼다. 그리고 자신을 돌아보고 자신의 특성이 상담에 어떠한 영향을 미치는가를 깨닫고 성장을 위해 노력하게 되는 전문성 발달의 과정이 수퍼비전을 통해 촉진되었다. 이는 지승희 등(2005)의 개인 상담 수퍼비전에서의 도움 연구와도 일치하고 있다. 이러한 인턴 과정의 집중적인 수퍼비전은 수련생 개인을 만족시킬 뿐 아니라, 상담자로 성숙되어가는 내적인 과정에 대한 생각과 감정을 통합하는 과정이라고 할 수 있을 것이다(Hill et al., 2007).

셋째, 연구를 통해서 밝혀진 인턴 상담원의 발달 양상은 실제 상담을 시작하면서 점차 상담에 익숙해지고, 상담자로서 점차적으로 자신감을 느끼게 되고, 수퍼바이저, 내담자들, 이론 학습, 개인적인 삶, 인턴 환경 등에서 영향을 받고 있었다. 그리고 상담가로서의 전문적 역할과 정체성에 대해 계속적인 의문을 가지고 자기 성찰, 경험, 인지적 학습을 통해 발

달해 가고 있는 특징을 보여주었다. 이러한 특징은 Skovholt와 Rønnestad(1995)의 상담자 발달 단계와 비교해 볼 때 대가 모방 단계와 조건적 자율성 단계의 특징들을 보여주고 있었다. 대가 모방단계와 자율성 단계의 두 단계에 걸쳐 발달 양상을 보여준 것은 연구 참여자들의 연령대, 이전 개인적인 발달 배경이 다양하였고 인턴수련을 받기 위한 동기와 준비도의 개인차에서 원인을 찾을 수 있을 것이다. 박사 과정 중의 인턴 상담원을 대상으로 한 Scott(2004)의 연구에서는 임상적인 책임감, 전문적 역할 등의 범주내용도 본 연구 과정에서 언급되기는 하였지만 낮은 빈도로 나타나 범주화 되지 못하였다. 한국 상황에서 상담을 공부하고 수련하는 인턴 구성원이 처음 상담을 시작하는 초심자로부터 중급 상담자의 발달을 보이고 있는 것은 인턴 상담원의 개인적 경험의 스펙트럼이 반영된 차이로 생각된다. 그러므로 상담 현장에서 이러한 개인별 차이와 준비도에 따라 같은 인턴 교육과정 내에서 정도 개인 별로 다른 발달의 경로와 결정적인 사건을 경험할 수 있을 것으로 생각된다. 이러한 결과를 고려할 때, 각 인턴 기관의 수퍼바이저가 이러한 각 인턴 상담원의 발달의 양상과 주제를 파악한다면 인턴 경험과 수퍼비전에서 개인의 수준에 적절한 자극과 피드백을 통하여 수련생의 발달을 촉진시킬 수 있을 것이다.

넷째, 인턴 상담원의 발달에 영향을 미치는 지지, 촉진 요인으로, 상담자 발달에 영향을 미치는 관계와 수련기관의 환경 요인을 들 수 있다. 인턴 상담원의 발달에 영향을 미치는 관계는 동료, 수퍼바이저와 기관의 운영진 등과의 관계를 들 수 있는데 동료, 수퍼바이저와의 지지적인 관계는 초심상담자로서의 어려

움을 극복하고 전문적인 정체성을 키워나가는 데 많은 도움을 주는 것으로 나타났다(Scott, 2004). 관계에서의 갈등 또한 개인으로서 상담자로서 정체성에 대해 고민하고 자신을 인식하고 수용하게 하는 기회를 제공하여, 상담자로서의 발달에 영향을 미친 것으로 나타났다(Furr & Carroll, 2003). 수련 기관의 환경적 요인 또한 만족스러웠던 경험과 불만족스러웠던 경험으로 나눌 수 있는데, 이는 인턴과정에서 대한 동기나 기대와 관련되어 있었다. 인턴 교육 과정 운영자들은 각 수련생의 기대와 동기를 초기에 충분히 파악하고 소통해 나감으로써 보다 상담자 발달과 수련 경험의 만족도를 증진시킬 수 있을 것이다.

다섯째, 인턴 상담원이 수련 과정 중에 경험하는 긍정적인 사건 뿐 아니라 부정적인 사건 경험도 상담자 발달에서 중요한 역할을 담당하는 것으로 나타났다. 상담자 발달은 퇴보나 혼돈이 일어날 수 있고 결정적인 사건에는 정상적인 발달 경로 또는 예기치 않았던 경로에서 나타나는 긍정적이거나 부정적인 사건이 모두 포함된다(Skovholt & McCarthy, 1998). 상담 회기 진행에서의 좌절 경험, 내담자의 예측하지 못했던 저항 및 조기 종결, 동료와 슈퍼바이저와의 갈등, 인턴 과정의 시스템에 대한 불만족 등이 부정적인 결정적 사건으로 보고되었으며, 이러한 경험들은 슈퍼비전 등의 과정을 거쳐 상담자로서의 전문성 향상과 정체성의 발달을 가져오는데 중요한 역할을 담당하였다. 긍정적인 결정적 사건의 경우 초보 상담자들은 자기 이해를 도모하고 상담기술에 대한 자신감을 높이는 과정으로 연결되었고 부정적인 결정적 사건은 개인적인 약점을 인식하게 함으로써 자신에 대한 새로운 통찰을 발달하게 하는 것으로 보인다(Furr & Carroll,

2003). 초보 상담자들은 자신의 실수에 대해 불안해하면서도, 자신의 한계, 부족, 무능력을 수용하게 될 때 결국 인간으로서의 자기와 전문가로서의 자기를 통합할 수 있게 된다. 이는 개인적인 위기 역시 상담자 발달에 큰 영향을 줄 수 있으며 궁극적으로는 치료적인 자원이 될 수 있다는 것을 의미한다(Cormier, 1988). 그러므로 인턴 과정을 수행하는 수련생과 수련 기관에서는 이러한 개인적인 위기를 포함한 인턴 과정 내에서 다양한 경험의 영향을 인식해야 한다. 또한 이를 인턴 상담자의 성장으로 연결시키기 위하여, 개인의 통찰을 촉진할 수 있는 다양한 지지 관계 및 자원 확보에 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구는 인턴 상담원의 상담자 발달의 결정적 사건 경험을 탐색하여 인턴 상담원의 발달을 알아본 연구로서, 본 연구의 결과는 국내에서의 상담 수련과정에서 인턴 상담원이 경험하는 인지적인 학습과 경험 뿐 아니라, 체험적 학습과 개인적 경험이 공헌하는 통합적인 발달 관점의 개념적 틀을 확인하였다. 이 연구에서 밝혀진 인턴 상담원의 결정적 사건 경험은 상담자를 교육하는 교육자와 수련생 모두에게 유용하게 활용될 수 있을 것이다. 인턴 상담원들이 경험하는 내담자와의 만남, 상담기술과 정체성의 발달뿐 아니라 인턴 상담원에게 영향을 미치는 관계, 환경적 요인이 모두 수련과정에서 상담자의 전문성 발달에 중요한 요소로 드러났다.

연구의 제한점은 첫째, 본 연구는 상담계의 현실을 반영하고자 다양한 연령대와 경험을 가진 인턴 상담원을 포괄하려고 노력하였다. 그러나 연구에 참여한 인턴 상담원은 주로 대학과 사설 상담 기관의 프로그램에서 실습하는 여성 인턴 상담원을 대상으로 하고 연구하

였기 때문에 다양한 상담 현장의 남녀 초심상담자의 발달에서의 결정적 사건으로 확대하는 것은 한계가 있다. 그러므로 학교 상담, 가족 상담, 병원 내 상담, 지역 내의 공공 상담 기관, 동반자 상담 등 다른 상담 기관의 실습 과정의 상담자들의 결정적 사건을 연구한다면 보다 다양한 상담 초심자 발달에서의 결정적 사건 경험을 밝혀낼 수 있을 것이다. 둘째, 이 연구는 초심상담자를 대상으로 연구하였으므로, 상담자의 발달 과정상의 한 부분만을 다루어 상담자 발달 과정의 전체적인 결정적 사건 경험을 볼 수는 없었다. 초심 상담자로부터 상담대가에 이르기까지의 발달 단계별 극적인 경험 연구는 국내에서는 이루어지고 있지 않다. 그러므로 상담자의 발달 과정을 따라가면서 결정적 사건에 대해 종단적으로 연구한다면 상담자 발달 단계에 따른 결정적 사건의 변화를 알아볼 수 있을 것이다. 셋째, 이 연구는 합의적 질적 분석(CQR) 방법을 통해 연구되었다. 합의적 질적 연구방법의 단점을 보완하기 위하여 연구자가 포함되지 않은 평정팀의 합의 결과를 비교하고 논의하는 과정을 포함시키는 등의 신뢰도를 보완하려는 노력이 있어야 할 것이다. 그리고 이후 미래의 연구에서는 반복 연구, 양적 연구, 양적, 질적 혼합 연구, 인턴 사례 연구로 확장 되어 접근할 수 있을 것이다. 넷째, 상담자 발달 과정에서의 개인적인 결정적 사건에 대한 영향에 대한 보다 심층적인 연구가 필요하다. 예를 들면 연구 참여자의 개인적인 정보, 실습 과정과 성과, 개인적인 발달 배경 등과 관련하여 개인의 발달에서의 결정적 사건 경험을 연구한다면 보다 심층적으로 해석할 수 있을 것이다. 이렇게 초심 상담자들의 개인적인 특성과 배경이 발달상의 경험에 미치는 과정과

그 영향을 확인할 수 있다면, 상담 수련과정에서 상담 실습의 교육과정과 교수법에 이를 적용하고 성장을 촉진할 수 있는 환경을 제공할 수 있을 것이다.

## 참고문헌

- 권경연, 김창대 (2007). 한국 집단 상담 대가의 발달 과정 분석. *상담학연구*, 8(3), 979-1010.
- 김은혜 (2001). 초보 상담자들의 사례개념화 수준에 관한 연구: 상담전공생과 전화 상담 자원봉사자간의 비교. *서울대학교 석사학위논문*.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심 상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. *상담학 연구*, 10(2), 769-792.
- 배은지 (2008). 슈퍼바이저의 권력기반이 상담수련생의 완벽주의적 자기제시가 슈퍼비전 비개방에 미치는 영향. *가톨릭대학교 석사학위논문*.
- 손승희 (2004). 개인수퍼비전에서 상담수련생의 비개방 연구. *숙명여자대학교 박사학위논문*.
- 신재호, 정남운 (2007). 초보상담자의 상담 성과에 관한 질적분석: 도움된 경험을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 19(4), 889-911.
- 심홍섭, 이영희 (1998). 상담자 발달수준 평가에 관한 연구. *한국 심리학회지: 상담 및 심리치료*, 10(1), 1-28.
- 유성경 (2002). *청소년상담 슈퍼비전*. 서울: 한국 청소년상담원.



- 정경빈 (2009). 초보 상담자의 스트레스 경험에 대한 질적 연구. 가톨릭대 심리상담대학원 석사학위논문.
- 지승희, 박정민, 임영선 (2005). 인턴 상담원이 지각하는 개인상담 슈퍼비전에서의 도움 및 아쉬운 경험. 한국 심리학회지: 상담 및 심리치료, 17(1), 75-90.
- 허 일 (2009). 저항상황에서 초심상담자의 낙관성이 내담자특성 지각에 미치는 영향. 가톨릭대학교 상담심리대학원 석사학위논문.
- 홍지영 (2005). 슈퍼바이저 스타일이 슈퍼비전 과정과 성과에 미치는 영향. 홍익대학교 박사학위 논문.
- Bandura, A. (1982). The psychology of chance encounters and life paths. *American Psychologist*, 37(7), 747-755.
- Cormier, L. Sherilyn (1998). Critical Incidents in Counselor Development: Themes and Patterns. *Journal of Counseling and Development*, 67(2), 131-133.
- Ellis, M. (1991). Critical incidents in clinical supervision and in supervisor supervision: Assessing supervisory issues. *Journal of Counseling Psychology*, 38(3), 342-349.
- Furr, S. R. & Carroll, J. J. (2003). Critical incidents in student counselor development. *Journal of Counseling and Development*. 81(4), 483.
- Goodyear, R. K., Crego, C. A., & Johnstone, M. W. (1992). Ethical issues in the supervision or student research: A study of critical incidents. *Professional Psychology: Research and Practice*, 23(3), 203-210.
- Heppner, P. & Roehlke, J. J. (1984). Differences among supervisee at different levels or training: Implications for a developmental model of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 31(1). 76-90.
- Hill, C. E., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E. N., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual Qualitative Research: An Update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Hill, C. E., Sullivan, C., Knox, S., & Schlosser, L. Z. (2007). Becoming psychotherapists: experiences of novice trainees in a beginning graduate class. *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, 44(4), 434-449.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A Guide to Conducting Consensual Qualitative Research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Howard, E. E., Inman, A. G., & Altman, A. N. (2006). Critical Incidents Among Novice Counselor Trainees. *Counselor Education and Supervision*, 46(2), 88-94.
- Koltz, R. & Champe, J. (2010). *A phenomenological case study: The transition of mental health counseling interns from students to professionals*. Retrieved from [http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/Article\\_31.pdf](http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas10/Article_31.pdf)
- Pica, M. (1998). The ambiguous nature of clinical training and its impact on the development of student clinicians. *Psychotherapy*, 35(3), 361-365.
- Scott, A. E. (2004). *Counselor development through critical incidents: A qualitative study of intern experiences during the predoctoral internship*. Ph. D. dissertation., University of Minnesota.
- Skovholt, T. M. (2001). *The Resilient Practitioner: Burnout Prevention and Self-care Strategies for*

- Counselors, Therapists, Teachers, Health Professionals*. Allyn and Bacon. 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다. 유성경 외 역. 서울: 학지사.
- Skovholt, T. M. & McCarthy, P. R. (1988). Critical Incidents: Catalysts for Counselor Development. *Journal of Counseling and Development*, 67(2), 69-72.
- Skovholt, T. M. & Rønnestad, M. H. (1995). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. Oxford: John Wiley & Sons.
- 원고접수일 : 2011. 8. 26  
수정원고접수일 : 2011. 10. 24  
게재결정일 : 2011. 11. 24

## **Critical Incidents Experience in Counselor Intern Development**

**Hong-Sook Lee**

**Soo-Hyun Joo**

**Hyo-Jung Kim**

Sookmyung Women's University

The objective of this study is to examine how the Critical Incidents(CIs) Experience of counselor interns affects their development as professionals. Fifteen counselors who currently in or just finished their counseling internship were interviewed with consensual qualitative research(CQR) to investigate the role of CIs experience in the counselor development. The analysis showed that the significant experience for counselors are categorized by six major domains(i. e. meeting with client, identity development, counseling skill, motive & expectation from training, influencing relationship, and environment of training site) and the corresponding 32 subcategories. Additionally, the three major interactional factors(meeting with client, identity development, and counseling skill) play main roles in developing careers, while the others play a role in supporting and facilitating the process. Furthermore, these results help to understand the progress of beginners into the experts, as well as to design educational program for junior counselors.

*Key words : internship counselor, counseling training, counselor development, critical incidents(CIs), Consensual Qualitative Research(CQR)*