한국심리학회지 : 상담 및 심리치료
The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy
2016, Vol. 28, No. 2, 311-337

상담전문가의 역전이 관리 과정*

하 정†

전주대학교

본 연구의 목적은 상담전문가들의 역전이 관리 경험의 구조와 과정을 설명하는 실체이론을 개발하는 것이다. 이를 위해 상담전문가 9명을 목적적으로 표집하여 반구조화 인터뷰 질문으로 심층면접을 실시하였고 근거이론 방법을 사용하여 분석하였다. 연구 결과, 121개의 개념, 55개의 하위범주, 24개의 범주가 도출되었다. '압도당하고 붙들림'이란 중심현상을 중심으로 패러다임 모형이 도출되었고 핵심범주는 '압도됨 속에서 고군분투하다가, 오랜 기간의 수련을 통해 나를 알아차리게 되고 드러낼 수 있게 되면서 내담자의 핵심을 다룰 수 있게 됨' 으로 밝혀졌다. 상담전문가의 역전이 관리 경험의 과정은 시간의 흐름에 따라 '막힘', '고군분투', '알아차림', '버티기', '담아내기', '핵심 다루기', '문제해결 반복' 그리고 '숙달'의 8단계로 나타났다. 본 연구의 결과를 바탕으로 상담전문가의 역전이 관리 경험에 관한 논의와 제한점 및 후속연구에 대한 제언을 하였다. 본 연구는 숙련된 상담전문가를 대상으로 상담 실제에서의 역전이 관리 경험의 구조와 과정에 관하여 심층적으로 밝힌 데 그 의의가 있다.

주요어 : 역전이, 상담전문가, 근거이론

* 이 논문은 2014년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음 (NRF-2014S1A5A8017906).

† 교신저자 : 하 정, 전주대학교 상담심리학과, (55069) 전북 전주시 완산구 천잠로 303

www.kci.go.kr

상담에서 성과 변인에 대한 관심과 중요성은 지속적으로 증대되고 있다. 그 가운데 상담자의 전문적인 능력뿐만 아니라 치료적 관계에서 가장 주목받는 변인으로 역전이(countertransference)를 다루는 능력을 꼽을 수 있다(Van Wagoner, Gelso, Hayes, & Diemer, 1991; Watkins, 1985). Freud가 역전이에 대해 처음 언급한 이후로 역전이는 전이와 함께 치료적 관계를 이해하는 중요한 요인으로 인식되어 왔다(Bauer, 2007).

역전이 개념의 변천을 살펴보면, 고전적 접근, 전체적 접근, 절충적 접근으로 변천, 분류되고 있다. Freud(1910)는 [정신분석의 미래 전망]에서 역전이라는 용어를 처음으로 사용하였다. 역전이를 전이에 대응하는 개념으로 보았으며 이것이 전이에 의해 유발된 치료자의 무의식적인 신경증적 갈등이나 감정으로 보았다. 즉, 환자의 전이에 대한 분석가의 무의식적이고 방어적인 반응이라고 하면서 치료에 방해가 되는 것으로 보았다(최명식, 2003). 이후의 전체적 접근의 연구자들은 프로이트의 고전적 정의를 확장하여 내담자에 대한 치료자의 모든 반응(생각, 감정, 환상 등)을 역전이로 보았다. 특히, Melanie Klein은 '투사적 동일시'의 개념을 최초로 주장하며 내담자에 대한 치료자의 모든 감정을 치료에 이용할 수 있다는 전체적 역전이 개념의 이론적 기초를 제공하였다(최명식, 2003, 4쪽). 이 전체주의적인 정의는 이후 여러 학자들에 의해서 다양하게 설명되었는데 중요한 핵심은 역전이의 정의를 확장하였다는 점과 역전이 반응을 효과적으로 사용하면 진단적·치료적 도구로 유용하게 사용할 수 있다는 입장이다. 이후 고전적 접근과 전체적 접근의 제한점을 보완하고 유용성을 살릴 수 있는 절충적 접근이 나오게 되었다. 절충적 접근은 고전적 입장을 취하여 역전이가 치료자의 무의식적 갈등에서 비롯되며 역전이의 강렬한 감정반응으로 인한 치료 실패의 위험성을 경고하면서도, 전체적인 입장을 취하여 치료자의 모든 감정을 잘 관찰하면 치료에 활용할 수 있다고 보는 입장이다(최명식, 2003; 최명식, 2005). 절충적 접근은 역전이를 감정과 행동으로 구분하고, 상담에서 내담자의 자극에 의해 사고와 감정이 일어날 수 있지만 이를 행동으로 나타내지 않도록 다스리는 것이 중요하다는 입장을 취한다. 여기서 역전이 행동은 상담자가 역전이 감정을 알아차리지 못하거나 알아차렸더라도 치료적으로 사용하지 못하고 그 문제들을 표면적 행동으로 드러내는 것을 뜻한다(Freidman & Gelso, 2000). 이러한 역전이 행동에는 상담자가 인정받고 존경받고 싶은 자신의 욕구를 내보이는 행동이나 내담자를 회피하거나 공격하는 행동 등이 포함될 수 있다(Gelso, Latts, Gomez, & Fassinger, 2002). 이상의 역전이 개념의 변천과 분류를 통해 상담자의 역전이 감정과 행동을 구체적으로 이해하기 위해서는 실제 상담에서 치료자의 감정, 사고, 행동에 대한 이해가 필요하다는 것을 알 수 있다. 하지만 이를 종합적으로 밝히는 연구는 찾아보기 힘들다.

역전이에 대한 기존 연구들을 살펴보면 다른 변인과 관련성이나 역전이 행동 등 역전이의 일부 현상에 대한 양적 연구가 주로 이루어지고 있다. 예를 들면, 상담성과(이영순, 2010; 임고운, 김지현, 2008; Gelso, Latts, Gomez, & Fassinger, 2002), 상담자의 자기효능감(강석영, 2008; 황인호, 2004) 상담자의 발달수준(김현정, 2003; 양경연, 2005; 임고운, 김지현, 2008), 상담자의 심리적 특성에 따른 역전이(김현숙, 2012; 윤희섭, 정현희, 2010; 장세

www.kci.go.kr

미, 1999; Jones, 1990), 상담자의 경력(윤정설, 2002), 마음챙김(김준혜, 안현의, 2013; 심지은, 2008; 전아름, 2011), 역전이의 발생과정(김지은, 2005), 역전이 관리 행동(Hayes, Gelso, & Hummel, 2011; Rosenberger & Hayes, 2002)과 같은 연구들이 지속적으로 수행되고 있다.

역전이를 주제로 한 몇몇 질적 연구를 살펴보면, 상담자의 역전이가 관리되지 않았을 때 상담의 부정적 성과와 조기종결의 가능성이 높아진다는 것을 발견하였다(Hayes et al., 1998). 또한 낮은 성과를 보인 상담과정에 대한 질적 연구(한영주, 권경인, 김창대, 유성경, 2012)에서도 상담자들에게 역전이가 경험되었으나 제대로 관리되지 않음으로써 부정적이고 미진한 상담성과를 유발하는 중요한 조건으로 발견되었다. 이러한 기존 연구들은 역전이가 제대로 관리되지 않았을 때의 부정적인 상담성과에 영향을 미친다는 것을 확인하는 정도이며 역전이 관리에 관한 부분적인 설명에 그치고 있다.

앞서 살펴본 것처럼 역전이에 대한 중요성만큼 여러 연구들이 이루어지고 있으나 이러한 연구들은 한계를 가지고 있다. 우선은 일부 특정 변인과 역전이의 관련성을 통계적 검증으로 설명해주기 때문에 특정 부분에 대한 대략적인 이해에 국한된다는 점이다. 다음으로는 대부분의 연구가 상담자의 경력이나 발달 수준을 고려한다고 해도 양적으로 측정하여 발달수준이 높으면 역전이 관리능력이 높다는 정도의 설명에 그치고 있다. 따라서 상담수련생이나 초심자 입장에서는 역전이 감정과 역전이 행동 등이 어떻게 발생하고 처리되고 있으며 그 진행 과정과 결과가 어떠한지에 대한 실제적인 이해를 얻기에는 제한점이 있다. 따라서 상담전문가의 성공적인 역전이 관리 과정을 심층적으로 밝힌다면 상담자 발달과 교육에 크게 활용될 수 있을 것이다. 역전이가 일어나는 과정을 명확히 이해하기 위해서는 내담자에 대한 지각, 감정, 소망과 같은 상담자의 내적인 반응을 직접 측정할 수 있어야 한다(김지은, 조성호, 2006). 이는 상담자의 상담 경험에 대해 심층 면담을 통한 질적 연구를 통해서 시도할 수 있다.

상담자의 역전이 관리 능력을 주제로 한 기존 연구들은 주로 초심상담자들을 대상으로 한 연구(문지영, 2011; 이영순, 2010)이거나 10년 이내의 상담 경력을 가진 상담자들을 주 대상으로 한 연구(김순영, 배성만, 주은선, 2015; 김준혜, 안현의, 2013; 윤희섭, 정현희, 2010)이다. 이 연구들은 주로 양적연구로 상담자의 역전이 발생 과정과 이에 대한 대처 과정을 포함하는 총체적인 경험을 구체적으로 밝히기는 어려웠다. 따라서 본 연구에서는 상담전문가를 참여자로 선정하여 상담전문가의 역전이 관리 경험에 대한 정서, 인지, 행동적 측면을 모두 포함하여 시간의 흐름에 따른 경험 과정을 밝히고자 한다.

본 연구의 목적은 한국 상담전문가의 상담의 성공적인 역전이 관리 경험을 밝힘으로써 상담전문가의 역전이 관리 경험에 관한 실체이론(substantive theory)을 개발하는 것이다. 이를 위해 상담전문가를 연구 참여자로 선정하고 질적연구방법인 근거이론(grounded theory)을 채택하였다(Creswell, 1998; Strauss & Corbin, 1998). 근거이론은 독특한 형태와 스타일을 가지고 있는 질적연구방법으로서 과정과 궤도에 초점을 두고 분명한 단계와 국면을 가지며, 행동과 변화를 나타내는 동명사를 사용하고, 핵심변수나 범주, 기본적인 사회화과정 혹은 기본적인 사회 심리적 과정을 포함하며, 추상

www.kci.go.kr

적이면서도 개념과 관계적인 진술을 통해 서술적 자료의 통합을 명확히 밝힌다(Schreiber & Stern, 2001). 근거이론(Strauss & Corbin, 1998)은 연구과정 동안 체계적인 자료수집, 분석, 그리고 최종적인 이론이 서로 밀접한 관계를 갖도록 연구자가 이론적 민감성을 가지고 이론적 표본 추출, 지속적 비교방법, 메모, 코딩 등을 통해 체계적으로 이론을 개발한다.

본 연구의 연구질문은 '상담전문가의 역전이 관리 경험의 과정은 어떠한가?'이다. 이를 위해 참여자의 회고적 인터뷰를 통해 근거이론 접근으로 분석하여 경험의 구조와 과정을 도출함으로써 성공적인 역전이 관리의 표준적인 모형을 제시하고자 한다.

방 법

연구 참여자 선정 및 특성

본 연구에서는 근거이론에 의거하여 이론을 발전시켜나가기 위해 '이론적 표본 추출'로 연구 참여자를 선정하였다. 연구 참여자는 공신력 있는 학회의 1급 자격증 취득자로 그 기준을 정하였다. 대부분(8명)의 연구 참여자는 한국상담심리학회의 상담심리사 1급(전문가) 자격증을 취득한 상담자로서 1급 자격증을 취득하여 보유한 기간이 1년에서 22년으로 다양하였다. 10년 이상된 전문가는 숙달된 역전이 관리 경험을 밝히는데 유리하고 초보 전문가는 초보 상담자 시절부터의 역전이 경험을 밝히는데 유리하다고 판단되어 다양한 경력의 전문가를 참여자로 선정하였다.

이론적 표본 추출 과정에서 상담경력, 전문가 취득 기간, 근무 기관, 이론적 지향 등을 고려하여 순차적으로 9명의 참여자가 선정되었다. 연구 참여자의 성별은 남성이 2명, 여성이 7명이었다. 상담경력은 9년에서 28년(평균, 17년)이었고 전문가 취득기간은 1년에서 22년(평균, 9년)이었다. 개인상담을 받은 경험이 있는 사람이 8명, 없는 사람이 1명이었다. 학력은 박사가 4명, 박사수료가 3명, 석사가 2명이었다. 근무 기관은 대학상담센터, 사설상담기관, 기업체 상담기관 등 다양하였고 주된 상담의 이론적 지향은 정신역동이론과 절충적인 방식을 주로 택하고 있었다. 절충적인 방식에는 정신역동, 인지치료, 인간중심치료 등이 포함되었다. 따라서 본 연구는 주로 정신역동이론에 기반하여 자료가 수집되고 분석되었다고 볼 수 있다.

연구자 준비

본 연구자는 대학상담센터와 청소년상담실에서 상담자로 일하였다. 박사과정에서 질적 연구 방법론을 두 학기 동안 수강하였다. 이외에도 상담 및 심리치료학회 동계연수 질적 연구 특강을 시작으로 질적 연구에 관한 특강과 워크 샵에 여러 차례 참여하였다. 박사학위논문을 근거이론으로 작성하였으며 이후 다수의 질적 연구를 학회지에 발표하였다. 그 가운데 상담자 발달과 교육을 주제로 한 연구가 다수 있다.

윤리적 고려

인터뷰가 시작되기 전에 연구의 취지와 방법에 대해 설명하고 면접참여 동의서를 받았다. 면접참여 동의서는 참여자에게 연구의 목적을 알려주면서 익명성과 비밀 보장 및 연구 철회의 자유와 권한을 알려주는 내용과 연구가 종료된 후 녹음 파일을 폐기할 것을 설명

www.kci.go.kr

하는 내용 등을 포함하였다.

본 연구는 연구자의 소속 기관으로부터 IRB 승인(OO대IRB 2014-2)을 받은 후 연구를 진행하였다.

자료수집

본 연구에서는 심층면담을 통해서 자료를 수집하였다. 인터뷰는 2014년 9월부터 2015년 6월에 걸쳐 시행되었다. 면접 시간은 1시간 30분에서 2시간 내외였으며 참여자가 선호하는 장소와 시간을 선택하도록 하였다. 인터뷰 내용은 녹취한 후에 연구자가 직접 컴퓨터를 이용해서 입력하거나 연구보조원이 입력한 경우는 연구자가 인터뷰 내용을 다시 들으면서 확인하는 과정을 거쳤다. 참여자 1인당 입력한 분량은 A4용지 15장에서 30장 내외였다.

본 연구의 인터뷰는 반구조화 질문으로 진행하였다. 연구 참여자의 역전이 경험을 이끌어 내고자 직접 상담한 상담사례를 중심으로 시간의 흐름에 따른 상호작용 경험 등을 탐색하였다. 인터뷰 중에는 후속 질문, 조사 질문 등을 사용하였다(Kyale, 1998). 구체적인 인터뷰 질문은 다음과 같다. “역전이하면 떠오르는 것을 자유롭게 이야기해 주세요, 지금까지 역전이 경험 가운데 기억에 남는 성공적인 사례에 대해 이야기해 주세요, 지금까지 역전이 경험 가운데 기억에 남는 실패한 사례에 대해 이야기 해 주세요, 가장 최근 상담에서의 역전이 경험을 떠올리고 그 경험의 시작부터 마무리까지 이야기해주세요, 상담을 시작한 초기부터 지금까지 선생님이 경험하신 역전이 관리 및 대처에 관하여 이야기해 주세요.”

자료 분석

자료 분석은 Strauss와 Corbin(1998)에 의해 제시된 개방코딩, 축코딩, 선택코딩에 따라 분석하며 각 단계를 순환적으로 반복한다. 자료분석은 자료수집과 동시에 순환적으로 이루어지며 이론적 민감성과 이론적 표본추출, 지속적 비교를 통해 이론을 발견하는 과정에 충실하고자 하였다.

분석 과정에서 자료에 대한 끊임없는 질문은 이론 생성 과정에 도움을 준다(Strauss & Corbin, 1998). 예를 들면, “자료가 무슨 일에 관한 것인가?”, “참여자들이 문제를 다루는 과정에서 촉진 요인과 방해 요인은 무엇인가?” 그리고 “참여자들은 그 문제를 어떻게 해결하는가?” 등을 떠올리며 탐구하고 분석하였다.

분석을 해나가는 동안 연구자로서 이론적인 민감성을 키우기 위해서 역전이 관련 주제와 개념을 다루는 다양한 학술적 문헌(Bauer, 2007, Bion, 2013; Renik, 2012)을 고찰하였다.

연구 결과의 평가

본 연구에서는 질적연구 수행과정에 대한 평가로서 Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 신뢰성(credibility), 전이가능성(transferability), 의존성(dependability), 연구의 확증성(confirmability)의 4가지 기준 가운데 신뢰성, 의존성, 연구의 확증성의 3가지 기준을 따랐다. 우선, 신뢰성을 확보하기 위해 연구 참여자들에게 연구결과를 전자메일로 발송하고, 결과가 참여자들의 경험을 제대로 기술하였는지, 개방코딩 등의 개념과 범주명이 현상을 잘 나타내고 있는 지 확인하는 과정을 거쳤다. 이 과정을 통해 참여자의 의도가 잘못 기술되고 분류된 부분은 수정보완 하였다(member checks). 다음으로 의존성은 연구결과의 일관성을 의미하며, 양적 연구에서는 신뢰도에 해당하는 것으로 이를 위해 근거이론으로 논문을 발표한 경험이 많

www.kci.go.kr

은 상담전문가(상담심리사1급) 2명에게 연구방법의 절차와 분석과정 및 분석결과에 대해 감수를 받았다. 마지막으로 연구의 확증성은 양적 연구의 객관성에 해당되는 개념으로 다른 연구자들과의 의견교환이나 참여자와의 지속적인 접촉을 통해 자신이 연구에 편향성을 가지고 있는지 파악함으로써 확보된다. 본 연구에서는 감수자 외에도 상담전문가들과 연구의 목적, 연구의 의도 그리고 연구 결과를 논의하고, 지속적으로 의견을 나누면서 어떤 이론적 지향 없이 연구자의 편견이 포함되지 않도록 노력하였다. 특히 객관성을 확보하기 위해서 질적연구 경험자(박사) 1인이 원자료에서 개념을 도출하는 등 개방코딩 과정을 별도로 수행하면서 연구자의 분석 결과와 비교, 논의를 통해 수렴 과정을 거쳤다. 또한 근거이론 방법의 절차와 분석과정을 엄격하게 따름으로써 편견적 시각에 빠지지 않고 객관성을 유지하려고 노력하였다.

결 과

개방코딩

상담전문가의 역전이 관리과정의 개방코딩 결과, 개념 121개, 하위범주 55개, 범주 24개가 도출되었다(표 1).

패러다임 모형

근거이론에서는 축코딩으로 개방코딩에서 도출된 범주들을 기초로 범주들 상호간의 관계를 밝히는 패러다임 모형 분석과 과정분석을 하게 된다. 본 연구에서 '상담전문가의 역전이 관리 과정'의 패러다임 모형 분석 결과는 다음과 같다(그림 1).

인과적 조건

인과적 조건은 중심현상의 인과적 원인을 의미한다. 어떤 현상이 발생하거나 발전하도록 이끄는 사건이나 일들로 구성된다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서는 '내담자와 상호작용이 생성됨'과 '무엇인가 나와 얽히고 접근이 막힘'이라는 두 개의 범주가 인과적 조건으로 도출되었다.

맥락적 조건

맥락적 조건은 중심현상에 영향을 미치는 특별한 조건이나 현상이 나타나는 구체적인 상황을 의미한다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 '압도당하고 붙들림'이라는 중심현상에 영향을 미치는 맥락적 조건으로는 '초보상담자로서 역부족임', '원활한 상담운영이 어려움'이라는 두 개의 범주가 도출되었다.

중심현상

중심현상은 작용/상호작용 전략에 의해 다루어지고 조절되는 중심생각이나 사건을 의미하는 것으로 '여기에서 무엇을 경험하고 있는가?'를 나타내 주는 것이다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서는 '압도당하고 붙들림' 범주가 중심현상으로 도출되었다. 이에 해당하는 하위범주로는 '강렬한 감정에 압도당함', '피하고 싶음' 그리고 '마음이 끌림'이었다.

중재적 조건

중재적 조건은 작용/상호작용 전략을 촉진하거나 방해하는 것으로 중심현상에도 영향을 미치는 조건이다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 상담전문가가 역전이를 다루어나가기

www.kci.go.kr

표 1. '상담전문가의 역전이 관리 과정'에 관한 개념 및 범주화

개념	하위범주	범주	패러다임
내담자가 소화하지 못한 것을 나에게 던져줌 내담자가 전달하려는 메시지를 감지하지 못함	내담자가 무엇인가를 던져 줌	내담자와 상호작용이 생성됨	인과조건
상담자 자신에게서 불러일으켜지는 감정이 있음 내담자에 대해서 애정(호감)의 감정을 느낌	내담자에 대한 어떤 감정이 생김		
뭔가 나의 것이랑 섞여 있음 나랑 비슷한 문제를 가진 내담자를 보면 뭔가 올라옴	나의 문제와 연결되어 뭔가 올라옴	무엇인가 나와 얽히고 접근이 막힘	
내가 싫어하는 면을 가진 내담자에게 공감이 안 됨 나의 개인적인 문제가 접근을 어렵게 함	나의 문제가 접근을 막음		
나의 욕구대로 상담을 끌고 감 내담자가 나를 좋아해 주기를 바람	개인적 욕구가 영향을 미침		
마음이 안쓰러운 것이 역전이 인줄 모름 "이게 뭘까?"라는 느낌이 이상하고 부담스러움	초보에게 역전이 자각은 어려움	초보상담자로서 역부족임	맥락조건
역전이로 이해하지 못하고 나름대로 애쓰기만 함 수퍼비전에서 역전이를 다루어도 소화하지 못함	초보 때 역전이를 제대로 다루지 못함		
내담자 문제에 못 들어감 더 나아가지는 못함	상담의 진전이 없음	원활한 상담운영이 어려움	
내가 못하고 있는 것 같아 자책함 내가 아주 작아 보임	상담 부담과 자기비하로 위축됨		
무엇인가에 압도당함(불안, 긴장) 드러나지 않는 무엇이 무서움 짜증나고 부담스러움	강렬한 감정에 압도당함	압도당하고 붙들림	중심현상
상담이 빨리 끝나기를 바람 리퍼시킬 생각이 듦	피하고 싶음		
내담자의 말에 끌려감 상담 후에도 계속 생각남	마음이 끌림		
내담자보다 내가 더 어쩔 줄 몰라 함 상담약속 외에 만나기 원하면 응해줌	안절부절 못함	내담자를 위한다는 마음으로 고군분투하기	작용/상호작용전략
내담자는 가만히 있는데 내가 더 걱정하는 모습임 과도하게 해줌으로써 오히려 내담자의 움직임을 끌어내지 못함	일방적으로 도움을 주려고 애씀		
자신이 내담자를 위해 상담을 잘하고 있다고 생각함 초기에 과한 몰입 느낌을 공감이라고 오해함	긍정적 역전이 감정은 더욱 알아차리지 못함		
도망가고 싶지만 끝까지 가보자는 마음을 먹음 이렇게 시달려야 되나 싶어 억울하지만 끌고 감	피하고 싶은 마음을 누르고 상담을 이끌어감		
역전이가 내담자에게 미치는 영향을 수퍼바이저에게 듣고 충격받음 역전이의 작동을 알고 상담과정이 복잡하다고 생각함	역전이의 영향을 충격적으로 알게 됨	생생한 역전이의 작동을 접하고 상담에 대해 다르게 인식하기	
상담이 호의를 베풀면서 그냥 달리는 것이 아니라고 생각함 상담자의 자신의 느낌을 살펴야함을 알게 됨	상담에 대해 이전과 다르게 생각하게 됨		
지금-여기에서 뭐하고 있는지를 살펴봄 상담회기 후에도 내담자에 대한 감정을 주의 깊게 들여다 봄 상담자 자신을 깊이 들여다보려고 노력함	다각적으로 들여다 봄	자기 성찰을 통해 역전이 감정을 알아차리기	
평안하지 않고 찜찜할 때 성찰을 통해 해답을 얻음 지금 드는 마음이 '그런 마음이구나'를 확인하게 됨	성찰을 통해 역전이를 확인하려고 함		
나의 감정과 내담자 감정 구분에 에너지를 쏟음 나의 문제로 보기 보다는 내담자의 역동으로 살펴봄	나의 감정과 내담자의 감정을 분리함	역전이를 활용하여 내담자를 새롭게 바라보기	
나의 감정 자각은 내담자 상황 파악에 활용됨 역전이 인식 후 내담자의 입장이 되고자 애를 씀	역전이를 내담자 이해에 활용하게 됨		

www.kci.go.kr

표 1. '상담전문가의 역전이 관리 과정'에 관한 개념 및 범주화 (계속 1)

개념	하위범주	범주	패러다임
과하게 걱정되거나 속상할 때는 스스로를 경계함 뭘 해주고 싶은 마음을 절제함 상담자에 대한 평가절하, 이상화에 말려들지 않음 전문가처럼 보이려고 하지 않음	과도한 반응을 경계하고 절제하여 휘둘리지 않음	절제를 통해 버티기	작용/상호 작용전략
내담자의 모호한 전이에 대해 유발되는 감정을 알아차리지만 표출하지 않음 전이가 드러나지 않은 상태에서는 역전이를 드러내지 않음	역전이 감정을 쉽게 표출하지 않음		
내담자 말의 내용보다는 내담자도 모르는(알고 나면 민망한) 밑마음 (감정, 갈등, 욕구)에 주목함 내담자를 이해하려고 함	내담자의 밑마음에 초점을 두고 공감적으로 다가감	공감을 바탕으로 몸부림을 담아내기	
내담자의 전이에 기반한 몸부림을 그대로 담아냄 역전이 자각 후 초기에 엄청 받아줌 충분히 이야기(표현)하게 머물러 줌	내담자의 몸부림을 충분히 담아냄		
내담자 스스로 조절 못하는 몸부림을 상담자가 다잡아 누름 "왜 이래야 돼 도대체, 정말 그 모양으로 계속 살아서 어떻게 할거니" 담아낸 후 제압하면 고개를 숙이고 몸부림의 핵심을 드러냄	다잡아주면 고개를 숙이게 되면서 핵심을 드러냄	내담자를 다잡아준 후 핵심으로 들어가서 작업하기	
얼마나 기다릴지, 얼마나 허용할지, 어떻게 개입할 지 매순간 고민함 내담자의 준비상태를 고려하여 개입을 결정함	내담자를 중심에 두고 개입에 대해 고민하기		
역전이 개방은 내담자가 부인하고 회피했던 부분을 인정하게 만듦 "너가 집에서 느끼는 것처럼 나도 상담과정에서 무기력감을 느낀다"	역전이 개방(즉시성)으로 내담자의 핵심에 다가감	역전이 개방(즉시성)을 활용하기	
상호작용에서 상담자의 느낌을 솔직하게 표현함 아닌 건 아니라고 얘기함	상담자가 적극적으로 개입함		
전이 감정 자체를 해소하는 대상에 머물지 않고 현실에서 해결점을 찾도록 도움 과거-상담-현재에서 반복되는 패턴을 인식시켜줌	현실을 중심으로 해결방법을 모색함	내담자 현실 문제에 초점을 맞추기	
내담자의 전이를 현실관계에 적용시키도록 함 "다른 관계에서는 어떠니"라고 던져줌	현실관계와 연결해서 다룸		
내담자의 핵심역동을 깊이 다루게 됨 역전이 개방이후 내담자와의 접촉이 원활해짐	내담자를 깊이 만나게 됨	깊이 들어가서 반복적으로 다루기	
통제감이 생김 반복 재현됨	통제감 속에서 반복해서 다룸		
자신의 반복되는 문제로 인한 역전이를 주목함 내 문제를 해결하기 위해 꾸준히 상담을 받음	나의 문제를 해결하기 위해 상담을 받음	나의 문제해결을 통해 수용역량을 갖게 됨	중재조건
개인상담을 받고 나의 밑바닥을 체험하고 나서 수용의 폭이 넓어짐 집단상담에서 나의 꼬락서니를 알게 되고 조심하게 됨	나를 깊이 알게 되면서 더 감당할 수 있게 됨		
수퍼비전은 책에서 배운 것과 내 모습을 연결하게 해 줌 첨삭지도처럼 행해진 수퍼비전에서는 역전이를 못배움	다양한 수퍼비전을 받음	전문가의 지도와 지지를 통해 전문성을 발달시킴	
동료에게 얘기해서 지지를 받음 동료 수퍼비전은 나를 발견한고 내담자를 이해하게 됨	동료 수퍼비전에서 도움을 받음		
나의 문제에 자유로워지고 편안해질수록 내담자도 더 드러냄 내담자의 파괴적 행동을 얼마나 수용하느냐가 관건임 이론뿐만 아니라 경험이 많으면 깊이 다루는데 도움됨	나의 성장이 내담자의 변화를 이끌어냄	나의 특성과 발달 수준이 영향을 미치게 됨	
어떤 상황이든 상담 윤리를 고려함 종교적인 신념에 의해서 특정 역전이 감정이 조절됨 윤리에 기반 하지만 내담자에게 도움되는 것을 우선 선택함	나름 개인적 규범을 가지고 있음		
투사적 동일시의 경우 다루기 쉬움 나의 문제가 얽혀 있으면 스스로 단도리하고 개방하지 않음	내 문제가 얽힌 경우에 더 다루기 힘듦		

www.kci.go.kr

표 1. '상담전문가의 역전이 관리 과정'에 관한 개념 및 범주화 (계속 2)

개념	하위범주	범주	패러다임
협의의 역전이는 내담자가 상담자의 문제를 건드릴 때 발생됨. 20-30% 광의의 역전이는 모든 사례에 다 있음	광의의 역전이는 모든 상담에서 경험됨	역전이에 대한 다양한 견해를 가짐	중재조건
역전이의 중요성을 열어두고 알려주는 것이 도움 됨 역전이 훈련이 되면 단기상담에도 효과적으로 활용하게 됨	상담에서 역전이는 매우 중요함		
역전이 경험 시 문헌을 보면 더 잘 알게 됨 이론으로 배운 것을 상담하면서 경험적으로 알게 됨	이론과 경험이 어우러져 사례에 적용됨		
알고는 있었지만 전문가 자격 취득 후 좀 다루게 됨 상담 시작하고 7년쯤 후에 휘둘리지 않고 다루게 됨 상담한 지 오래 되었지만 이렇게 편안해진 것은 최근임	알아도 활용은 한참 후에 가능함	역전이를 다루게 되기까지 시간이 많이 걸림	
초보상담자가 수퍼비전에서 역전이를 다루는 것이 효과적인 것만은 아님 역전이에 대해 수퍼비전을 받으려면 내담자 이해가 확보되어야 함	초보자에게 역전이 지도는 한계가 있음		
산책, 기도, 명상하면서 내담자에 대해 떠오르는 마음에 집중함 상담하기 전에 약간 긴장해서 준비함	내담자에 대해 고민하는 시간을 가짐	상담시간 외에 내담자에 대해 시간과 에너지를 쏟음	
내담자 이해를 위해서 상담관련 자료를 열심히 공부함 전이 분석에 관한 책으로 스터디를 함	상담관련 자료와 책으로 공부함		
지금은 접수면접에서 내담자와의 상담 관계 양상을 알게 됨 첫인상부터 어떤 느낌과 생각이 오고감 현재 내담자의 평가절하와 이상화를 잘 알아차림	자동적으로 알아차리게 됨	자동적으로 여유 있게 다루게 됨	결과
이제는 자동적으로 역전이가 관리되고 다룰 수 있게 됨 이제는 상담관계 역동을 내담자와 더 나눌 수 있음 나의 문제에 편안해지면서 자신감이 생김	여유 있게 다루게 됨		
내담자의 요구보다 나의 촉(감)을 중심에 놓게 됨 역전이가 내담자의 말에 휘둘리지 않게 하는 기둥 역할을 함	내담자에 휘둘리지 않고 상담의 방향을 잡아줌	역전이를 다양하게 활용함	
역전이를 내담자와 친밀한 관계 형성에 활용함 역전이를 통해 깊은 공감으로 연결함	공감을 통한 관계형성에 활용함		
알게 되고 나서 상담할 때마다 써먹으니 좋음 이것만큼 상담에서 큰 도구는 없음	역전이 활용가치는 무궁무진함		
지금도 다루는 건 어려움 단기상담에서 깊게 들어가려는 욕구를 조절하는 것이 어려움	여전히 어려움	계속되는 수련과 성장의 과정임을 깨닫게 됨	
역전이 관리와 상담자 성장이 함께 이루어짐 상담을 할수록 책임감이 크게 느껴짐	성장과 책임을 받아들임		

위해서 여러 가지 시도와 노력을 하는데 있어서 촉진하거나 방해하는 요소로는 '나의 문제해결을 통해 수용역량을 갖게 됨', '전문가의 지도와 지지를 통해 전문성을 발달시킴', '나의 특성과 발달수준이 영향을 미치게 됨', '역전이에 대한 다양한 견해를 가짐', '역전이를 다루게 되기까지 시간이 많이 걸림', '상담시간 외에 내담자에 대해 시간과 에너지를 쏟음'의 6개의 범주가 도출되었다.

작용/상호작용 전략

작용/상호작용은 현상을 대처하고 다루기 위한 의도적인 행위를 의미한다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 상담전문가들이 '압도당하고 붙들림'이란 역전이 현상을 다루고 조절하기 위해 사용하는 작용/상호작용 전략

www.kci.go.kr

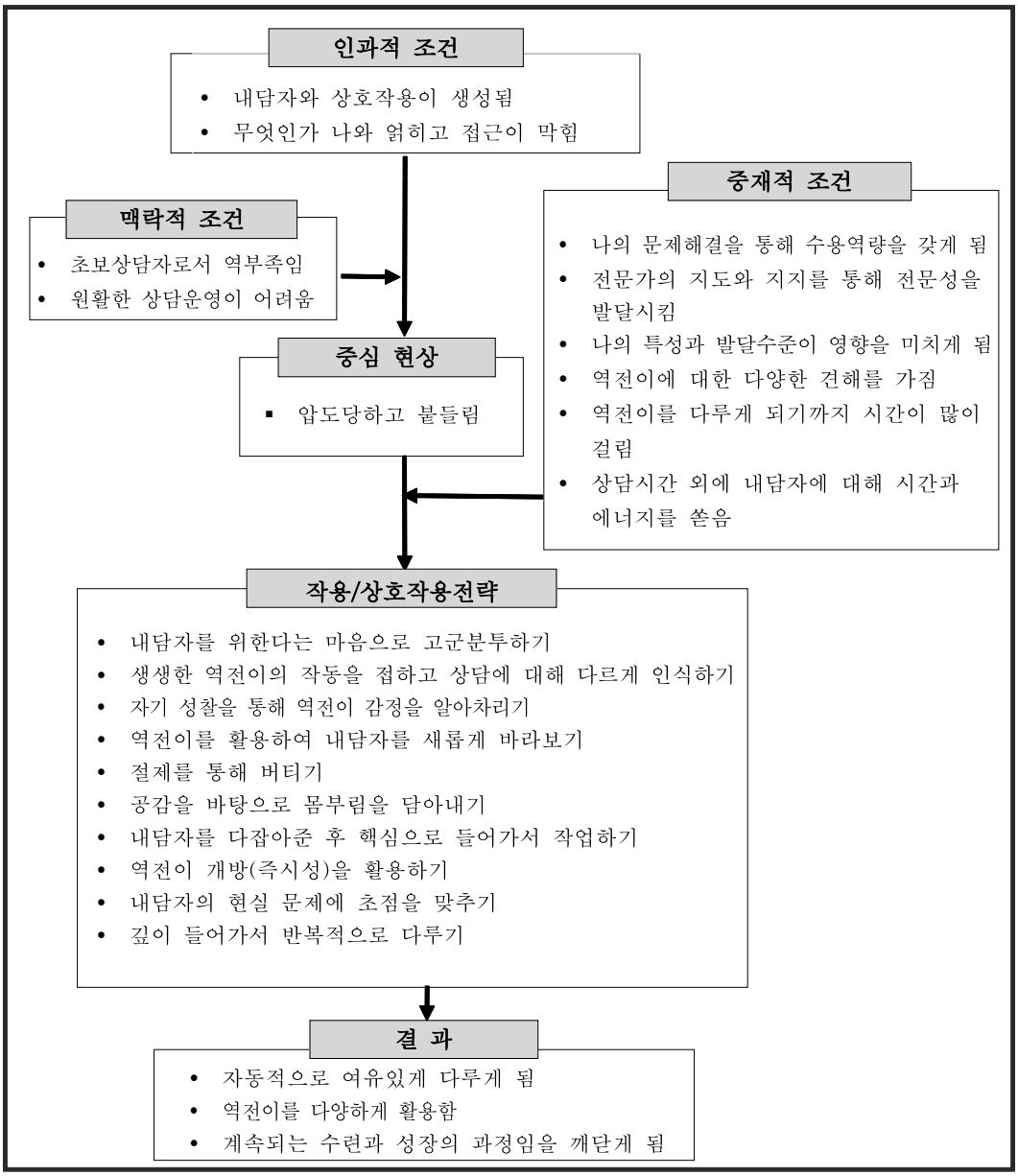

그림 1. '상담전문가의 역전이 관리 과정'에 관한 패러다임 모형

은 '내담자를 위한다는 마음으로 고군분투하기', '생생한 역전이의 작동을 접하고 상담에 대해 다르게 인식하기', '자기 성찰을 통해 역전이 감정을 알아차리기', '역전이를 활용하여 내담자를 새롭게 바라보기', '절제를 통해 버티기', '공감을 바탕으로 몸부림을 담아내기', '내담자를 다잡아 준 후 핵심으로 들어가서 작업하기', '역전이 개방(즉시성)을 활용하기', '내담

www.kci.go.kr

자의 현실 문제에 초점을 맞추기', '깊이 들어가서 반복적으로 다루기'로 나타났다.

결과

결과는 현상에 대처하기 위한 작용/상호작용 전략을 실행함으로써 나타나는 결과이다(Strauss & Corbin, 1998). 본 연구에서 상담전문가들은 '압도당하고 붙들림'이라는 중심현상에 대해 11개의 작용/상호작용 전략을 통해서 '자동적으로 여유있게 다루게 됨', '역전이를 다양하게 활용함' 그리고 '계속되는 수련과 성장의 과정임을 깨닫게 됨'이라는 결과를 가져왔다.

과정 분석

본 연구에서 상담전문가의 역전이 관리 과정은 시간의 흐름에 따라 8단계로 도출되었다. 상담자의 역전이 관리 과정은 '압도당하고 붙들림이'란 중심현상을 다루어나가는 과정으로 '막힘', '고군분투', '알아차림', '버티기', '담아내기', '핵심 다루기', '문제해결 반복' 그리고 '숙달'의 8단계로 나타났다. 본 연구 개방코딩 결과 총 24개의 범주가 도출되었다. 이 가운데 6개의 중재조건과 1개의 중심현상을 제외하고 2개의 인과적 조건, 2개의 맥락적 조건, 10개의 작용/상호작용전략, 3개의 결과에 해당되는 17개의 범주가 8단계로 도출되었다. 이 과정 단계는 그림 2와 같으며 이에 대해 설명하면 다음과 같다.

1단계: 막힘

막힘 단계는 상담이 진행되면서 '내담자와 상호작용이 생성됨', '무엇인가 나와 얽히고 접근이 막힘', '초보상담자로서 역부족임', '원활한 상담운영이 어려움'의 범주가 해당된다. 참여자인 상담자들은 상담이 진행되면서 점차로

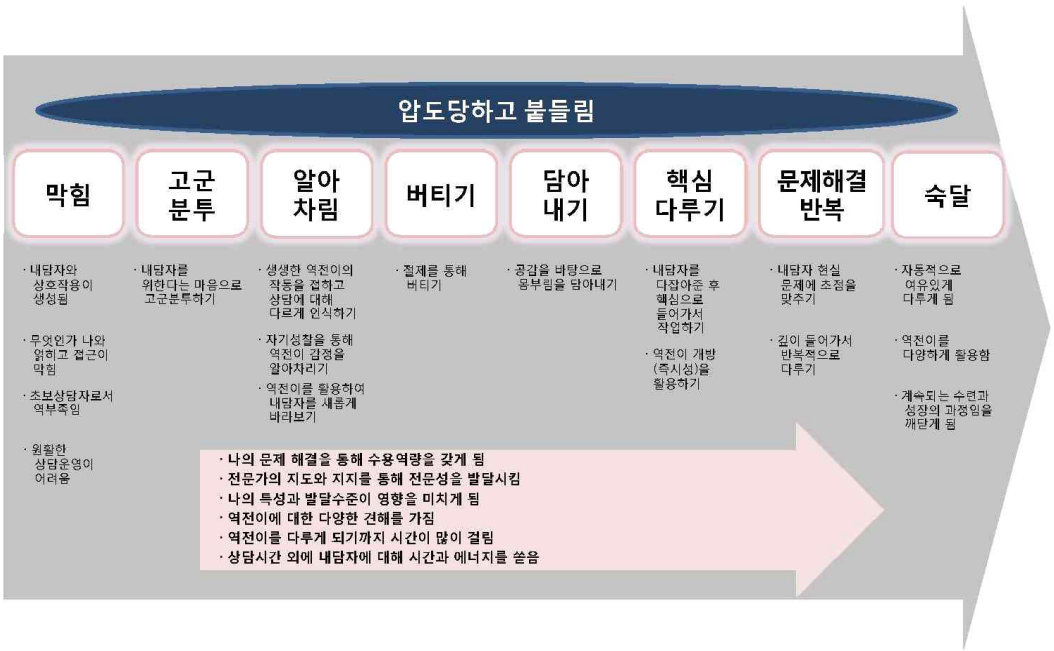

그림 2. 상담전문가의 역전이 관리 과정 8단계

www.kci.go.kr

내담자와의 상호작용 속에서 내담자에 대한 어떤 감정이 생겨나게 된다. 상담자의 욕구나 개인적 문제와 연결된 부분 등의 이유로 원활한 상담 접근과 개입이 막히게 되기도 한다. 특히 초보상담자 시절에는 역전이 자각이 어렵고 제대로 다루지 못함으로써 상담의 진전이 없으며 상담 운영에 대해 부담을 느끼고 위축되기도 한다.

> 내담자가 자기가 소화되지 않은 슬픔이라든지, 죄책감이라든지, 분노라든지, 이런 걸 나한테 던져주면 이상하게 내담자를 만나면 죄책감이 든다든지 화가 난다든지, 내담자는 항상 뭔가를 우리한테 던져주는 거 같거든요.. 내 문제도 걸려 있을 수 있고 내담자로 인해서 내 문제가 건드려지니까 그로 인해서 나를 보게 되고, 내담자에 대해 이해하는 측면도 되게 도움이 되는 부분이 있는데, 처음에는 불쾌하고 압도당하죠~ 제발 안 왔으면 좋겠고~ 마무리가 잘 안 되었었던 거 같아요. 흐지부지 내담자가 오지 않았었던 걸로 기억이 나는 것 같아요. (중략) 상담자는 경험을 해 봐야 될 거 같아요. 그냥 교과서에 있는 정의만 알지 모르는 경우가 되게 많은 거 같아요. 투사도 그렇고 투사적 동일시도 그렇고, 이러면서 이제 내담자와 나의 마음이 섞여 지면서 되게 혼란스러워지는 부분이 이런 걸로 충분히 설명이 가능한데 초보상담자 때는 모른다는 거죠. (참여자 1)

> 우는 내담자를 보면서 머릿속에 많이 울 때는 기다려야 되고 뭐 이런 생각도 하다가 생각이 다 바닥이 난 다음에 '왜 울까?' 그런데 그거 보면서 안타까운 거예요. 그래서 아 '내가 왜 여기서 안타깝지?' 그리고는 나중엔 불안한 거예요. 또 이건 '내가 왜 불안하지?' 왜 처음에 이 여자 분이 불안한데 왜 가면 갈수록 왜 내가 안타깝고 내가 왜 불안하고 내가 아무것도 못하고 있는 왜 내가 바보스럽고 왜 그렇지? 그 생각에 사로잡혀서 떠날 수가 없었어요. (참여자 6)

> 상담에 대한 열정도 많고 상담에 대해 좋다 나쁘다 평가를 하는 내담자인데 제가 사이가 안 좋은 사람이랑 비슷한 면을 가지고 있어서 싫었던 것 같아요. 그래서 공감해주고 이해해주고 싶다 그런 마음보다는 빨리 고쳐주고 싶다 그런 마음이 많이 들었나 봐요. 근데 어느 날 옛날에 어머니가 돌아가신 얘기를 하면서 울먹이는 느낌을 받았는데 평소 제 스타일 상 그거를 다루고 막 같이 제가 눈물을 흘릴 정도로 그런 시간을 갖는 데 이 내담자는 울려고 하자마자 딱 제가 화제를 돌려 버린 거예요. 왜 그랬을까? 그런 생각을 했던 게 그 내담자와의 상담에서 몇 번이 있었던 것 같아요. (참여자 5)

2단계: 고군분투

두 번째 단계는 고군분투 단계이다. '내담자를 위한다는 마음으로 고군분투하기' 범주가 이에 해당된다. 참여자들은 내담자를 걱정하고 과도하게 뭔가 해주려고 하는 안절부절하는 모습을 나타낸다. 상담자들은 긍정적 역전이 감정을 알아차리는 것을 더욱 어려워한다. 그리하여 때로는 자신이 공감을 잘한다고 여기며 상담에 몰두하기도 한다. 한편 부정적

www.kci.go.kr

역전이 감정의 경우에는 압도됨과 부담감으로 피하고 싶지만 마음을 다잡아 상담을 끌고 가는 등 애를 쓴다.

> 초기에 과하게 몰입한다고 느낄 때, 저 같은 경우 이게 공감이라고 생각을 했어요. 내가 되게 저 사람의 감정에 공감을 잘하는구나. 처음에 상담을 굉장히 잘한다고 생각했어요. 내담자가 너무 좋아해 주고, 그거가 초기에 도움이 된 건 분명 있는데, 점점 상담이 '지금 너는 계속 이야기를 하고 있고, 나는 혼자 더 무엇인가를 하고 있고, 너는 더 뒤로 가고 있는 것 같고, 난 점점 더 화가 나는 것 같고' 이 상황에서 상담자 혼자서 난리친 거죠. 그 내담자는 결국 움직이지 않거든요. '너무너무 화가 나고, 너무너무 속상하고, 너무너무 생각이 많이 나고' 이런 것들이 결국 역전이로 인해 상담자가 오버하게 되는 것 같아요. (참여자 3)

> 그 사례는 내가 내담자를 굉장히 도와주고 싶어서 돌보려고 했던 것 같아요. 보호자처럼 막 내가 뭘 하려고 하고, 아우 너무 안쓰럽다 이래서 막, 그런데 지금은 돌보지만 왜 돌봐야하는지, 돌봄이 어떤 영향을 미치는지를 알고 내가 판단해서 하는 것이 초보 때와는 다른 것인데 그 때는 막 그냥 정서적으로 과잉으로 상담의 역할 관계를 벗어나서 뭘 요청하고 그랬던 적도 있었어요. 내담자를 막 다그치기도 하고 과잉으로 돌보면서 뭔가를 자꾸 해주고 그런 경험이 초보 때는 있어서 수퍼비전 때 많이 깨졌던 것 같아요. (참여자 7)

> 내담자가 시간도 맨날 바꾸고, 목소리도 다 깔구, 뭐 죽는다는 그런 협박도 하고, 상담자인 내가 '왜 내 인생에서 이렇게 시달려야 되나?'하다가 아! 결국은 내가 다 감당해야하는 부분이고, 이 내담자에 대해서는 내가 제일 잘 아니깐 도망가려고 하면 더 힘든 것 같고, 그 자리에서 '에잇, 그래, 끝까지 한번 가보자'하는 그런 마음가짐이 되게 필요했던 것 같아요. (참여자 1)

3단계: 알아차림

알아차림 단계는 '생생한 역전이의 작동을 접하고 상담에 대해 다르게 인식하기', '자기성찰을 통해 역전이 감정을 알아차리기' 그리고 '역전이를 활용하여 내담자를 새롭게 바라보기' 범주가 해당된다. 수퍼비전에서 역전이가 상담과 내담자에게 미치는 영향을 알게 되어 놀라고 충격을 받게 되기도 하고 상담과정이 복잡하다는 것을 알게 된다. 상담자가 자신의 느낌의 중요성을 알게 되는 등 상담에 대해 새로운 인식을 하게 된다. 이후 지금-여기에서 일어나는 일, 내담자에 대한 감정, 상담자 자신을 깊이 들여다보려고 노력하면서 내담자를 재조명하게 된다.

> 음.. 그게 내가 뭘 모르고 있었구나! 뭔가 자기가 알고 있었으면 부딪치고 충돌이 있고 그랬을 텐데, 진짜 모르는 부분을 수퍼바이저가 딱 던져줬기 때문에 처음에는 당황스러운 부분도 있었지만, 아! 이것을 생각해야 되는 구나! 이런 부분을 고려해야 되는 구나! 뭐 이렇게 하다가 새롭게 생각할 거리가 많아진 거죠. 그런데 받아들인 거죠. 이게 좀 확장되었다고

www.kci.go.kr

보는 게 더 맞는 것 같아요. 개념이 없었던 것에서 이렇게 개념이 들어와서 아! 이런 것으로 상담할 때 중요하게 생각되어야 하는 구나! 이런 느낌을 막 적기도 하고 그랬죠. (중략) 지금 생각하면 약간 나이브하고 좀 순진했지 않나 이런 느낌이 들어요. 초보 때는 그냥 호의적으로 그냥 열심히 하면 다 좋을 거다 뭐 이런 생각을 했거든요. 그런데 상담과정이 복잡 하구나 이런 느낌이 들면서 상담하는 게 열심히 그냥 달리는 게 다가 아니라는 걸 알게 되었어요. (참여자 4)

예전에는 내담자가 하는 말에 많이 의존했던 것 같아요. 상담사례 정리할 때도 옛날에는 내담자가 말한 거 위주로 정리를 했다면 요즘에는 마치 일기를 쓰듯이 내가 느낀 거 위주로 정리를 해요. 지루했고 반복되고 무기력감을 느끼고 이러면서, 지금은 촉(내담자의 핵심적인 역동을 파악할 수 있는 유일한 단서들을 놓치지 않는 것)이 발달되어 간다는 느낌이 생겨요. 아무래도 분석받은 거가 결정적이었던 것 같아요. 선생님이 뭔가 표현해 주시고 올바르게 교정해 주시는 과정에서 저보다 저를 더 많이 아는 것 같다고 경험하고 나서 내가 내담자가 하는 말에 끌려가면 안 되겠구나 생각하게 되었어요. (참여자 2)

수퍼비전에서 나의 모습들, 상담에서 나의 문제들이 슈퍼비전에서도 나오고, 이것이 상담에서 어떤 식으로 나타나는지도 이론이랑 연결을 시키고, 그리고 중간지점으로 그것을 선생님이 설명해주시고 이러면서, '아, 이것이 바로 책에서 배운 것과 내 모습이 이렇게 연결되어서 나타나는 거구나' 이렇게 배울 수 있었던 것 같아요. (중략) 우선 내 감정을 되게 상담에서 내담자에 대한 감정, 상담이 끝나고 났을 때의 감정을 저는 되게 주의 깊게 보는 편이에요. 감정이 막 올라올 때 살펴봐서 좀 경계하는 거, 그리고 도대체 우리가 지금 뭐하고 있는 것인지 확인하는 거, 이게 저는 내담자와 내담자의 변화를 이끄는 부분이라고 생각이 들어요. (참여자 3)

4단계: 버티기

버티기 단계는 '절제를 통해 버티기'의 범주가 해당된다. 참여자들은 역전이를 내담자 이해의 도구로 활용하게 된다. 이와 함께 과도한 반응을 경계하고 절제하며 역전이 감정을 쉽게 표출하지 않음으로써 내담자에게 휘둘리지 않고 상담자로서 중심을 잡으려고 한다.

내담자의 요인이 좀 있었고 제가 가지고 있는 요인이 좀 있었던 것 같아요. 그래서 그 부분을 좀 이런 느낌이 뭘까? 과도한 감정이 올라올 때 살피면서 이해하려고 했던 것들이 조금 이렇게 평정심을 찾고 쭉 이끌어 가는데 도움이 되었던 것 같아요. (참여자 4)

그 상황에서 내 몸이 닳아지는 거를 일단 스톱 하는 거? 스톱해서 지금 이 감정이 무엇인지 살펴보는 거, 이걸 굉장히 많이 하려고 했던 거고요. 음 그리고 더 나아가지 않는 거! 그 때는 그랬던 것, 그 때는 그것밖에 못했던 것 같아요. 지

www.kci.go.kr

금이라면 조금 더 잘할 수 있었을 것 같은데 그 당시에는 내 감정을 추스르는 거, 그래서 이게 내 감정이냐 네 감정이냐를 구분하는 거, 이거에 되게 많이 신경을 썼고, 이거에 많이 에너지를 썼던 것 같아요. '그런 것들 또 나타났네?, 그런데 이 내담자에게는 좀 더 이렇게 깊으네?' 그래서 내담자를 이해하고 내담자 상황을 파악하고 이렇게 많이 활용이 되는 것 같아요. (중략) 어! 그 사람의 것까지 내가 떠맡고 있다는 거, 내가 혼자서 그렇게 하고 있다는 것에 대해서 '아 그러고 있구나.'라는 것을 알게 되고, 실제 상담에서는 그 이후에 변화가 있다면 내가 조심했죠. 음.. 과하게 내가 걱정하거나 너무 내담자보다 오버스럽게 그렇게 걱정되고 속상할 때 단도리를 했던 것 같아요. 내담자는 오히려 그렇게 까지는 느끼고 있지 않은데 내가 느끼고 있는 것이기도 했고요. (참여자 3)

아! 내가 얘한테 지금 드는 마음이 그런 마음이구나! 등등을 확인 하게 될 뿐이지, 제가 거기서 더 이상 뭘 해준다거나 그러면 안 되지, 뭐 이성적으로도 그렇게 절제한다고 하더라도 꽤 아프지는 않더라고요. 제가 바로 표현하는 게 아니라 오랫동안 참으면서 이런 감정이 어떤 걸까? 자기분석을 하면서, 심한 경우에는 다른 분한테 분석을 요청하면서 이게 어떤 감정인지에 대해서 확인도 받을려고 해요. (중략) 그 사람이 저에 대해 전이 감정이 없는 상태에서는 저의 감정을 드러내지 않아요. 감정이 생기면 제 나름대로 제가 갖고 있는 상담자의 어떤 제 윤리적 틀 안에다가 집어넣고서 우선은 내색하지 않아요. (참여자 6)

5단계: 담아내기

담아내기 단계는 '공감을 바탕으로 몸부림을 담아내기' 범주가 해당된다. 3단계의 알아차림과 4단계의 버티기를 바탕으로 내담자에 대해 깊이 이해하고 자신을 단도리한 후에 상담자는 내담자의 밑마음에 초점을 두고 공감적으로 다가가게 되고 내담자의 전이에 기반한 몸부림을 담아낼 수 있게 된다. 내담자의 전이에 기반한 몸부림은 상담자를 원망하고 화를 내는 공격적인 언행으로 표현되거나 떼를 쓰기도 하는 등 상담자로 하여금 불쾌한 정서를 이끌어내기도 한다.

내용보다는 그냥 이 사람이 지금 어떤 마음이고,. 이 사람이 표면적으로 보여지는 이런 행동, 그 밑에 어떤 것 때문에 계속 이런 식으로 표출을 할까! 그러니까 이 사람이 지금 상담자 싫다고 원망을 그렇게 하는데 그 밑 마음이 뭘까를 생각해요. (참여자 9)

제가 배우고 접근하는 상담 어프로치 자체가 좀 내담자에 대해서 깊이 있는 이해를 하는 것을 요구를 받아서, 그 부분에 대해서 내담자의 이해에 대해서 고민을 좀 많이 했어요. 그러면서 상담 초기에 많이 받아 주죠. (참여자 4)

그냥 내담자가 미숙하게 굴거나 못되게 굴거나 공격적으로 굴면 멀리 두고 싶은 막 투사적 동일시가 일어나서 그만 왔으면 좋겠다 싶으면서도 아이고 저걸

www.kci.go.kr

어떻게 하나 측은지심으로 나를 다독이며 견뎠던 것 같아요. (중략) 공감을 정확하게 해 주지만 잘 한 짓이 아니라는 소리는 해 줬지 '아이고 야 그렇게 하지는 않아도 되는 걸 그랬네, 엄청 속상했네요. 그러고 나서는 또, 마음고생 실컷 했을 거 아니예요' 이러면서..... (참여자 7)

그 이야기에 담긴 이 사람의 감정이나 갈등이나 욕구나 그 그런 것들에 대해서 좀 더 초점을 두는 거죠. 내담자가 와서 막 흥분해서 길이길이 날뛰고 그러잖아요. 그러니까 그걸 항상 관심을 가지고 충분히 이야기하게 해요. 그런 몸부림들에 대해서 즉각적으로 유발되는 감정들을 잘 보고 상담자가 그대로 그 감정대로 하지 않는 게 종요한 것 같아요. 감정을 액팅아웃 하지 않고 컨테이닝 하는 것, 일단 담아놓는 거죠. 담아주면서 본색을 충분히 드러낼 수 있도록 장을 만들어 주는 거죠. (참여자 8)

6단계: 핵심 다루기

핵심 다루기 단계는 '내담자를 다잡아준 후 핵심으로 들어가서 작업하기', '역전이 개방(즉시성)을 활용하기' 범주가 해당된다. 이 단계에서 내담자가 스스로 조절하지 못하는 몸부림을 표출할 때 상담자가 다잡아 누름으로서 내담자를 진정시켜 바로잡아주게 된다. 다잡아 주는 경험을 통해 내담자는 상담자를 어른으로서 신뢰하게 되어 고개를 숙이게 되고 상담 과정에서는 몸부림과 연결된 핵심문제를 더 깊이 드러내고 작업하게 한다. 또한 즉시성 기법을 활용하여 역전이를 개방하여 내담자의 핵심문제에 파고들게 된다.

항상 관심을 가지고 충분히 얘기하게 하고 나서 어느 정도 관계가 형성되고 나면 그 때는 같이 소리 지르고 정신 안 차리면 똑바로 앉으라고 소리 지르고 지금은 또 뭐 때문에 뒤집어져가지고 뭐 때문이냐고 같이 막 눈 부라리고 하다보면 이제 그게 어느 순간에 딱 제압이 되는 것 같아요. '니 왜이래야 돼 도대체'그러면서, 내담자도 스스로 제압 못하는 것을 상담자가 이렇게 해서 정신 바짝 차리고 지금 뭐냐고 지금 왜 또 막 이렇게 상담자 목소리 커지면 제압이 돼서 질질 짜고 막 울고 하면서 실은 뭐 선생님 이게 섭섭했고 이게 불만이고 하면서 깊은 이야기가 나오게 되는 거죠. 그러니까 제압은 다잡아 주는 거라고 생각해요. 어떤 사람이 욕먹으면 오히려 고맙고 깨졌는데도 오히려 막 카타르시스가 될 수 있잖아요. 그동안 상담 받으면서 그래도 이 사람(상담자) 믿을 수 있는 사람인 것 같다는 마음이 생겨야 제압도 가능한 거죠. 존경하는 선생님, 부모, 절대자에게 순응할 수 있는 사람이 건강한 거잖아요. (참여자 8)

'야 네가 그렇게 이야기를 하니까 내가 무력감이 든다. 내가 너무 막 긴장하게 되고, 혼나는 것 같은 느낌도 들고 되게 그렇다. 그런데 너는 안 올 것 같은데 꾸준히 온다.' 이런 이야기를 했어요. 자기가 화를 내면 모든 사람들은 그냥 떠나버리거나, 아니면 그냥 그것에 대해서'재 왜 저래' 그러고 뒤에서 욕하거나 이랬는데, 그것에 대해서 같이 이야기를 나눴던 것이 개한테는 굉장히 큰 경험이었던 것

www.kci.go.kr

같고, 그러면서 자기가 사실은 되게 두렵다는 이야기를 하게 되었던 거예요. (참여자 3)

즉시성에서 그 내담자가 제가 작정하고 먼저 끌어가는 경우는 되게 이례적이지만 내담자가 이야기할 경우에 그 주제, 이슈가 나오면 제가 뭐 히어 앤 나우에서 다루거나 그렇게 해서 조금 더 그 이야기가 좀 깊어지고 좀 풍부해지고 생동감 있게 이렇게 다룰 수 있도록 활용하는 부분이 있는 것 같아요. (참여자 4)

'아 나 너무 힘들다. 이런 부분이 힘들다'이렇게 얘기를 했어요. 막 전문가처럼 보이려고 하지 않았고 힘든 건 힘들다고 말 하고, 다 받아주면서도 나중에 솔직하게 얘기한 거죠. 내담자는 나를 평가절하, 이상화를 한 세션에서도 한꺼번에 했거든요. 그러면서도 선생님 밖에 없다 했다가도 금방 공격을 하고 그걸 버틴다는 게 인간적으로 버텨준다는 게 되게 힘이 필요하죠. 진짜 이 내담자가 필요한 개입을 해야 하는 데 들어갈 수가 없는 거예요. 조금만 얘기하려해도 화내고 분노하고 그러니까, 그래서 점점 확 분노가 나더라도 솔직하게 얘기 하고 아닌 건 아닌 거라고 얘기하고 그래야겠다. 점점 얘기를 하고 견디고. 그런데 어떤 때는 너무 순한 양 같이 하고 오는 거예요. (참여자 1)

7단계: 문제해결 반복

문제해결 반복 단계는 '내담자 현실 문제에 초점을 맞추기', '깊이 들어가서 반복적으로 다루기' 범주가 해당된다. 상담자는 내담자의 현실문제에 초점을 맞추어 해결점을 찾도록 돕고 과거-상담-현재에서 반복되는 패턴을 인식시키고 내담자의 전이를 현실관계와 연결해서 다루게 된다. 나아가 내담자의 핵심역동을 깊이 다루게 되고 내담자와 깊이 만날 수 있게 되고 통제감 속에서 문제를 반복해서 다루게 된다.

사례개념화 할 때는 전반적인 발달력, 그 다음에 뭐 이해부분에서 느껴지는 느낌이라든가 전반적인 부분도 했지만, 그것은 내담자를 이해하고 필요할 때 다뤘던 부분인거 같고요. 전반적으로는 현실적인 문제에 초점을 맞추고 해결하는 부분에 초점을 두지 않나 싶어요. (참여자 4)

제가 내담자와 함께 하고 있다는 느낌보다는 내담자의 삶에서 배제되어 있다는 느낌인 거예요. '내가 내담자에게 어떤 존재지?'이런 생각이 들면서 무기력해지는 거예요. 이 역전이를 바탕으로 '네가 집에서 느끼는 것처럼 나도 상담과정에서 되게 무기력감을 느낀다'그런 이야기를 하고, '하지만 상담이 조금도 무의미한 시간이라고 생각하지 않고 난 너 옆에서 같이 견디고 같이 있겠다.' 뭐 이런 이야기를 하고 그러면서 어머니와의 관계에서 무기력한 그 상황에서의 내담자의 감정들을 다루면서 조금씩 접촉이 되기 시작했어요. 그러면서 사귀던 여자 친구와 최근 헤어지면서 느끼는 무기력감을 다루게 되었어요. (참여자 2)

www.kci.go.kr

내담자가 그동안 자신의 삶에서의 행적이나 사고쳤던 것들이 있잖아요. 반복되는 패턴 같은 게, 그런 것 하고 연결해서 상담관계에서 또 반복되고 그런 것들을 볼 수 있게 되면서, 자기 치부 아니면 성질, 자기가 얼마나 파괴적인 행동으로 여러 사람을 괴롭혔고 결국은 스스로를 소외시켰고 상담에 와서도 상담자를 내치고 있는지를 다루게 되죠. (참여자 8)

8단계: 숙달

마지막 8단계인 숙달 단계는 '자동적으로 여유있게 다루게 됨', '역전이를 다양하게 활용함' 그리고 '계속되는 수련과 성장의 과정임을 깨닫게 됨'의 범주가 해당된다. 이 단계는 첫 만남부터 어떤 느낌과 생각이 오고가면서 자동적으로 알아차리게 되고 자동적으로 역전이를 다룰 수 있게 되고 상담자 자신의 문제에 편안해지면서 자신감이 생기기도 한다. 역전이를 내담자 이해뿐만 아니라 상담을 방향을 잡고 공감을 통해 관계형성을 하는 등 다양하게 활용하게 된다. 한편으로는 여전히 역전이 관리의 어려움을 실감하면서 상담자로서 역전이를 관리하는 것과 성장이 맞물려 있음을 알고 지속적인 수련을 다짐하기도 한다.

'아 애가 이런 마음이구나, 애가 나를 너무 불안하게 만들고 재촉하고 이 아이 마음이 정말 부모님한테 뭔가 받아가지고 막 쪼으고 그런 거구나! 얘가 얼마나 힘들까' 그거는 이제 많이 훈련이 돼서 자동적으로 되는 부분이 있죠. 훨씬 더 나의 역전이나 그런 부분에 있어 빨리 관리가 되고 벗어날 수 있는 부분이 있는 거죠. 진짜 그런 거 같아요. 내담자마다 그래서 느낌이나 풍기는 게 나한테 오면서 '아! 이게 내담자의 마음이구나. 이게 내담자의 어떤 문제이구나.'(중략) 지금은 아주 심각한 사례도 휘둘리고 압도당하는 게 정말 예전보다는 훨씬 강도와 시간은 줄어드는 것 같아요. 하지만 느껴지는 것은 빨리빨리 자각이 되고 소화하는 그런 속도가 더 빨라 진 거죠. 상담시작하고 7-8년 정도 되면서 이렇게 자각하고 휘둘리지 않고, 아 이게 내담자를 떨어져서 볼 수 있게 되고 그런 부분인 거 같아요. (참여자 1)

역전이 감정은 이렇게 연인 감정 말고 뭐 부모에 대해서라든지 뭐 저는 전체 사례 중에서는 내담자가 전이를 느끼는 표현되는 만큼의 반수 정도는 역전이 감정을 느낀다고 생각해요. 내담자가 전이 문제를 어떻게 넘어서냐가 상담에서 중요한 것처럼 상담자가 역전이를 어떻게 넘어 서느냐가 중요한 것 같아요. 근데 그게 되게 비중이 있거나 이게 무거운 정도가 아닐 뿐이지 반수 정도 이상은 존재한다고 생각해요. 그게 없으면 상담자와 내담자가 어느 정도 친밀관계가 형성되지 않는다고 생각해요. (참여자 6)

책임과 관련된 부분이 많은 것 같아요. 책임 이게 저한테는 많이 큰 부분인 것 같아요. 저는 역전이 감정이 어떤 성장과 저 개인이 성장이 같이 되는 것 같아요. (참여자 3)

역전이가 어떤 기술을 습득하거나 지식 이런 측면이 아니라 자기를 갈고 닦

www.kci.go.kr

는 그런 노력들이 상담에서 굉장히 수련하는 그런 도 닦는 거 까진 아니래도 그런 과정들이 핵심이 아닌가 해요. 그래야 그 재료가 있어야 내담자를 더 잘 이해하고 정확하게 보는 도구가 되는 것 같고 그런 측면에서 자기와의 싸움이라는 생각이 좀 들었어요. 자기감을 유지하는 거가 중요한 것 같아요. (참여자 2)

핵심범주

핵심범주는 자료에 자주 나타나고, 자료의 변동을 잘 설명할 수 있으며, 다른 범주와 쉽게 연결되고, 이론을 함축하고, 이론이 단계적으로 진척될 수 있어야 하며, 분석에 있어서 최대한의 변동을 허용하는 것이어야 한다(Strauss & Corbin, 1998). '상담전문가의 역전이 관리 경험'의 핵심범주는 '압도됨 속에서 고군분투하다가, 오랜 기간의 수련을 통해 나를 알아차리게 되고 드러낼 수 있게 되면서 내담자의 핵심을 다룰 수 있게 됨'으로 도출되었다.

논 의

본 연구는 상담전문가의 역전이 관리 경험의 과정을 밝힘으로써 이를 설명하는 실체이론을 개발하였다. 상담전문가의 역전이 관리 경험 과정은 '압도됨 속에서 고군분투하다가, 오랜 기간의 수련을 통해 나를 알아차리게 되고 드러낼 수 있게 되면서 내담자의 핵심을 다룰 수 있게 됨'이란 핵심범주로 요약된다. 이러한 핵심범주를 통해 상담자가 역전이를 다루는 데는 시간과 훈련이 많이 소요된다는 것을 확인할 수 있었고 역전이 관리 경험의 본질은 상담관계에서 상담자가 자신을 알아차리고 자신을 드러낼 수 있어야 한다는 것으로 밝혀졌다. 나아가 이를 바탕으로 상담자는 버티고 담아내면서 내담자의 핵심을 다룰 수 있게 된다는 것이다. 이러한 결과는 상담자의 역전이 알아차림과 즉시성을 내담자의 전이를 해결하는 도구로 잘 사용해야한다는 것을 시사한다. 이는 Davanloo(1980)가 현대 역동치료를 자유연상을 통해 마음의 내용을 분석하는 것으로 보기 보다는 내담자와 상담자 사이에서 일어나는 상호작용의 과정을 이해하고 해결하려는 시도라고 보는 입장과도 맥을 같이 한다.

구조 분석인 패러다임 모형에서 '압도당하고 붙들림이'란 중심현상을 중심으로 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 상호작용 전략, 그리고 결과가 도출되었다. 이를 바탕으로 시간의 흐름에 따른 과정은 '막힘', '고군분투', '알아차림', '버티기', '담아내기', '핵심 다루기', '문제해결 반복' 그리고 '숙달'의 8단계로 나타났다. 이러한 상담전문가의 역전이 관리 경험의 과정을 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, '막힘 단계'에는 '내담자와 상호작용이 생성됨', '무엇인가 나와 얽히고 접근이 막힘', '초보상담자로서 역부족임', 그리고 '원활한 상담운영이 어려움'의 4개의 범주가 해당된다. '막힘 단계'는 상담과정에서 상담이 원활히 진행되지 않는 상태를 의미한다. 이 때 상담자들은 역전이를 자각하고 다루는 것이 쉽지 않다. 이는 상담자의 발달단계상 초보상담자로서 역전이 자체를 인식하고 다루는데 아직 훈련이 되지 않은 경우와 자신의 특성이나 문제가 연결되는 경우로 구분해서 나타나고 있다. 이는 역전이에 대한 절충적 접근을 통해서 정

www.kci.go.kr

리해 볼 수 있다. 상담자의 해결되지 않은 문제와 연결되어 역전이가 경험되는 점은 고전적 입장으로 볼 수 있으며 내담자가 던져주는 등 여러 상호작용에 의한 다양한 역전이 경험은 전체적 입장으로 볼 수 있다(최명식, 2003). 따라서 이 두 가지 관점에서 역전이를 이해하고 다루어나가는 것이 요구된다.

둘째, '고군분투 단계'에는 '내담자를 위한다는 마음으로 고군분투하기' 범주가 해당된다. 역전이를 작업하는 첫 번째 과제는 이를 인식하는 것이다(손진희, 2002). 상담자가 자신의 역전이 감정을 충분히 자각하고 통제하지 못한다면 내담자를 자신의 욕구를 충족시켜주는 대상으로 삼아 올바른 치료성과를 낼 수 없다(정방자, 1998). 따라서 역전이를 인식하고 관리할 수 있는 능력을 갖는 것은 상담자로서 필수적인 요소이다. 하지만 초심상담자나 훈련이 덜 된 상담자는 이 작업이 막히면서 어려움을 겪게 된다. 과도하게 일방적인 도움을 주려고 애를 쓰거나 피하고 싶은 마음을 누르는 등 고군분투하는 모습을 나타낸다. 이 때 긍정적인 역전이는 더욱 알아차리기 힘들어 한다. 오히려 스스로 공감을 잘 하고 상담을 잘 진행한다고 인식하는 것으로 밝혀졌다. 역전이 행동은 상담자가 내담자에게 인정받고 싶거나 존경받고 싶은 자신의 욕구를 내보이는 긍정적 역전이 행동과 내담자를 회피하거나 공격적인 방식으로 내담자를 대하는 부정적 역전이 행동으로 나뉜다(Gelso, Latts, Gomez, & Fassinger, 2002). 본 연구 결과처럼 긍정적 역전이의 경우 더욱 알아차리기 어려울 수 있으므로 상담자의 긍정적 역전이에 대한 이해와 훈련이 더욱 요구된다. 이는 상담자가 항상 친절하고 자상하기만 하며 직면을 회피하는 것은 내담자가 좌절에 대한 반응을 억압하도록 강화하는 셈이 됨으로써 결국 실망감과 분노를 다루는 내담자의 전형적인 방식과 내담자의 공격성을 전혀 보지 못하고, 그 반응 속에 내재하는 갈등을 실제 상황에서 탐색하고 다룰 수 있는 기회를 갖기 어렵게 된다(Bauer, 2007)는 견해와 맥을 같이 한다.

셋째, '알아차림 단계'에는 '생생한 역전이의 작동을 접하고 상담에 대해 다르게 인식하기', '자기성찰을 통해 역전이 감정을 알아차리기' 그리고 '역전이를 활용하여 내담자를 새롭게 바라보기' 범주가 해당된다. 상담자는 수퍼비전 등을 통해 역전이의 작동을 알게 되면서 놀라게 된다. 지금까지의 자신의 상담 수행을 돌아보면서 상담에 대한 새로운 이해를 하게 된다. 이후 여러 작업을 통해 역전이를 알아차리는 단계에 도달하게 된다. 상담자는 자신의 역전이 근원을 분석하고 이해할 수 있어야 한다. 이는 자기성찰을 통해 획득될 수 있으며 쉽지 않은 과정일 수 있다. 이러한 결과는 상담자의 역전이 행동을 방지하는 궁극적인 방법으로 상담자의 자기성찰이 중요하다는 입장(Robbins & Jolkovski, 1987; Watkins, 1985; Hayes, Gelso, Van Wagoner, & Diemer, 1991)과 맥을 같이 한다. 상담자는 자신의 경험을 통한 통찰로 내담자에 대한 이해를 시도할 수 있고 또 이러한 시도는 다시 자신을 성찰할 수 있게 하는 순환적 과정을 경험함으로써 성찰과 통찰을 반복하게 된다.

넷째, '버티기 단계'에는 '절제를 통해 버티기' 범주가 해당된다. 역전이를 알아차리게 되면 내담자의 입장을 잘 이해하게 되고 내담자의 역동을 깊이 이해하게 된다. 이와 동시에 상담자는 과도한 반응을 경계하고 절제하면서 역전이 감정에 대한 반응을 쉽게 드러내지 않는다. 그리하여 내담자의 전이나 자신의 역전

www.kci.go.kr

이에 휘둘리지 않도록 해 준다. 이는 역전이를 인식한 다음에는 이를 파괴적인 방식으로 행동화하지 말고 내담자가 투사한 것이 무엇이며 그 이면의 동기가 무엇인지를 이해해야 한다는 것을 의미한다(Bauer, 2007). 또한 내담자에 대한 감정을 내담자와 의사소통하는 것이 유익한지에 대해서는 논란이 많기 때문에 역전이 감정을 다룰 때에는 내담자가 받아들일 수 있는 시기와 전달 형태를 선택하는 것이 가장 중요하다(도상금, 1994)는 입장과도 맥을 같이 한다. 인지치료적 접근에서는 습관적인 지각 과정의 양식을 늦추고, 지각을 회피했던 세부적인 현상들에 주의를 기울이도록 하는 탈자동화와 즉각적 경험에서 한걸음 벗어나서 사건과 사건에 대한 반응 사이의 간격을 알도록 하는 탈중심화 등의 주의조절에 관한 개념을 강조하였다(Safran & Segal, 1990). 이는 '버티기 단계'와 일맥상통하는 개념으로 절제와 조절에 대한 중요성을 시사한다. 상담자의 버티기는 기존 문헌에서 휘말리지 않기, 정서적 객관성, 절제와 중립성 등의 개념으로 설명되기도 한다(Bauer, 2007).

다섯째, '담아내기 단계'에는 '공감을 바탕으로 몸부림을 담아내기' 범주가 해당된다. 내담자의 전이와 상담자의 역전이에 대한 이해를 통해 내담자의 밑마음(감정, 갈등, 욕구)에 초점을 두게 된다. 이는 상담자의 공감능력을 키우고 내담자의 몸부림을 담아낼 수 있는 기반을 구축하게 된다. '몸부림'이란 내담자의 전이에 비롯되어 표현되는 행동으로 그 강도와 행태가 다양하게 나타날 수 있는데, 본 연구에서는 참여자의 표현을 그대로 살려서 개념화하였다. 이러한 표현을 체험코드(in vivo code)라고 한다(Schreiber & Stern, 2003). 상담자의 증가된 공감 능력은 '역전이 자각 후 초기에 엄청 받아줌'이란 개념에 생생하게 담겨져 있다. 이렇듯 역전이 자각은 공감을 증진시키고 공감은 내담자를 담아주는 것이 가능하게 해 준다. 역전이 관리능력과 높은 공감적 태도와 상관이 높다는 것은 기존 연구 결과에서 확인되어 왔다(장세미, 1999; Gelso, Latts, Gomez, & Fassinger, 2002). Bion은 어머니의 담아내기(containment) 기능을 치료 상황에 적용시켜 치료자도 이와 유사한 기능을 수행한다고 보았다. 내담자는 전달할 수 있어야 하며 치료자는 담아 줄 수 있어야 한다. 내담자가 이전에 감당할 수 없었던 감정들을 치료자가 담아주면 내담자가 좀 더 감당할 수 있게 되고 이전보다 덜 두렵게 느껴진다(김진숙, 2009).

여섯째, '핵심 다루기 단계'에는 '내담자를 다잡아준 후 핵심으로 들어가서 작업하기'와 '역전이 개방(즉시성)을 활용하기' 범주가 해당된다. 내담자는 이전의 '담아내기 단계'를 통해 상담자와 신뢰가 형성되었다. 이후 내담자는 자신의 취약점과 상처가 담겨있는 자신도 조절하지 못하는 전이 행동을 더욱 표출하게 되고 상담자는 이를 다잡아 줄 수 있게 된다. 이를 통해 내담자가 자신을 다스려서 절제와 극복을 경험하도록 도울 수 있다. '다잡다'의 사전적 의미는 '들뜨거나 어지러운 마음을 가라앉혀 바로잡다, 단단히 다스리거나 잡도리하다'이다(국립국어원 편, 2013). 이는 기존의 직면(즉시성 포함)의 의미에 덧붙여 제압하고 다스린다는 의미를 포함하는 것으로 볼 수 있다. 상담자가 진정한 어른의 존재로서 내담자가 스스로 조절하지 못하는 전이행동을 다잡아주면 내담자는 자신을 다스리는 법을 배우고 고개를 숙이게 되면서 핵심 문제를 드러내게 된다. 이 때 상담자는 역전이 개방(즉시성)

www.kci.go.kr

을 하거나 자신의 느낌과 생각을 개방하기도 하면서 깊이 작업한다. 이들은 상호관계에서 힘든 점을 개방하고 상담자의 느낌을 솔직하게 얘기하고 아닌 건 아니라고 얘기하는 방식을 취한다. 이는 즉시성의 기법에 기반한 상담자의 진솔한 자기 개방의 중요성을 시사하는 결과이다. 또한 발달수준이 높은 상담자가 초심상담자보다 우월한 척 하거나 지배적인 태도를 보이지 않고 내담자를 직면할 수 있으며 내담자의 욕구를 충족시키는 반응을 자제한다는 연구 결과와도 맥을 같이 한다(Tracy, Hays, Malone & Herman, 1998).

일곱째, '문제해결 반복 단계'에는 '내담자 현실문제에 초점을 맞추기'와 '깊이 들어가서 반복적으로 다루기' 범주가 해당된다. '핵심 다루기' 단계 이후 내담자의 핵심 문제는 현실문제와 현실관계와 연결해서 반복적으로 다루게 된다. 상담자는 전이 감정 자체를 해소하는 대상에 머물지 않고 현실에서 해결점을 찾도록 돕고 과거-상담-현재에서 반복되는 패턴을 인식시켜주려고 한다. 무엇보다 현실 관계와 연결해서 다룸으로써 내담자를 조력한다. 또한 내담자를 깊이 만나게 되고 통제감 속에서 핵심문제를 반복적으로 다룰 수 있게 된다. 이는 정신분석이 현실과의 연결성이 멀어질 때 비실용적이 된다고 설명하면서 현실에서의 문제해결을 실용적 정신분석치료 과정의 핵심이라고 설명한 Renik(2006)의 견해와 맥을 같이 하는 결과이다.

여덟째, '숙달 단계'에는 '자동적으로 여유있게 다루게 됨', '역전이를 다양하게 활용함' 그리고 '계속되는 수련과 성장의 과정임을 알게 됨' 범주가 해당된다. '숙달 단계'는 마지막 단계로 상담 시작 후 오랜 시간이 걸릴 수 있다. 숙달 단계에 도달하면 첫 면접부터 관계의 향상을 자동적으로 알아차리게 되고 역전이를 여유있게 다룰 수 있게 된다. 나아가 상담자 자신의 감(촉)을 중심에 놓고 내담자에 휘둘리지 않고 상담을 운영하게 되며 역전이를 통해 친밀한 관계 형성과 깊은 공감으로 활용하게 된다. 반면에 여전히 역전이를 다루는 것은 어렵고 상담자의 성장과 역전이 관리는 맞물려 있는 계속되는 수련과 성장의 과정임을 깨닫게 되기도 한다. 이러한 결과는 상담 능력과 역전이 관리 능력이 함께 성장한다는 것을 시사한다.

이상 8단계 과정은 순환적이면서 오랜 수련 기간을 통해 발달된다는 특성을 가진다. 한편 패러다임 구조 분석에서 중심현상을 다루기 위한 상호작용 전략에 직접적으로 영향을 미치는 중재적 조건에 대해서 주목할 필요가 있다. 본 연구 결과의 중재적 조건은 오랜 시간 상담자들이 상담 수련을 하면서 내담자를 만나는 상담 외에 경험하는 훈련과 노력에 대한 내용이 담겨져 있다. 구체적 내용으로 '나의 문제해결을 통해 수용역량을 갖게 됨', '전문가의 지도와 지지를 통해 전문성을 발달시킴', '나의 특성과 발달수준이 영향을 미치게 됨', '역전이에 대한 다양한 견해를 가짐', '역전이를 다루게 되기까지 시간이 많이 걸림', '상담 시간 외에 내담자에 대해 시간과 에너지를 쏟음'의 6가지 조건이 나타났다. 이러한 조건들은 상담자로서 역전이 관리뿐만 아니라 상담 전문성을 발달시키데 필요한 조건이라고도 볼 수 있다. 이를 통해 역전이를 다루는 능력이 상담에서 많은 부분을 차지하고 중요한 관건이 된다는 것을 알 수 있다. 무엇보다 개인상담과 집단상담 등을 통해 상담자 자신이 자기에 대한 이해와 자신의 문제를 해결하는 체험이 필수적임을 알 수 있다. 특히 개인상담은

www.kci.go.kr

공감능력의 개선과 전이와 역전이의 중요성에 대한 인식과 역전이 자각을 높이는데 도움이 된다(유성경, 이문희, 조은향, 2010; Macran & Shapiro, 1998). '나의 문제해결을 통해 수용역량을 갖게 됨'이란 범주는 상담자가 자신을 받아들일 수 있는 만큼 내담자를 받아들일 수 있기 때문에 인간으로서 자신의 한계를 있는 그대로 느끼고 받아들이는 용기와 진솔함이 우선되어야 한다는 주장(도상금, 1994; 하정, 홍지영, 2011)을 잘 뒷받침해 주고 있다. 또한 상담자가 심리적으로 건강하고 성숙하여야 내담자와의 관계에서 안정감을 유지할 수 있고 상담관계에서 내담자를 객관적이고 중립적으로 탐색하고 적절하게 개입함으로써 내담자에게 좋은 촉매제 역할을 할 수 있다는 견해와 맥을 같이 한다(윤희섭, 정현희, 2010; 이동식, 2008; Stoltenberg, McNeil, & Delworth, 1998). 이외에도 상담자의 역전이 관리능력은 상담자의 개인 특성, 그리고 전문적 발달수준의 영향을 받는다. 이는 '전문가의 지도와 지지를 통해 전문성을 발달시킴', '나의 특성과 발달수준이 영향을 미치게 됨' 그리고 '역전이에 대한 다양한 견해를 가짐'이란 범주에 잘 나타나고 있다. 이러한 범주는 기존 연구에서 상담 경력이 많은 상담자의 역전이 관리 능력이 높다는 연구들(김순영, 배성만, 주은선, 2015; 이영은, 이창환, 2011; 한은주, 최한나, 2013)을 뒷받침하는 결과이다. 마지막으로 '역전이를 다루게 되기까지 시간이 많이 걸림'과 '상담시간 외에 내담자에 대해 시간과 에너지를 쏟음'의 두 범주를 살펴보면 역전이를 다루는 능력을 키우는 데는 시간과 노력이 많이 걸리고 수퍼비전 등을 통한 오랜 수련이 요구됨을 알 수 있다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 상담전문가를 대상으로 오랜 기간에 걸친 역전이 관리 경험 과정을 구체적이고 실제적으로 밝혔다. 이를 통해 초심상담자들에게 역전이 관리에 대한 실제적 모형과 지침을 제시함으로써는 상담교육 및 상담실제에 기여할 수 있다. 둘째, 본 연구는 근거이론의 개방코딩, 축코딩, 선택 코딩을 모두 사용하여 분석함으로써 상담전문가의 역전이 관리 경험을 풍부하고 체계적으로 밝힘으로써 역전이 경험을 다각적인 면에서 조명할 수 있는 자료를 제공하였다. 셋째, 연구 참여자인 상담전문가의 상담 경력이 9년에서 28년(평균 17년)으로 전문성 발달 수준이 다양하게 분포되어 발달 수준과 시간의 흐름에 따른 변화 과정을 충실히 담아내려고 시도하였다. 이는 본 연구 목적에 충실하게 목적적 표집을 수행한 것으로 볼 수 있다.

본 연구의 한계점과 추후 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 연구 참여자가 9명이었다. 추후 연구에서 참여자를 좀 더 추가하여 전문가 역전이 관리 경험에 관한 유형 분석을 시도한다면 상담전문가의 역전이 관리에 관한 보다 구체적이고 실제적인 기초 자료를 제공할 것이다. 둘째, 본 연구에서는 연구 참여자들을 심층면담 자료를 중심으로 분석을 하였다. 추후 연구에서는 상담전문가들의 상담회기에 대한 축어록 등의 자료를 통해 역전이 관리 경험을 분석한다면 상담실제에서의 보다 생생하고 구체적인 역전이 관리 경험을 밝힐 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

강석영 (2008). 상담자 자기효능감과 상담성과의 관계에서 상담자 역전이 행동 및 내담자 협

www.kci.go.kr

력관계의 매개효과. 단국대학교 박사학위 논문.

김순영, 배성만, 주은선 (2015). 상담자의 상담 경력에 다른 상위인지 자각과 포커싱적 태도가 역전이 관리능력에 미치는 영향. 상담학연구, 16(2), 157-178.

문지영 (2011). 정신과 음악치료 인턴의 역전이에 대한 현상학적 연구. 한국음악치료학회지, 13(3), 39-60.

김준혜, 안현의 (2013). 상담자 발달수준, 마음챙김 및 역전이 관리능력과의 관계. 인간이해, 34(2), 95-109.

김지은 (2005). 부정적 역전이의 발생과정: 구조방정식 모델링을 통한 분석. 가톨릭대학교 박사학위논문.

김지은, 조성호 (2006). 역전이 행동 척도의 타당화 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 18(1), 117-136.

김진숙 (2009). 투사적 동일시의 의미와 치료적 활용. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(4), 765-790.

김현숙 (2012). 상담자의 내현적 자기애와 작업동맹과의 관계에서 역전이 행동의 매개효과. 상담학연구, 13(5), 2379-2393.

김현정 (2003). 상담자 발달수준과 자기위로능력 및 역전이 관리능력과의 관계. 홍익대학교 석사학위논문.

도상금 (1994). 심리치료 장면에서 치료자의 경험-역전이 개념과 활용을 중심으로. 인간이해, 15, 5-14.

손진희 (2002). 상담자 경력별 알아차림 방해요소 지각 정도. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 563-580.

심지은 (2008). 상담자의 마음챙김, 공감 및 역전이 관리능력의 관계. 가톨릭대학교 박사학위논문.

양경연 (2005). 상담자 발달수준과 자아분화 및 역전이 행동과의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문.

유성경, 이문희, 조은향 (2010). 상담자 교육분석 경험 및 태도 분석. 청소년상담연구, 18(2), 17-35.

윤정설 (2002). 상담자의 성격특성 및 경력이 역전이 행동에 미치는 영향: 자기효능감을 매개변인으로. 연세대학교 석사학위논문.

윤희섭, 정현희 (2010). 상담자의 애착유형과 발달수준에 따른 역전이 관리능력의 차이. 상담학연구, 11(2), 485-505.

이동식 (2008). 도정신치료입문. 서울: 한강수.

이영순 (2010). 초보 상담자들의 어려움과 역전이 관리능력 및 상담성과 간의 관계. 상담학연구, 11(3), 1021-1035.

이영은, 이창환 (2011). 상담자의 인지 복합성과 대처 유연성이 역전이 관리능력에 미치는 영향. 한국산학기술학회논문지, 12(3), 1178-1187.

임고운, 김지현 (2008). 상담자 발달수준 및 역전이 활용과 상담성과. 상담학연구, 9(3), 987-1006.

장세미 (1999). 상담자의 특성, 역전이 관리능력 및 상태불안의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문

전아름 (2011). 상담자의 내현적 자기애 성향과 마음챙김이 역전이 행동에 미치는 영향. 서강대학교 석사학위논문.

정방자 (1998). 정신역동적 상담. 서울: 학지사.

최명식 (2003). 역전이 개념의 변천, 분류 및 치료적 활용에 대한 이해. 인간이해, 24. 1-22.

최명식 (2005). 역전이 활용 척도의 개발 및 타

www.kci.go.kr

당도 연구. 연세대학교 박사학위논문.

하 정, 홍지영 (2011). 집단 수퍼비전 경험을 통한 상담자의 발달적 변화 과정. 아시아교육연구, 12(3), 279-303.

한영주, 권경인, 김창대, 유성경 (2012). 낮은 성과를 보인 상담과정에 대한 질적 연구. 상담학연구, 13(1), 71-97.

한은주, 최한나 (2013). 역전이 활용능력과 상담만족도의 관계: 작업동맹의 매개효과 검증. 인간이해, 34(1), 75-91.

황인호 (2004). 상담자의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향. 건국대학교 박사학위논문.

국립국어원 편 (2013). 표준국어대사전. http://www.korean.go.kr.

Bauer, G. P. (2007). 지금-여기에서의 전이분석. [The analysis of the transference in the here and now]. (정남운 역). 서울: 학지사(원전은 1993년에 출판).

Bion, W. R. (2013). 경험에서 배우기. [Learning from Experience]. (윤순임 역). 서울: 눈(원전은 1962년).

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions.* Sage Publications.

Davanloo, H. (1980). *Short-Term Dynamic Psychotherapy.* New York: Jason Aronson.

Freud, S. (1910). The future prospects of psycho-analytic psychotherapy. *standard Edition, 11,* 141-151.

Friedman, S., & Gelso, C. J. (2000). The development of Inventory of Countertransference Behavior. *Journal of Clinical Psychology, 56,* 1221-1235.

Gelso, C. J., Latts, M. G., Gomez, M. J., & Fassinger, R. E. (2002). Countertransference management and therapy outcome: An initial evaluation. *Journal of clinical Psychology, 58*(7), 861-867.

Hayes, J. A., Gelso, C. J., & Hummel, A. M. (2011). Managing Countertransference. *American Psychological Association, 48*(1), 88-97.

Hayes, J. A., Gelso, C. J., Van Wagoner, S. L. & Diemer, R. A. (1991). Managing countertransference: What the experts think. *Psychological Reports, 69.* 39-148.

Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., Hill, C. E., Harp, J. S., & Carozzoni, P. (1998). Therapist perspectives on countertransference: Qualitative data in search of a Theory. *Journal of Counseling Psychology, 45,* 468-482.

Jones, A. S. (1990). *The effects of counselor anger discomfort, gender, and need for nurturance on countertransference reactions to angry client. Unpublished doctoral dissertation.* University of Maryland.

Kyale, S. (1998). 인터뷰-내면을 보는 눈. [InterViews; Learning the Craft of Qualitative Research Interview]. (신경림 역). 서울: 하나의학사(원전은 1996년에 출판).

Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturakistic inquiry.* Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Macran, S., & Shapiro, D. (1998). The role of personal therapy for therapists: a review. *British Journal of Medical Psychology, 71,* 13-25.

Renik, O. (2012). 실용정신분석. [Practical psychoanalysis for therapists and patients. Other Press]. (노경선 역). 서울: 눈(원전은 2006년에 출판).

www.kci.go.kr

Robbins, S. B., & Jolkovski, M. P. (1987). Managing countertransference feelings; interactional model using awareness of feeling and theoretical framework. *Journal of Counseling Psychology, 34*(3), 276-282.

Rosenberger, E. W., & Hayes, J. A. (2002). Origins, Consequences, and Management of Countertransference: A Case Study. *Journal of Counseling Psychology, 49*(2), 221-232.

Safran, J. D., & Segal, Z. V. (1990). *Interpersonal process in cognitive therapy.* New York: Basic Books.

Schreiber, R. S., & Stern, P. N. (2003). 근거이론 연구방법론. [Using grounded theory in nursing]. (신경림, 김미영 공역). 서울: 현문사 (원전은 2001에 출판).

Stoltenberg, C. D., McNeil, B. W., & Delworth, U. (1998). *IDM Supervision: An integrated developmental model for supervising counselors and therapists.* San Francisco: Jessey-Bass.

Strauss, A., & Corbin, J. (2001). 근거이론의 단계 [Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques]. (신경림 역). 서울: 현문사(원전은 1998에 출판).

Tracey, T. J., Hays, K. A., Malone, J., & Herman, B. (1998). Changes in counselor response as a function of experience. *Journal of Counseling Psychology, 35*(2), 119-126.

Van Wagoner, S. L., Gelso, C. J., Hayes, J. A., & Diemer, R. A. (1991). Countertransference and the reputedly excellent therapist. *Psychotherapy, 28,* 411-421.

Watkins, C. E. (1985). Countertransference: Its impact on the counseling situation. *Journal of Counseling and Decelopment, 63*(6), 356-359.

원 고 접 수 일 : 2016. 01. 06
수정원고접수일 : 2016. 04. 24
게 재 결 정 일 : 2016. 05. 17

www.kci.go.kr

한국심리학회지 : 상담 및 심리치료
The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy
2016, Vol. 28, No. 2, 311-337

The Process of Expert Counselor's Countertransference Management

Jung Ha

Jeonju University

This study aims to propose a substantial theory describing the process of expert counselor's countertransference management. In-depth interviews were conducted with nine expert counselors. Using a grounded theory approach, 121 concepts, 55 sub-categories and 24 categories were derived from open coding. The paradigm model of central phenomenon revealed as 'overwhelmed and tied'. The core category was, 'While struggling with being overwhelmed, they have been able to work with the client's core problem by participating in self-awareness and self-disclosure training." Results showed the following stages in the process of expert counselor's countertransference management: 'the stage of being blocked', 'the stage of struggling', 'the stage of awareness', 'the stage of keeping moderate', 'the stage of containment', 'the stage of working with the core problem', 'the stage of problem solving' and 'the stage of mastery'. Finally, Implications of the results and suggestions for future studies are discussed.

Key words : Countertransference, Expert counselor, Grounded theory

www.kci.go.kr