

초보상담자의 직업적응 경험

홍 지 영

전주대학교

김 진 희[†]

안양대학교

본 연구는 초보상담자의 직업적응 경험을 밝히고자 수행되었다. 이를 위해 상담경력 3년 미만의 초보상담자 8명을 전화인터뷰 하였고, 합의적 질적 연구방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석결과 초보상담자의 직업적응은 7개의 영역, 19개의 범주, 37개의 하위범주, 71개의 핵심개념으로 추출되었다. 주요 범주를 중심으로 결과를 살펴보면 초보상담자들이 인식한 적응의 의미는 '상담자로서 전문적, 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶'이었고 현재 적응 상태는 '부적응과 소진됨', '상담자로서 적응하고 있음'으로 나타났다. 적응을 방해하는 내적 갈등으로는 '전문성에 대한 고민과 과정에 대한 막막함'이었고, 외적 갈등으로는 '내담자 요인 및 내담자 환경적 문제로 인한 한계를 경험함'과 '상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함'이었으며, 적응을 위한 노력으로 '선배, 동료 등 주변에 조언을 구함'이 전형적인 것으로 나타났다. 적응에 도움이 된 요인으로는 '내담자의 변화와 깊어진 상담관계 경험을 통해 상담자로서 만족감을 느낌', '사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음', '전문성 향상을 위한 교육과 훈련', '동료들과의 관계 속에서 힘을 받음'인 것으로 나타났다. 초보상담자들의 적응 과정에서 성장은 '초기의 두려움을 극복하고 변화하고 있음을 느낌'으로 나타났다.

주요어 : 초보상담자, 직업적응, 합의적 질적 연구

[†] 교신저자 : 김진희, 안양대학교 교육대학원, 경기도 안양시 만안구 삼덕로 37번길 22
Tel : 031-463-1332, E-mail: jinhee@anyang.ac.kr

상담에 대한 사회적 인식이 변화되고, 상담에 대한 관심과 요구가 급증하면서 학교, 학회, 국가기관 및 일반단체들을 통해 많은 상담자들이 배출되고 있다. 이러한 양적 성장 상황에서 상담산업의 확대와 상담전문가의 고용 증대를 통한 상담대중화의 전망이 실현되기 위해서는 상담서비스의 전문성과 신뢰성을 확보하는 상담전문가들의 효율적 질 관리가 선행되어야 할 것이다(이형국, 2017).

상담자들은 상담의 특성상 고도의 지식과 기술, 경험을 갖춘 전문성을 요구받고 있으며, 효과적인 상담을 진행하기 위해서는 상담자 본인의 영향력이 크다는 것은 기존 연구들을 통해 밝혀져 왔다(Huppert et al., 2001; Wampold, 2001; Wampold & Brown, 2005). 즉 상담자들은 자신을 상담 및 치료의 도구로 사용하며(Sussman, 1992; Norcross, 2000), 상담의 변화를 이끄는 중요한 변수로 관심을 가져야 함을 강조하였다(Corey & Corey, 2002). 하지만 상담자가 전문적, 인간적 자질을 충분히 갖추기란 생각보다 쉽지 않으며, 오랜 시간에 걸쳐 좌절과 성장의 과정을 겪을 수밖에 없는 것이 현실이다.

최근 상담자발달에 도입되고 있는 전생애 발달관점은 대학원 과정뿐 아니라 그 이후 수십년의 과정을 포함하여 조망하고자 하였다(Skovholt, 2000; Wikins, 1997). 이러한 전생애 발달적 관점과 연구결과는 상담교육자, 수련생, 상담실무자 모두에게 전문적 자질과 개인적 자질의 성장과 삶을 통합적으로 생각할 수 있도록 한다는 점에서 의의가 있다 할 수 있다. 그러나 기존의 상담자발달모형은 개인상담과 개인수퍼비전 맥락에 초점이 맞추어져 왔기에(Skovholt & Ronnestad, 1995) 상담자가 처한 다양한 환경과 개인적 특성들에 대해서

는 논의가 크게 미흡했다 할 수 있다. 환경적 측면에서 보면 상담자는 근무하는 조직의 특성에 따라 개인상담 외에도 심리교육, 집단상담, 프로그램 개발 및 연구 업무, 행정이나 기획, 홍보 업무를 담당 할 수 있고, 이러한 환경적 측면은 상담자의 전문적 발달에도 중요한 영향을 미친다고 볼 수 있다(김진숙, 2001). 또한 상담자의 개인적 특성 즉 성격적 특성, 정서적·지적 능력, 미해결된 개인적 문제, 연령 및 삶의 경험, 전문적·개인적 대인관계, 이전의 직업경험 및 훈련, 현재 삶의 여건들도 상담자의 전문적 발달에 중요한 영향력을 가지고 있다(Skovholt & Ronnestad, 1995). 이는 상담자의 환경적, 개인적 특성을 포괄하여 살펴볼 필요성을 제기하고 있으며, 이러한 관점은 개인과 그 개인이 일하는 환경 간 상호작용에서 나타나는 요인들을 가정한 직업적응이론의 기본 전제(Dawis & Lofquist, 1984)와 같은 맥락이라 할 수 있다.

직업적응이론(Theory of Work Adjustment)의 주요개념은 만족(satisfaction)과 충족(satisfactionness)의 관점으로 볼 수 있는데(Dawis & Lofquist, 1984), 상담자의 직업적응에 대입한다면 직무만족과 소진 같은 개념은 개인적 만족을, 전문성과 역할충족 등은 조직과 환경의 충족을 반영하는 관점으로 볼 수 있다. 상담자에게 직업적응은 직업에 대한 태도, 가치, 선택 동기, 전문성 및 역량, 만족, 소진과 관련되며 상담자의 전문적, 개인적 삶의 만족과 직결되어 있을 뿐 아니라 궁극적으로는 상담의 질에 영향을 미치는 중요한 변인으로 작용하게 된다는 점에서 중요성이 크다 할 수 있다.

상담자의 직업적응과 관련해서 직업 환경과 업무의 특수성을 고려한 연구들이 학교, 기업, 청소년상담기관에서 근무하는 상담자를 대상

으로 진행되었다. 그 결과를 살펴보면 다음과 같다. 전문상담교사들은 주요현상으로 ‘이상과 현실의 불일치’를 경험하며 교사와 상담자로서 경험하는 역할갈등을 겪고 있으며, 직업 정체성에 대한 고민이 많았다(김지연, 김동일, 2015). 청소년상담자들은 ‘전문적 정체성에 대한 혼란과 역할 갈등’을 경험하며, 상담자와 행정가 사이에서 역할 갈등을 하고 있는 것으로 나타났다(김진숙, 2001). 기업상담자들 또한 독특한 기업 조직과 문화에 적응하며 역할 정체성 갈등을 경험하는 것으로 드러났다(심운정, 2012). 이와 같이 상담자가 근무하는 다양한 현장의 직업적응 과정에서는 공통적으로 그 조직이 원하는 직무를 충족시키는 것이 중요했으며, 순수한 상담업무 외에 조직의 특성에 따라 요구되는 다중 역할로 인해 역할 혼란, 기대와 현실의 불일치 등의 경험을 하는 과정에서 상담자로서 정체성 혼란을 경험하는 것으로 나타났다. 또한 최근에 개인상담 및 슈퍼비전 차원을 비롯한 상담자의 개인적 특성에 관심을 기울인 연구들이 진행되기 시작했다(김순영, 배성만, 주은선, 2015; 이은진, 이문희, 2015; 전수경, 2016; 허재경, 김지현, 2009). 그러나 상담자의 개인적 만족에 대한 깊이 있는 연구는 미비하며, 나아가 상담자의 개인적 만족과 환경의 충족간의 상호작용을 살펴보는 직업적응적 관점을 적용한 탐색적 연구들은 많지 않다.

특히 본 연구에서는 상담자의 직업적응 과정 중 초보상담자의 시기에 초점을 두고 살펴 보려고 한다. 초보상담자에 대한 정의는 다양한 의견들이 있으나 상담경력, 학위수준, 수련 정도 등을 적용하여 구분하고 있으며, 용어 사용에서도 초보상담자와 초심상담자를 혼용하여 쓰고 있는 것이 현실이다(송수경, 구자경,

2017). 본 연구에서는 다수의 연구에서 적용한 기준을 적용하여 개인상담 경력 3년 이하, 석사 재학이상을 초보상담자로 구분하였다. 초보상담자 시기는 직업적응의 관점에서는 상담의 전문성을 비롯해 상담자라는 직업에 대한 이해와 기대 측면에서도 경험이 부족한 초보이기 때문에 겪는 어려움과 도전들을 경험할 수밖에 없으며, 모든 상담자가 경험하는 과정으로 추후 숙련상담자로서 성장해나가는 중요한 토대가 되는 시기라 할 수 있다는 점에서 중요하다 할 수 있다. 국내 상담계의 현실을 고려할 때, 초보상담자가 상담자라는 직업으로 인해 다양한 고충을 가지고 있음을 예상할 수 있다. 자격증 취득 및 관리 면에서는 청소년상담사 외에는 국가자격증을 갖추지 못했으며, 공인된 학회 자격증 외에 검증되지 못한 다양한 자격증이 남발되고 있어 자격증을 받기 위한 노력에 비해 그 이후의 보상이 충분하지 않으며, 관리도 체계적이지 못하다. 취업측면에서는 상담학도의 수에 비해 전문상담자로서의 역할을 원하는 안정된 일자리가 부족하며, 대부분은 비정규직으로 사회생활을 시작하기가 쉬운 형편이다. 반면 요구되는 상담수련 경험에 소요되는 시간과 비용은 적지 않다. 이러한 현실은 전문상담자로서의 정체성을 가지는데 걸림돌로 작용하고 있을 뿐 아니라 진로갈등, 직업 및 직무 불만족, 업무소진으로 이어질 가능성도 배제할 수 없다.

그럼에도 불구하고 초보상담자들은 수련의 필수과정으로서 내담자를 만나고 있으며 내담자의 복지와 안녕을 고려할 때, 초보상담자의 건강한 성장을 위한 고민은 중요하다 할 수 있다. 또한 많은 초보상담자는 숙련상담자로 성장해나가는 과정을 경험하고 있으며, 현재 많은 숙련된 상담자들이 활동하고 있다. 그

과정에서 초보상담자들은 상담자로서 어떤 좌절과 극복, 도전과 성취경험들을 하고 있는지, 그 시기에 어떤 환경적, 개인적 요인들이 직업적응에 영향을 미치고 있는지에 대한 경험을 통합적으로 탐색한 연구는 미비한 형편이다. 선행 연구를 살펴보면 초보상담자가 상담과정에서 겪는 다양한 현상에 대한 연구들이 주로 진행된 것을 알 수 있다. 초보상담자들은 상담에 대한 자신감이 부족하고(김지연, 한나리, 이동귀, 2009), 열의와 기대는 크지만 실제 상담 장면에서는 경험부족이라는 특성으로 인해 어려움과 좌절을 많이 경험하는 것으로 나타났다(김미지, 2009). 상담 회기 내에서 내담자 보다 상담자 특성으로 인한 다양한 어려움을 겪고 있으며(김길문, 정남운, 2004), 상담관계에서 오는 불만족감, 불편감을 지각하면서 조기종결을 경험했다(손유미, 정남운, 2005). 또한 초보상담자들의 소진과 관련해서는 초보상담자들은 숙련상담자에 비해 전문성의 결여와 경험 부족으로 인한 미숙함을 느끼며, 상담을 시작한 지 1-2년이 지나면서 심리적 소진을 경험하기 시작하는 것(Freudenberger, 1974)으로 나타났다. 소진과정과 증상도 발달단계에 따라 다르게 나타나는데(김광웅, 최명선, 김현주, 2005; 최윤미, 양난미, 이지연, 2002), 특히 초보 상담자는 상담자 발달 단계상 겪는 일반적인 어려움을 개인적인 어려움으로 받아들여 소진을 경험하게 된다(Skovholt, 2003)는 보고가 있다. 반면 내담자들은 상담과정에서 초보상담자와의 관계를 통해 태도와 인식의 변화를 경험하고, 상담자와 내담자 요인의 긍정적 영향으로 적응에 도움을 받고 있다는 성과가 보고되기도 하였다(신재호, 정남운, 2007). 초보상담자들이 다양한 어려움을 잘 극복하지 못하면 정체되거나 편협, 경직된 사고를 하게 되기도

하지만(Loganbil, Hardy, & Delworth, 1982), 스트레스 극복을 위한 지속적인 노력을 하고(정경빈, 조성호, 2009), 자신의 문제를 대면하고 수용하게 되면서(이은진, 이문희, 2015) 변화와 성장을 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 연구들을 통해 초보상담자의 직업적응에 도움을 주는 요인은 상담관계에 대한 만족, 적절한 상담 교육 등이 중요한 변인이었으며, 직업적응을 방해하는 요인은 전문성의 부족, 기대와 다른 조직의 현실, 준비되지 못한 직무 역할과 역할 등으로 나타났다. 또한 초보상담자의 적응의 중요성이 부각되고 어려움 및 소진을 극복하기 위한 다양한 변인들이 밝혀지기도 하였다. 그러나 지금까지 이루어진 선행연구들은 초보상담자의 직업적 적응 과정을 이해하고, 이에 영향을 미치는 개인적, 조직 및 환경적 변인들과의 관계를 종합적으로 파악하기에는 제한적이라 할 수 있다. 또한 일반적인 직업적응이론을 국내 초보상담자의 직업적응에 대한 설명에 그대로 적용하는 것이 충분한지는 의문이다. 이처럼 이론적 모형이 세워지지 않은 상태에서 특정한 대상의 적응 경험을 연구하는 데는 질적연구방법이 적절할 것이다. 따라서 본 연구에서는 초보상담자의 직업적응 경험 자체에 관심을 가지고 상담자 개인의 이야기를 직접 듣는 과정을 통해 초보상담자의 직업적응 과정을 살펴보고자 하였다. 이러한 연구결과는 상담교육자와 슈퍼바이저 입장에서는 초보상담자들의 진로와 직업에 대한 발달 단계적 특징을 이해하고 이에 맞는 효율적인 재교육과 지원 환경을 제공할 수 있으며, 초보상담자 입장에서는 자신의 경험을 초보상담자들이 공통적으로 경험하는 관점에서 바라볼 수 있는 틀을 가질 수 있을 뿐 아니라 당면하는 어려움의 원인을 개인적 특성에 의한

것인지 초보상담자의 적응 초기에 나타나는 특성인지 구분하게 되어 불필요한 자기비난이나 부적절한 상담에 대한 편견 등에서 벗어날 수도 있을 것이다. 나아가 초보상담자의 직업적응과 영향을 미치는 요인에 대한 이해는 초보상담자의 직업적응과정을 설명하는 초기이론을 구축하고 초보상담자들의 적응과 발달을 지원하는데 도움을 줄 것이다.

이러한 목적에 따른 구체적인 연구문제는 ‘초보상담자는 직업적응과정에서 무엇을 경험하는가?’, ‘초보상담자의 직업적응에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?’이다.

방 법

본 연구는 초보상담자들이 직업적응 과정에서 어떠한 경험을 하는지를 분석하기 위해 Hill, Thompson과 Williams(1997)의 합의적 질적연구(Consensual Qualitative Research: CQR)를 사용하였다. 본 연구의 대상자인 초보상담자는 개인상담 경력 3년 이하, 석사 재학이상으로 구분하였다. 합의적 질적연구 방법은 구성주의적 요소를 중요시하면서도 후기 실증주의적 요소를 포함하고 있는 연구방법으로 연구 참가자들의 경험의 독특성을 인정하고 드러내며 연구 참가자들에게서 공통적으로 나타나는 요소에서 주제를 발견하는 것을 목적으로 한다(Hill et al., 2005). 이를 위해 현상에 대한 다양한 관점을 통합해 나가면서 충실하게 자료를 제시하는 것을 추구하고 팀 구성원과 자문단이 하나의 진리에 합의하는 것을 강조하는 연구방법이다. 다른 질적연구 방법에 비해 합의적 질적연구 방법은 자료 분석에 있어서 연구자를 포함한 자문단이 합의에 도달할 때까지

분석이 이루어지고 비교적 고정된 방식을 사용하여 자료를 분석한다는 점에서 정밀한 분석이 가능하면서도 접근이 용이한 질적인 접근법이다. 이러한 합의적 질적연구의 장점이 본 연구의 연구방법으로 합의적 질적연구 방법을 선택한 이유이며 초보 상담자들이 상담자로서 적응을 해나가는 과정에서 경험하게 되는 독특한 주관적인 경험과 초보상담자들의 공통적인 경험 요소를 발견하고 이를 드러내는 데에 적합하다고 판단했기 때문이다. 또한, 초보상담자의 직업적응에서의 경험을 드러내는 데 있어서 본 연구의 관점은 상담자의 발달단계나 적응단계와 같은 질차적 차원의 과정에 초점을 두지 않고 상담자로서의 직업 적응의 초기 단계에서의 경험을 드러내는 데에 목적이 있기 때문에 영역을 먼저 구성하고 경험의 구조를 밝히는 합의적 질적연구 방법이 다른 질적연구 방법보다 본 연구에 더 적합하다고 판단하였다.

자료수집

합의적 질적연구의 중요한 특징으로는 자료수집 시 반구조화된 개방형질문지를 사용하여 면접을 하고, 자료분석 시 여러 명의 연구자가 참여하고, 수집한 자료의 의미를 해석할 때 연구자간의 합의를 도출해야 하며, 주요 분석팀 이외에 적어도 한 명의 감수자가 있고 자료분석시 영역 부호화, 요약반응 구성, 교차분석의 단계를 반드시 거친다는 점에 있다(Hill et al., 2005). 전체 과정은 자료에서 결론이 추론되는 귀납적인 방식으로 진행되고, 이런 추론의 과정들이 1명의 연구자에 의해 진행되는 것이 아니라 3~5명의 연구팀에 의해 진행된다. 본 연구는 이러한 합의적 질적연구

방법의 절차를 충실히 따라 진행하였다.

본 연구의 목적인 초보상담자의 직업 적응에 대한 경험을 분석하기 위해 현재 개인상담을 진행하고 있는 상담경력 3년 이내의 상담자를 임의표집하여 참여자로 선정하였다. 대학의 상담센터와 청소년상담기관 등에서 근무하고 있는 상담자에게 본 연구의 취지를 밝히고 연구에 참여 의사를 밝힌 상담자를 연구 참여자로 선정하였다. 이후 연구 참여자의 지인을 추천받아 포함시키는 방법으로 연구의 참여자를 선정하였다. 본 연구에 참여한 초보상담자는 모두 8명이었고 성별은 여성 6명, 남성 2명이었다. 평균 연령은 30세(25-36세), 상담경력은 평균 20개월(16개월-33개월)이었으며, 학력은 석사졸업 7명, 석사과정 1명이었다. 상담자격증 소지현황은 청소년상담사 2급, 상담심리사 2급, 임상심리사 2급을 소지한 상담자는 1명, 청소년상담사 2급과 상담심리사 2급을 소지한 상담자는 2명이었으며, 청소년상담사 2급 소지자 1명, 청소년상담사 3급 소지자 1명, 직업상담사 2급 소지자 1명이었고, 자격증이 없는 상담자는 2명이었다. 소속기관은 대학 학생상담센터 근무자 4명, 인터넷중독예방상담센터 2명, 청소년상담복지센터 1명, 사설 심리상담센터 1명이었고, 근무지역은 서울 3명, 경기 2명, 충남 1명, 전북 1명, 경남 1명이었다.

자료 수집을 위해 연구 참여자를 선정한 후 연구 목적에 부합하는 반구조화된 개방형 질문지를 작성하였고, 이를 토대로 연구 참여자를 대상으로 전화 인터뷰를 진행하였다. 합리적 질적연구 방법에서 자료수집 방법은 직접면담, 전화면담, 포커스 그룹, 비디오 녹화 설문지, 온라인 포커스 그룹, 이메일 설문지 등 다양한 방식이 가능하다(Hill, 2016). 질적연구

에서 자료수집의 전통적인 방법인 심층면담에는 직접면담 뿐만 아니라 전화면담도 포함되는데, 직접면담과 전화면담 중 어떤 것이 좋은지에 대한 경험적인 증거는 없으며(Shuy, 2003), Hiller와 Diluzio(2004)에 따르면 전화면담에서 자신의 경험을 나누기를 망설이는 참가자는 거의 없었고 오히려 자유롭게 자신의 관점을 보여주고 자신의 강렬했던 개인적 경험을 이야기하는 데 도움이 되었다고 했다. 본 연구의 인터뷰 질문지는 초보상담자와 직업적응과 관련된 문헌을 고찰하고 탐색한 내용들을 바탕으로 하여 초보상담자로서 직업적응의 의미, 직업적응 상의 어려움, 직업적응을 위한 노력, 직업적응에 도움이 된 요인 등을 골자로 구성하였고 연구팀의 합의를 거쳐 질문 목록을 구체화하였다. 구체적인 인터뷰 질문은 “당신에게 상담자라는 직업은 어떤 의미가 있나요?”, “상담자로서 (잘) 적응한다는 것은 어떤 상태라고 생각하나요?”, “당신은 상담자로서 잘 적응해가고 있나요?”, “상담자로서 느끼는 어려움은 무엇인가요?”, “어려움을 느낄 때(어려운 상황일 때) 어떻게 대처했나요?”, “상담자로서 필요한 자질이나 역량은 무엇인가요?”, “상담자로서 자신의 역량에 대해 어떻게 평가하나요?”, “당신의 상담자로서 장점(자원)은 무엇인가요?”, “당신의 상담자로서의 취약점 혹은 보완점은 무엇인가요?”, “당신은 상담자로서 역량을 키우기 위해 어떤 노력을 하나요?”, “상담역량을 키우는데 도움이 되는 교육 및 경험은 무엇인가요?”, “상담자로서 만족을 느꼈던 때는 언제인가요?” 등이었다. 인터뷰를 실시하기 전, 참여자들에게 연구의 목적과 과정에 대해 충분히 설명하였고 질문 내용을 이메일로 보내 인터뷰 내용을 숙지한 후 인터뷰가 진행될 수 있도록 하였다. 인터뷰 시 기본적

인 질문을 바탕으로 필요한 질문을 추가로 제시하였다.

자료 수집을 위한 인터뷰는 2017년 7월부터 8월에 걸쳐 이루어졌고 인터뷰 시간은 60분에서 90분 정도 소요되었다. 모든 인터뷰는 연구자 2인이 실시하였고, 녹음에 대한 동의를 얻었으며 인터뷰 내용은 익명으로 처리되고 인터뷰 내용과 분석결과는 연구 이외의 목적으로 사용되지 않을 것이라는 내용의 서면 동의서를 받았다. 인터뷰가 끝난 후에는 참여자들에게 소정의 답례품을 전달하였다.

자료분석

본 연구의 자료분석은 합의적 질적연구 방법의 절차에 따라 자료코딩과 교차분석에 의해 이루어졌다. 자료코딩은 영역을 개발하고 핵심개념을 구성하는 단계인데, 합의적 질적연구에서는 영역목록을 개발하는 방법으로 문헌이나 면담 계획안의 주요 질문에 기초하여 영역 목록을 개발하고 면담 자료에 따라 목록을 수정하는 것을 제안하였다(Hill, 2016). 이에 따라 본 연구에서는 문헌과 질문지의 주요 질문에 기초하여 영역의 틀을 잡고 영역목록에 인터뷰 자료의 내용이 포함되는지를 검증하고 영역을 수정하는 단계를 거쳤다. 그리고 각 영역의 핵심 내용을 요약하여 핵심개념을 구성하였다.

자료코딩 후 교차분석 단계에서는 영역의 모든 핵심개념을 검토하고 유사한 핵심개념끼리 묶어 범주화하였고, 각 범주별 참가자 사례 수를 제시하여 범주의 대표성을 파악하였다. 합의적 질적연구에서는 영역에 대한 빈도수의 정보가 계산되는데, 이 계산은 각 범주나 하위 범주에서 핵심개념을 갖고 있는

참여자 숫자에 기초한다(Hill, 2016). 본 연구에서는 합의적 질적연구의 방법에 따라 범주별 핵심개념을 갖고 있는 참여자의 빈도수를 계산하였고, 합의적 질적연구의 절차에 따라 모든 참가자에게서 나온 자료 혹은 1명만 제외한 모든 참가자에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘일반적’으로, ‘일반적’에는 도달하지 못했지만 절반 이상의 참가자에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘전형적’으로, 적어도 2명 이상의 참가자에서 절반에 이르는 참가자들에게서 나온 자료로 구성된 범주는 ‘일반적이지 않은’으로 분류하였다. 범주가 ‘일반적’이 된다는 것은 그 주제가 여러 번 발생한다는 것을 의미하는데, 이러한 범주대표성은 연구자들이 예외적인 것을 과하게 해석하는 위험을 줄이고, 새로운 범주를 창출할 수 있도록 하기 위함이다(Hill, 2016). 따라서, 범주대표성은 본 연구 참여자들에게서 보이는 반응에 대한 대표성이지 전체 초보상담자들의 경험에 대한 일반화를 나타내지 않는다. 이러한 모든 과정에서 분석팀은 면대면으로 만나 합의를 도출하였고, 분석팀의 분석이 완료된 후에는 감수자의 검토과정을 거쳤다. 자료 분석에서의 엄격성과 타당성을 확보하기 위해 합의적 질적연구의 절차대로 수행하였다. 분석과정에서 연구자들의 초심상담자 때의 경험이나 지금 현재 갖고 있는 상담자라는 직업에 대한 선입관의 영향을 최대한 배제하고자 연구자들의 경험을 나누고 분석 작업 시 이에 대한 영향력을 점검하고 자각하고자 노력하며 작업을 수행하였다. 또한 분석 결과를 연구 참여자들에게 이메일로 보내 연구결과가 참여자들의 경험을 제대로 반영하였는지를 확인하는 과정을 거쳤다. 본 연구의 분석팀이자 연구자 2인은 모두 상담심리전공

박사, 상담심리사 1급의 자격을 소지하고 있으며 17년 이상의 상담경력을 가지고 있다. 또한 연구자 모두 질적연구 방법으로 연구를 수행한 경험을 다수 갖고 있다. 감수자 또한 상담심리전공 박사, 상담심리사 1급의 자격을 소지하고 있으며 질적연구 방법의 연구경험을 갖고 있다.

결 과

초보상담자의 직업적응 과정의 경험을 합의 적 질적연구 방법으로 분석한 결과 71개의 핵심개념, 37개의 하위범주, 19개의 범주, 7개의 영역이 추출되었고 그 내용은 표 1에 제시하였다.

상담자로서 적응의 의미

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서의 적응의 의미란 ‘상담자로서 전문적, 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶’이라고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 높은 수준의 상담역량을 바탕으로 상담을 진행하고 전문적 성장 뿐만 아니라 인간적 성장을 위해 노력하고 이 둘 간의 균형을 이룬 삶을 살아가는 것이 상담자로서의 적응을 의미한다고 보고 있었다.

상담자로서 전문적, 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶

본 연구에 참여한 초보상담자들은 내담자에게 충분히 집중하고, 내담자의 심리적 고통이나 문제에 압도당하지 않으면서 상담을 진행하는 것이 높은 수준의 상담역량이며, 상담자로서 적응의 상태라고 보고하였다. 그리고 인

간적이며 전문적인 성장을 위해 많은 노력을 기울이고 상담자로서 일치성에 부합하는 삶을 살아가는 균형 잡힌 삶을 살아가는 것이 적응적인 상담자의 모습이라고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

내담자를 이해할 여유가 충분히 되고, 사례에 충분히 집중할 수 있는.. 그래서 역량을 최대한 발휘해서 사례를 진행해 나가는 상태요. (참여자 6)

상담자로서 잘 적응한다는 것은 인간적으로도 전문적으로도 노력을 많이 한다는 것이라고 생각을 해요. (참여자 8)

현재 적응 상태

본 연구에 참여한 초보상담자들의 상담자로서의 현재 적응 상태는 ‘부적응과 소진됨’, ‘상담자로서 적응하고 있음’, ‘고군분투함’으로 나타났다. 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

부적응과 소진됨

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담경력이 3년 미만임에도 불구하고 현재 부적응과 소진됨을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이들은 과도한 업무로 인해 전문성 향상을 위한 노력을 기울이지 못하고 있고 따라서 전문적으로 상담사례를 관리하고 상담을 진행하는 것이 어렵다고 하였다. 특히, 많은 상담과 행정 업무에 지쳐 있었고 불안정하고 취약한 직위와 보수로 인해 스스로 위축된다고 하였으며 실적에 대한 압박감과 직장 내 대인관계에 있어서도 스트레스를 경험하고 있는 것으로

표 1. 초보상담자의 직업 적응 과정에서 경험

영역	범주	하위범주	핵심개념	범주대표성
상담자로서 적응의 의미	상담자로서 전문적, 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶	높은 수준의 상담역량을 바탕으로 한 상담 진행	내담자에게 충분히 집중하고 역량을 발휘하여 상담을 진행하는 상태 내담자의 심리적 고통에 압도당하지 않는 것 내담자 문제에 압도되지 않고 마음의 여유를 가짐	6 (전형적)
		전문적, 인간적 성장을 위한 노력과 균형을 이룬 삶	인간적·전문적 성장을 위한 많은 노력 상담자, 인간으로서 일치성에 부합하는 삶	
현재 적응 상태	부적응과 소진됨	전문적으로 상담을 진행하고 있지 못함.	과다한 업무로 인해 전문성 향상을 위한 노력을 못하고 현실에 안주하려함 바쁜 업무로 인해 사례관리를 전문적으로 하지 못하고 있다는 죄책감을 느낌	5 (전형적)
		과다한 업무와 열악한 환경으로 소진됨	많은 상담과 행정업무에 소진된 상태 열악한 직업의 질과 보수는 스스로를 위축되게 만들 실적에 대한 압박감과 사람들과의 관계에서 스트레스를 경험함 자신을 드러내고 받는 평가가 부담스러움	
	상담자로서 적응하고 있음	기초를 쌓으며 잘 적응해나감 상담자라는 정체성이 생겨남	잘 적응해나가고 있다고 느낌 인턴교육을 통해 초보상담자로서 기초를 쌓는 경험을 열심히 함. 상담이 나에게 맞는 옷이라는 느낌이 들었음 상담경력이 쌓이면서 여유가 생김	3 (일반적이지 않은)
고분 분투함	상담역량은 부족하지만 노력하고 있음	역량은 많이 부족하지만, 진솔한 상담자가 되려고 노력 하고 있음	2 (일반적이지 않은)	
적응을 방해하는 내적 갈등	전문성에 대한 고민과 과정에 대한 막막함	상담역량이 부족함을 느낌	사례개념화 및 분석에서 역량이 부족하다고 느낌 상담자로서 공감능력이 부족하다고 느낌	4 (전형적)
		끝없이 공부해야한다는 막막함	계속 부족함을 느껴 공부에 끝이 없을 것 같은 막막함이 있음	
	상담자의 자질과 역량이 내담자와 상담에 부정적 영향을 줌	상담자의 심리적 상태와 역량에 따라 내담자에게 부정적 영향을 줄 수 있음	상담자의 심리적 상태가 상담에 영향을 미침 내담자에게 피해를 줄 수도 있다는 두려움이 있음	3 (일반적이지 않은)

표 1. 초보상담자의 직업 적응 과정에서 경험

(계속 1)

영역	범주	하위범주	핵심개념	범주대표성
내담자 요인 및 내담자 환경적 문제로 인한 한계를 경험함		내담자의 환경적 요인으로 상담의 어려움과 한계를 경험함	내담자와의 상담만으로 변화에 한계가 있을 때 좌절감을 느낌 비협조적인 학부모	4 (전형적)
		초등학생 내담자를 다루기가 어려움		
		상담 동기가 없는 내담자의 거부로 내담자에게 도움을 주지 못했을 때 자책감이 들었음		
적응을 방해하는 외적 갈등	상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함	경제적 보상이 충분하지 않아 전문성 향상을 위한 욕구를 충족시키지 못함	경제적 수입으로 개인상담, 수퍼비전 비용을 충당할 수 있기를 바람 지속적인 수퍼비전과 훈련이 필요한데 경제적 사정으로 받기 어려움	4 (전형적)
		열악한 경제적 처우와 불안정한 고용상태	다른 직종에 비해 보수가 굉장히 열악함 상담자가 되기 위해 들인 시간, 비용, 노력에 비해 직업적 보상이 적음 업무조건과 환경이 안정적이지 않음	
		행정업무의 병행이 익숙하지 않음	사업추진, 행정업무 등이 처음 겪는 일이라 어렵게 느껴짐	
행정적 업무 및 조직 내 관계에서 조화의 어려움		조직 내 상사와의 관계설정, 의사소통이 어려움	상담을 전공하지 않은 상사와의 소통이 부담스럽고 낮은 일로 느껴짐	2 (일반적이지 않은)
		행정직원과의 관계에서 상담에 대한 이해가 달라 난감함	함께 일하는 직원들의 상담에 대한 인식이 부족함 상담에 대한 이해가 없는 행정직원들의 요구로 비밀보장, 기록물 관리 등에서 난감함을 느낌	
		선배, 동료 등 주변에 조언을 구함	선배, 동료들에게 자문을 구하고 논의함 스터디 그룹에서 어려움을 나눔	
적응을 위한 노력	스스로 상담사례에 대한 고민과 성찰을 함	접수면접지, 이전 회기 점검을 통해 사례개념화를 위한 노력을 함	내담자의 접수면접지를 보며 내담자를 이해하는 시간을 가지고 노력함 상담회기 전 내담자를 떠올리며 되짚어보고 자기자각을 해보며 의미를 찾아봄	3 (일반적이지 않은)
		상담내용과 사례개념화를 위한 기록을 함	상담내용을 객관적이고 구체적으로 기록함 사례개념화를 위한 기록을 함	
		환경적 갈등을 해결하기 위해 고민하고 시도함	행정업무를 조율하고, 과도한 상담업무를 조정하기 위한 방법을 강구함 비밀보장을 위한 기록물 관리를 하고 행정직원을 설득하기 위한 방법을 고민 중임 상담사례 수 조정을 통해 업무량을 조정하려고 함	
		아르바이트(부업)를 해서 경제적 필요를 채움	학비와 수퍼비전 비용 등을 충당하기 위해 많은 아르바이트를 함	

표 1. 초보상담자의 직업 적응 과정에서 경험 (계속 2)

영역	범주	하위범주	핵심개념	범주대표성
적응을 위한 노력	상담 전문성을 쌓기 위한 훈련을 받음	수퍼비전을 열심히 받음	수퍼비전을 신속히 받으며 상담을 함	2 (일반적이지 않은)
		개인상담(교육분석)받은 경험이 상담에서 활용됨	개인상담 받은 경험이 내담자 이해에 도움이 됨	
적응에 도움이 된 요인	내담자의 변화와 깊어진 상담관계 경험을 통해 상담자로서 만족감을 느낌	간접경험을 통해 세상과 내담자에 대한 이해의 폭을 넓히고자 함	내담자 문제관련 책, 영화, 다큐 등을 봄	2 (일반적이지 않은)
		내담자의 긍정적인 변화가 있을 때 보람을 느낌	내담자가 상담에 대한 믿음이 생겼을 때 보람을 느낌	
		내담자의 호소문제가 해결되고 내담자가 변화를 보였을 때 만족스러움	내담자가 자신에 대해 관심을 가지게 되는 모습을 봄	
		종결 후에도 내담자의 상담에 대한 좋은 평가와 성장하는 모습이 보람을 느끼게 함	내담자가 상담효과에 대한 좋은 평가를 했다는 것을 알게 되었을 때 보람을 느낌	6 (전형적)
	사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음	깊어지는 상담관계를 통해 만족감을 느낌	상담관계가 깊어지는 과정을 경험하는 것이 보상이 됨.	
		상담에 대한 믿음	사례에 대한 용기, 도전정신	
	전문성 향상을 위한 교육과 훈련	사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음	내담자에게 집중할 수 있음	4 (전형적)
		수퍼비전과 개인분석을 통해 도움을 받음	기본적으로 사람에 대한 사랑과 관심은 갖추고 있다고 생각함	
	동료들과의 관계 속에서 힘을 받음	수퍼비전과 개인분석을 통해 도움을 받음	청소년 내담자와의 친화력이 있음	
		상담이론 및 기법에 대한 교육이 도움이 됨	수퍼비전을 받은 것이 상담진행에 있어서 많은 도움이 됨 개인분석 경험이 도움이 됨	4 (전형적)
동료들과의 관계 속에서 힘을 받음	상담이론 및 기법에 대한 교육이 도움이 됨	상담이론, 상담기법 등의 교육이 도움이 됨		
	동료들과의 관계 속에서 안정감, 소속감을 가지게 됨	동료들과 어려움을 나누며 나만의 어려움이 아닌 상담자들이 겪는 경험이라는 것을 알고 안정감을 느낌 인턴십을 하며 소속감을 가지고 상담자로 일하게 됨	4 (전형적)	
			동료가 든든하게 느껴져서 스트레스를 덜 받음	

표 1. 초보상담자의 직업 적응 과정에서 경험

(계속 3)

영역	범주	하위범주	핵심개념	범주대표성
적응 과정에서의 성장	초기의 두려움을 극복하고 변화하고 있음을 느낌	처음의 두려움을 극복함	내담자를 처음 만날 때 느꼈던 두려움에서 벗어나 열린 마음과 담대함을 느낌	7 (일반적)
		내담자의 내면이 보이기 시작하고 내담자에게 초점을 맞추게 됨	첫 내담자를 배정받고 첫 상담을 했던 그 자체가 인상적이었음	
		내담자의 의외의 성숙한 모습을 발견하고 견뎌내는 경험을 함	내담자가 전보다 그러지고, 들리고, 내면을 보려고 노력함.	
		전인적인 사람이 되어가는 느낌	내담자에게 집중하고 초점을 맞추는 나를 발견함	
			내담자를 통해 위로 받은 경험	
			상담자 자신에 대한 자각과 이해가 증가함	
			역전이를 해결함	
			나의 성장과 변화가 많이 느껴져서 상담을 하고 싶은 마음이 듬	

8명의 참여자 중 7-8명에게 나온 자료는 '일반적', 절반의 참여자에게 나온 자료는 '전형적', 2명 이상 절반 미만의 참여자에게서 나온 자료는 '일반적이지 않은'으로 분류.

나타났다.

지난 학기에는 하루에 8시간 상담을 해야 한 적도 있었거든요. 보고서를 쓰려면 야근도 해야 하고 그랬었어요. 아직 1년이 채 안 되었는데 그런 걸 겪으니 소진 아닌 소진 상태가 된 것 같아요. (참여자 8)

상황이 어렵고 돈을 적게 받고 살아보니까 자취하고 하다 보니까 되게 빠듯하게 많거든요. 슈퍼비전도 한 달에 한 번 밖에 못 받겠는 거예요. 돈이 없어서 그런 현실적인 제약도 있구요. (참여자 3)

작년보다 실적이 훨씬 많아야 한다 라는 부담에 압박을 받고 사회생활 처음이

라 사람들과 부딪히는 경험이 있었어요. (참여자 1)

상담자로서 적응하고 있음

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서 필요한 교육을 받으며 기초를 쌓고 적응해 나가고 있었고 상담이 자신에게 맞다는 느낌을 경험하기도 하였으며 짧지만 1년 이상의 상담경력이 쌓이면서는 직업에 대한 편안함과 여유도 느낄 만큼 상담자라는 정체성이 생겨나는 것을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

잘 적응은 하는 상황인 것 같고요. 제 연차를 봤을 때는 인턴을 하며 교육도 열심히 받았고 초심상담자로서 기초를 쌓는 경험들 그래도 좀 열심히 하고 밝

아야 할 절차들을 잘 밟아가는 느낌이 좀 들어요. (참여자 4)

고군분투함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서 전문적인 역량은 많이 부족하지만 진정한 상담자가 되기 위해 노력하고 애쓰고 있는 것으로 드러났다.

역량이 많은 것 같지는 않아서 아직은 너무 많이 부족한 상담자지만 진솔하려고 노력을 한다는 점에서 괜찮은 상담자가 아닌가 싶기도 해요. (참여자 1)

적응을 방해하는 내적 갈등

본 연구에 참여한 초보상담자들의 상담자로서의 적응을 방해하는 내적 갈등은 ‘전문성에 대한 고민과 과정에 대한 막막함’, ‘상담자의 자질과 역량이 내담자와 상담에 영향을 줌’인 것으로 나타났다. 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

전문성에 대한 고민과 과정에 대한 막막함

본 연구에 참여한 초보상담자들의 상담자로서 적응을 방해하는 내적 갈등 중에 스스로 상담역량이 부족하다고 느끼는 것과 상담자로서의 전문성 향상을 위한 공부가 끝이 없다는 인식에 막막함을 느끼는 것으로 드러났다.

공감능력이 부족하다고 느껴요. 그럴 때는 내가 자질이 없나 이런 생각을 할 때가 있어요. 동료에게도 말하기 힘든 부분이에요. (참여자 7)

대학원 나와서도 수퍼비전도 계속 받고 책도 읽어야 되고 공부도 해야 되고.. 근데 한 없이 계속 배워야 되고 공부해야 되는 데 그거에 비해 만나는 사람들은 다양할 수 있으니까 거기에 뭔가 부족함을 느낄 때는 언제까지 어느 선까지 해야 되나.. 끝도 없구나.. 이렇게 좀 막막할 때 좀 어려운 것 같아요. (참여자 4)

상담자의 자질과 역량이 내담자와 상담에 영향을 줌

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자의 심리적 상태가 상담에 영향을 미치기 때문에 내담자에게 자신이 피해를 줄 수도 있다는 두려움을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

제 삶이 만약에 조금 안정되어있다면 사람들에게 신경을 써 줄 수 있고 한데, 제 삶이 만약 불안정하다면 내담자들에게 집중하기에 힘든 점이 있더라고요. (참여자 8)

적응을 방해하는 외적 갈등

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서의 적응을 방해하는 외적 갈등으로 ‘내담자 요인 및 내담자 환경적 문제로 인한 한계를 경험함’과 ‘상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함’, ‘행정적 업무 및 조직 내 관계에서 조화의 어려움’을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

내담자 요인 및 내담자 환경적 문제로 인한 한계를 경험함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 청소년 상담의 경우 비협조적인 학부모라든지 초등학교와 같은 대상의 특성이 상담에 있어서 어려움을 느끼게 하는 등 내담자의 요인 및 내담자의 환경적인 부분으로 인한 어려움을 경험하고 있었다. 연구 참여자들은 상담동기가 낮은 내담자를 상담하는 것이 어렵고 그로 인해 내담자들에게 도움을 주지 못하는 것을 상담자로서 적응상의 어려움으로 꼽았다.

내담자 뿐만 아니라 가까운 사람이나 부모님도 함께 바뀌어야 하는 상황에서 바뀌어야 하는 분이 오지 않으시고 내담자만 온다면 한계가 있다고 느껴지더라고요.. 그럴 때 제 역할이 어디까지 일까라는 생각이 들어요. 애초에 내담자가 가족 문제에 대해서 얘기했을 때 제 스스로가 내담자 변화에 대한 한계를 그어버리는 경우가 있더라고요. 그 부분에서 어렵더라고요... 좌절감도 느끼고.. (참여자 7)

상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 현재 수행하고 있는 상담자 직업의 경제적 수입으로 수퍼비전 등 전문성 향상을 위한 수련과 훈련 비용을 충당할 수 있기를 바라지만 경제적 보상이 충분하지 않아 지속적인 수퍼비전이나 훈련을 받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한 다른 직종에 비해 보수가 굉장히 낮은 편이고 상담자가 되기 위해서 들인 시간, 비용, 노력에 비해 직업적 보상이 적고 직무조

건이 안정적이지 않는 등 열악한 경제적 처우와 불안정한 고용상태에 있는 것을 중요한 외적 갈등으로 인식하고 있었다.

제가 수퍼비전 받은 횟수가 적거든요. 대학원을 다니면서 학비 제외하고 들어가는 돈이 많더라고요. 제 욕심대로는 수퍼비전도 다 받고 싶는데 상황이 여의치 않으니까,.. 200만원만 벌어도 좋겠다는 생각을 했지만 급여를 받으면 수퍼비전도 받고 워크샵도 참여해야 하는데 그 비용을 제하면 사실 아쉬움이 있죠.. (참여자 7)

행정적 업무 및 조직 내 관계에서 조화의 어려움

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담과 행정업무를 병행해야 하는 직무의 특성상 상담에 비해 상대적으로 익숙하지 않은 행정업무를 수행하는 데에 있어서 어려움을 경험하고 있었고 조직 내에 상담을 전공하지 않은 상사나 상담에 대한 이해가 부족한 행정 직원들과 일을 하면서 관계 설정과 의사소통에 어려움을 경험하고 있는 것으로 나타났다.

사업을 추진해야 한다든지 행정 쪽의 일을 해야 된다는 점에 저한테는 거의 처음 겪는 거라서 조금 힘들었던 같아요. 상사분이란 이렇게 소통하는 것도 저한테 낯선 일이라서 좀 그런 부분들도 잘해내야 어떤 기관에서 속해 일을 하는 상담자라고 할 수 있을 거 같은데 그런 부분들이 아직 저한테 힘든 단계인 거 같습니다. (참여자 1)

적응을 위한 노력

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서의 적응을 위해 ‘선배, 동료 등 주변에 조언을 구함’, ‘스스로 상담사례에 대한 고민과 성찰을 함’, ‘환경적 갈등을 해결하기 위해 고민하고 시도함’, ‘상담 전문성을 쌓기 위한 훈련을 받음’, ‘간접 경험을 통해 세상과 내담자에 대한 이해의 폭을 넓히고자 함’과 같은 노력을 기울이고 있는 것으로 나타났다.

선배, 동료 등 주변에 조언을 구함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 어려운 상담사례를 상담하게 되거나 힘들고 어려운 일이 있을 때 이를 극복하고 적응하기 위해 주로 선배나 동료들에게 자문을 구하고 논의를 하는 것으로 나타났다. 이들이 참여하고 있는 스터디 그룹에서 어려움을 나누는 등 주변의 상담자 동료들에게 도움을 요청하는 것이 적응을 위한 전형적인 노력인 것으로 드러난 것이다.

동료끼리의 사례회의에서 내담자 비밀 보장 때문에 옳다고는 못하지만, 동료끼리 사례에 대해서 얘기를 하는 것이 도움이 되는 것 같더라고요.. (참여자 6)

스스로 상담사례에 대한 고민과 성찰을 함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담을 위해 내담자의 접수면접 기록지를 보고 내담자에 대한 그림을 그리거나 이전 상담 회기 점검을 통해 내담자를 떠올리며 되짚어보는 등 내담자 문제에 대한 이해를 위해 노력하고 있는 것으로 나타났다. 또한 상담내용을 객관적이고 구체적으로 기록하고 사례개념화를 위

한 기록을 하는 등 상담사례에 대한 개념화와 내담자에 대한 이해를 위한 시간을 따로 마련하여 노력하고 있었다.

다시 상담 들어가기 전에 조금이라도 시간을 내서 상담회기를 되짚어보고 조언들을 천천히 떠올려보고 중간 중간에 이제 갑자기 자각이 오면 다시 이제 천천히 해서 다시 질문을 정리해서 하거나 스스로 뭔가 의미를 찾는 그런 걸 좀 해보는 거 같아요. (참여자 2)

환경적 갈등을 해결하기 위해 고민하고 시도함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 적응을 위한 노력으로 업무에 있어서 행정적인 업무를 조율하고 과도한 상담업무를 조정하기 위한 나름대로의 방법을 강구하고 있었다. 경제적인 어려움에 대처하기 위한 방법으로는 학비와 수퍼비전 비용 등을 충당하기 위해 아르바이트 등 부업을 통해 경제적 필요를 채우고 있는 것으로 나타났다.

상담자들끼리 방법을 찾아보자고 이야기해요. 서로 으쌰으쌰 하면서 길을 찾아보자는 주의여서 하루 8시간 상담이 너무 힘들니, 다음 학기에는 대기시간이 생기더라도 상담 수를 조절하자는 식으로 얘기했어요. (참여자 8)

상담 전문성을 쌓기 위한 훈련을 받음

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담을 진행하면서 신속하게 수퍼비전을 받아 상담에 적용하고 개인상담이나 교육분석을 받은 경험을 상담에 활용하는 등 상담자로서 전문성을

쌓기 위한 훈련을 받고 있는 것으로 나타났다.

일단은 기본적으로 역량을 키우기 위해서 하는 것들은 수퍼비전 준비 열심히 하고, 받은 피드백들을 실제 상담에서 잊지 않고 반영을 하려고 노력을 하고요. (참여자 5)

간접경험을 통해 세상과 내담자에 대한 이해의 폭을 넓히고자 함

본 연구에 참여한 초보상담자들은 새로운 내담자를 만나면 내담자 문제와 관련된 책을 읽고 관련 다큐멘터리나 영화를 보는 등 내담자와 세상을 이해하기 위한 도서, 영화나 다큐멘터리 시청과 같은 간접경험을 위한 노력을 하고 있는 것으로 드러났다.

인문학이나 고전소설을 읽는다거나 좀 관련 책을 읽는다거나 조금 세상에 대해서 이해할 수 있는 책, 제가 고민하고 있는 주제 관련 책을 읽는 것들이 도움이 된 것 같아요. (참여자 4)

적응에 도움이 된 요인

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서 적응에 도움이 된 요인으로 ‘내담자의 변화와 깊어진 상담관계 경험을 통해 상담자로서 만족감을 느낌’, ‘사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음’, ‘전문성 향상을 위한 교육과 훈련’, ‘동료들과의 관계 속에서 힘을 받음’을 보고하였다. 범주를 중심으로 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

내담자의 변화와 깊어진 상담관계 경험을

통해 상담자로서 만족감을 느낌

본 연구에 참여한 초보상담자들은 내담자의 긍정적인 변화가 있을 때 보람을 느끼고 상담 종결 이후에도 내담자가 상담에 대해 좋은 평가를 하고 성장하는 모습을 보였을 때 보람을 느끼는 것으로 나타났다. 그리고 상담관계가 깊어지는 과정을 경험하는 것을 통해 만족감을 느끼고 이러한 보상은 상담자로서 적응하는 데에 도움이 되는 요인으로 드러났다.

내담자가 자기표현을 못하는 문제들이 점차 좋아지고 그런 걸 보면 사람이 변하는구나... 상담종결이후에도 주변에서 내담자가 상담 받고 좋아졌다고 말해줄 때 만족감이 들었어요. (참여자 2)

상담 장면에서 내담자들의 진솔한 마음들을 만나면서 상담하는 것을 좋아하거든요. 그런 만족감이 저한테는 좀 큰 거 같거든요. (참여자 1)

사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로서 적응에 도움이 된 요인으로 상담에 대한 도전정신, 상담이 내담자에게 도움을 줄 것이라는 상담에 대한 믿음과 기본적으로 사람에 대한 사랑과 관심, 청소년 내담자에 대한 친화력 등 개인적인 성향에 대해서도 보고하였다.

사랑이나 관심은 기본적으로 가졌다고 생각은 해요.. 피드백도 좋게 받았고요. (참여자 8)

저는 귀를 기울여서 집중해서 잘 들을

수 있어요. (참여자 7)

전문성 향상을 위한 교육과 훈련

본 연구에 참여한 초보상담자들은 수퍼비전과 개인상담을 받은 경험이 상담 진행에 있어서 많은 도움이 되었다고 하였고 상담이론 및 기법에 대한 교육을 받은 것이 상담자로서의 적응에 도움이 된 것으로 드러났다.

좀 애매할 수 있겠다 싶은 거는 무조건 수퍼비전을 좀 빨리 받는 식으로 해서 수퍼바이저 선생님이랑 얘기 좀 해보고 그게 일단은 제일 도움 받을 수 있는 부분이었던 것 같고요. (참여자 4)

동료들과의 관계 속에서 힘을 받음

본 연구에 참여한 초보상담자들은 동료들과 어려움을 나누며 그것이 나만의 어려움이 아닌 상담자들이 일반적으로 겪는 경험이라는 것을 알고 안정감을 느낀다고 하였다. 이들은 인턴십을 통해 소속감을 갖고 상담자로 일하게 되며 동료들과의 관계 속에서 안정감과 소속감을 가지게 되는 것이 상담자로서 적응에 도움이 된다고 하였다.

동료들이 있어서 뭔가 좀 힘들거나 아니면 제 스스로 상담을 못한다거나 이상하다고 느낄 때 그런 생각들을 좀 나눌 수 있어서 위안이 된 것 같아요. 정체감이라든가 문제의식을 느낄 때 힘이 되는 것 같아요. (참여자 4)

적응 과정에서의 성장

본 연구에 참여한 초보상담자들은 상담자로

서 적응해 가는 과정에서 ‘초기의 두려움을 극복하고 변화하고 있음을 느낌’을 경험하는 것으로 드러났다. 이러한 경험은 본 연구에 참여한 초보상담자들의 일반적인 경험인 것으로 나타났다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

초기의 두려움을 극복하고 변화하고 있음을 느낌

본 연구에 참여한 초보상담자들은 처음 내담자를 만날 때 느꼈던 두려움에서 벗어나 열린 마음과 담대함을 느끼며 처음의 두려움을 극복하고 내담자의 내면이 보이기 시작하고 내담자에게 초점을 맞추게 되면서 상담자로 성장하고 있었다. 또한 내담자의 의외의 성숙한 모습을 보면서 위로 받기도 하며 상담자 자신에 대한 자각과 이해가 증가하고 역전이를 해결하는 등 상담자로서의 성장과 변화를 느끼며 전인적인 사람이 되어가는 느낌을 통해 성장하고 있다는 것이 드러났다.

처음엔 두려움이 많았거든요. 어려운 사례들이라든지 두려움이 많아서 조금씩 뒤로 물러나있음을 느꼈어요. 요즘은 부딪히고 있어요.. 물론 지금도 조심스러운 부분이 있지만 처음 만날 때 마음가짐이 성장한 것 같아요. 처음보다는.. (참여자 8)

처음에 내 감정을 알아차리고 이해하는데 6개월 정도 걸렸는데 이제 그 기간이 줄어들었어요. 저 스스로도 되게 공부한 게 있으니까 그것에 따라 통찰의 과정을 연습할 수 있는 것 같아요. (참여자 6)

논 의

본 연구는 초보상담자가 직업적응 과정에서 무엇을 경험하고 있는지를 밝히고자 하였다. 이를 위해 초보상담자 8명을 대상으로 전화인터뷰를 실시하였고, 합의적 질적 연구방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과 초보상담자의 직업적응은 7개의 영역, 19개의 범주, 37개의 하위범주, 71개의 핵심개념이 추출되었다. 본 연구의 분석결과 초보상담자의 직업적응의 영역은 ‘상담자로서 적응의 의미’, ‘현재 적응상태’, ‘적응을 방해하는 내적 갈등’, ‘적응을 방해하는 외적 갈등’, ‘적응을 위한 노력’, ‘적응에 도움이 된 요인’, ‘적응 과정에서의 성장’으로 도출되었고 이를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 초보상담자들의 상담자로서 적응의 의미란 ‘상담자로서 전문적, 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶(전형적)’인 것으로 나타났다. 본 연구의 참여한 초보상담자들은 상담자로서 적응을 이룬 상태에 대해 높은 수준의 상담역량을 바탕으로 상담을 진행하고 전문적, 인간적 성장을 위한 노력을 멈추지 않으며 상담자와 인간으로서 일치성에 부합하는 균형 잡힌 삶이라고 인식하고 있었다. 이는 상담자가 갖추고 있어야 하는 전문적 자질과 인간적 자질이 반영된 결과로서 전문적인 상담역량의 달성은 물론 초보상담자들이 현재 경험하고 있는 상담자라는 직업의 역할과 인간적인 측면의 일치성에서의 심리적 부침이 투영된 것이며 이를 해결하고 균형 잡힌 삶을 이루는 것이 진정한 의미의 상담자로 적응하는 것이라고 인식하고 있음이 드러난 것이다. 이러한 결과는 본 연구의 초보상담자들에게 있어서 상담자로서 적응의 의미란 숙련된 성숙한 상

담자에게서 나타나는 특성을 갖추는 것이라고 인식하고 있다는 것을 의미한다. 숙련상담자들을 대상으로 그 특성을 연구한 결과 숙련상담자들은 인성적 영역에서 상담과 실제생활이 일치하며, 인지영역에서는 노력하는 학습자의 태도를 가지고, 정서적 영역에서는 정서적 안녕감을 유지하며, 전문적 영역에서는 전문적 정체성과 자신감을 보인다고 했다(전수경, 2016). 본 연구에서 초보상담자들의 경우 현재는 숙련상담자와 같이 적응된 상태는 아니지만, 이후 자신들의 성장 후 적응한 모습에 대한 이해를 비교적 정확하게 하고 있음을 알 수 있다. 초보상담자들이 예상하는 적응된 상담자의 모습은 초보상담자들의 성취할 목표이자 롤모델이 되는 희망요인으로 작용하여 어려운 난관을 극복하고 노력하는데 긍정적 요인으로 작용한다(송주영, 이희경, 2013). 초보상담자들은 이러한 이상과 기대를 바탕으로 상담자로서 적응하기 위해 노력하고 있었다.

둘째, 초보상담자들의 현재 적응 상태는 ‘부적응과 소진됨(전형적)’, ‘상담자로서 적응하고 있음(일반적이지 않은)’, ‘고군분투함(일반적이지 않은)’인 것으로 드러났다. 본 연구는 초보상담자들의 경험 자체에 초점을 두고 수행되었고 그 결과 드러난 초보상담자들의 전형적인 적응 상태가 ‘부적응과 소진됨’이라는 것에 주목하지 않을 수 없다. 이는 특정 변인들 간의 관계를 통해 초보상담자의 소진을 밝힌 양적연구의 결과를 좀 더 심층적이고 맥락적으로 이해할 수 있게 한다. 기존의 초보상담자의 소진에 관한 양적연구에서도(김은혜, 윤아랑, 2017; 송주영, 이희경, 2013) 열악한 직무환경이나 직무스트레스와 소진은 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. 본 연구에서 초보상담자들은 현재 직장 내 과도한 업무로 인해 전

문성 향상을 위한 노력을 기울이지 못하고 있고 전문적으로 상담사례를 관리하고 상담을 진행하고 있지 못하고 있다고 하였다. 이는 초보상담자들이 상담자로서 적응의 의미로 인식하였던 전문성과 인간적 자질을 갖추고 성장하는 삶과는 다른 현실을 드러낸 것이다. 그들이 이상적인 적응의 모습으로 추구하는 상담자의 모습과 현재 적응 상태는 상반된 모습이며 이로 인한 초보상담자들의 갈등과 어려움을 어렵지 않게 추측할 수 있다. 이들은 많은 상담과 행정 업무에 지쳐있는 상태였고 불안정하고 취약한 직위와 보수로 인해 스스로 위축된다고 하였으며 실적에 대한 압박감과 직장 내 대인관계에 있어서도 스트레스를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 상담에 있어서 상담자는 치료적 도구로서 상담의 효과성은 물론 내담자에게 영향을 준다는 면을 고려했을 때 현재 초보상담자들의 부적응과 소진됨은 그들의 상담자로서의 적응의 문제뿐 아니라 상담의 질에도 영향을 미친다는 점에서 우려하지 않을 수 없다.

본 연구 결과 초보상담자들이 상담자로서 적응하고 있음을 나타내는 범주의 내용은 상담자로서 필요한 교육을 받으며 기초를 쌓고 적응해 나가고 있었고 상담이 자신에게 맞는다는 느낌을 경험하고 1년 이상의 상담경력이 쌓이면서 직업에 대한 편안함과 여유도 느낄 만큼 상담자라는 정체성이 생겨나는 것을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 초보상담자들이 상담자로서 교육을 받고 실제 상담경험을 통해 상담자 역할을 체험하는 것이 적응에 있어서 중요한 부분이라는 것을 나타내는 것이며, 상담자라는 직업의 조건이나 유형이 다양하고 이에 따라 다양한 형태로 직업을 가질 수 있다는 자신감과 유연한 생각을

갖는 것이 상담자로서 적응에 중요한 영향을 미친다는 점을 주목할 필요가 있겠다. 이는 연구참여자들 중 대학원 과정 후에 인턴쉽과 슈퍼비전을 꾸준히 받았던 초보상담자들의 인터뷰 내용 분석에서 나타난 결과로 초보상담자의 발달수준에 맞는 이론과 실제에 대한 교육이 체계적으로 이루어질 필요성이 있음을 재확인해주는 결과라 할 수 있다. 또한 초보상담자들은 자신의 전문성은 많이 부족하지만 이를 극복하고 채우기 위해 고군분투하고 있는 것으로 나타났다. 직업적응이론의 Dawis와 Lofquist(1984)는 직업적응을 근로자가 직업환경과 조화를 이루고 이를 유지하기 위해 노력하는 지속적이고 역동적인 과정으로 보았다. 직업적응이론에 의하면 개인의 가치와 욕구가 직업의 강화 또는 보상 체계와 일치한다면 개인은 만족하게 되고 만족은 직업에서의 유지행동을 동기화시킨다. 하지만 개인과 환경에서 만족이 이루어지지 않으면 균형을 이루기 위해 적응행동을 추진하게 된다고 했다. 즉 개인과 환경의 불만족은 적응행동을 동기화시키게 된다는 것이다(Dawis, 1996). 본 연구에 참여한 초보상담자들 역시 부적응과 소진으로 개인과 환경 간의 불균형이 발생했을 때 이를 극복하기 위한 다양한 적응행동을 보였다. 이는 본 연구에 참여한 초보상담자들의 현재 적응 상태가 부적응과 소진됨이었으나 이를 극복하기 위해 노력하고 있는 모습으로 드러났다.

셋째, 초보상담자들의 적응을 방해하는 내적 갈등으로는 ‘전문성에 대한 고민과 과정에 대한 막막함(전형적)’, ‘상담자의 자질과 역량이 내담자와 상담에 영향을 줌(일반적이지 않은)’으로 나타났다. 본 연구에 참여한 초보상담자들은 사례개념화를 비롯한 상담역량이 부

족하다고 느끼고 있었고 전문성 향상을 위한 훈련과 교육과정이 끝이 없다는 인식에서 막막함을 느끼고 있었다. 이는 상담자로서 전문적 역량에 대해 느끼는 어려움이었고 이러한 고민과 막막함은 자신이 상담자로서 적합하지 않다는 생각에 좌절하게 하고 이를 극복하기 위한 전문성 향상을 위한 과정에 대한 막막함으로 이어져 초보상담자들을 낙담하게 하고 상담자로서의 적응을 방해하는 요인인 것으로 드러났다. 이러한 결과는 직업적응이론에서 직업적응을 예측하는 두 가지 구성요소 중 하나인 충족이 개인이 자신에게 주어진 일을 완수하는 정도에 대한 다른 사람의 평가와 관련되는 것에 비해 본 연구에 참여한 초보상담자의 경우 상담자 스스로 자신의 역량을 평가하고 상담자의 영향력에 대한 인식이 직업적응에서의 갈등으로 드러난 것이라고 할 수 있겠다. 초보상담자들이 전문성에 대한 고민이 있다는 결과는 상담회기내의 어려움을 호소한 연구결과들(김길문, 정남운, 2004; 김미지, 2009)과 같은 맥락으로 발달단계상 자연스럽게 겪을 수밖에 없는 고민이라 볼 수 있다. 그러나 초보상담자들은 이러한 일반적인 어려움을 개인적인 어려움으로 받아들이기 쉽고(Skovholt, 2003), 부적응적 정서상태에 빠지기 쉬운 것으로 추측할 수 있다. 또한 초보상담자들은 자신의 심리적 상태와 역량이 상담과 내담자에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 알고 있기에 이에 대한 두려움을 느끼고 있었고 이는 다시 자신의 역량에 대한 고민으로 연결되는 부분이었다.

넷째, 초보상담자들의 적응을 방해하는 외적 갈등으로는 '내담자 요인 및 내담자 환경적 문제로 인한 한계를 경험함(전형적)'과 '상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적

처우가 열악함(전형적)', '행정적 업무 및 조직 내 관계에서 조화의 어려움(일반적이지 않은)'인 것으로 나타났다. 초보상담자들은 상담자로서 적응에 있어서 상담동기가 낮은 내담자를 다루는 것, 내담자에게 영향을 미치고 있으나 상담으로는 영향력을 미치기 어려운 환경적 요인으로 인해 한계를 경험하며 어려움을 느끼고 있었다. 이러한 결과는 초보상담자들의 교육내용에 '다루기 어려운(ex. 비자발적인, 정신병리가 심각한) 내담자 상담 및 개입 전략', '내담자 수준에 맞는 상담목표 설정하기', '내담자의 환경자원 활용하기', '상담의 한계 인식하기', '상담기관 외에 주변 자원 활용하기' 등과 같은 주제들이 포함되어야함을 시사해주고 있다. 또한 상담자로서의 적응을 방해하는 외적요인으로는 상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함을 들었다. 본 연구에 참여한 초보상담자들은 전문성 향상을 위한 교육과 훈련의 필요성에도 불구하고 현재 직업의 경제적 수입으로는 수퍼비전이나 훈련 비용을 충당하기에는 어려움이 있다고 하였다. 이는 다른 직종에 비해 보수가가 낮은 편이고 직무조건이 안정적이지 않는 등 열악한 경제적 처우와 불안정한 고용상태에 기인한 것으로 앞서 언급한 초보상담자들의 '부적응과 소진됨'의 적응 상태에 직접적으로 영향을 미치는 요인으로 파악된다. 이러한 결과는 초보상담자들이 자신들의 어려움을 개인적 요인뿐 아니라 사회적, 정책적 차원에서도 문제의식을 가지고 있음을 알 수 있었고, 이에 대한 개선의 목소리가 분명하였다. 상담자의 사회적 지위가 불안정하고 일자리가 제한된 상황에서 전문적 역량을 확보하기 위해 막대한 비용과 시간을 수련과정으로 감당하는 초심상담자의 어려움과 소진은 개인의 심리적

노력으로만 극복하기는 어려운 일이다(송수경, 구자경, 2017). 정경빈과 조성호(2009)는 상담자의 전문성 확보를 위해 사회정책차원의 지원으로 ‘상담수련생들이 교육과정 중 상담수퍼비전과 교육분석을 용이하게 받을 수 있는 제도 마련, 상담관련법 제정 추진, 상담자 지위개선 및 일자리 창출 문제 해결책 마련’ 등을 제안하였다. 이외에도 최근에 상담전문가들의 처우개선과 사회적 위상 확립을 위한 사회 정책에 대한 방안 모색연구와 구체적인 노력이 필요하다는 의견이 제기되고 있다(이형국, 2017; 송수경, 구자경, 2017). 이외에도 상담업무와 행정업무를 병행해야 하는 상담직무의 특성 상 상담업무에 비해 생소한 행정업무를 수행하는 데 있어서의 어려움과 조직 내 상담비전공자와의 관계에서의 어려움이 드러났다. 이러한 결과는 학교, 기업, 청소년상담기관 상담자들이 역할혼란, 조직 내 대인관계 갈등으로 인한 어려움을 경험한다는 결과(김지연, 김동일, 2015; 김진숙, 2001; 심윤정, 2012)와 같은 맥락이라 할 수 있다.

다섯째, 초보상담자들이 상담자로서 적응하기 위한 노력으로는 ‘선배, 동료 등 주변에 조언을 구함(전형적)’, ‘스스로 상담사례에 대한 고민과 성찰을 함(일반적이지 않은)’, ‘환경적 갈등을 해결하기 위해 고민하고 시도함(일반적이지 않은)’, ‘상담 전문성을 쌓기 위한 훈련을 받음(일반적이지 않은)’, ‘간접 경험을 통해 세상과 내담자에 대한 이해의 폭을 넓히고자 함(일반적이지 않은)’이 드러났다. 초보상담자들은 적응을 위해 다양한 노력을 하고 있었고 특히 선배나 동료 등 주변 사람들에게 조언을 구하는 노력이 전형적인 것으로 나타났다. 이러한 현상은 본 연구결과에 나타난 ‘상담 전문성을 쌓기 위한 훈련을 받음’의 노력이 일

반적이지 않은 것으로 나타난 것과 함께 고려해 볼 필요가 있을 것으로 보인다. 초보상담자들이 가장 많이 고민하고 있는 점이자 현재 부적응의 상태에 영향을 미치는 것이 전문성과 관련된 문제임에도 불구하고 앞서 살펴본 경제적, 현실적 여건 상 수퍼비전이나 상담훈련을 충분히 받을 수 있는 여건이 아니기에 적응을 위한 노력으로 선배나 동료 등 주변에 자문을 구하고 논의하는 것이 더 전형적인 모습인 것으로 보여진다.

여섯째, 초보상담자들의 상담자로서 적응에 도움이 된 요인으로는 ‘내담자의 변화와 깊어진 상담관계 경험을 통해 상담자로서 만족감을 느낌(전형적)’, ‘사람과 상담에 대한 기본적인 관심과 믿음(전형적)’, ‘전문성 향상을 위한 교육과 훈련(전형적)’, ‘동료들과의 관계 속에서 힘을 받음(전형적)’인 것으로 나타났다. 본 연구에 참여한 초보상담자들은 내담자의 긍정적인 변화와 깊어진 상담관계의 체험 등 상담관계에서의 느끼는 보람과 만족감을 상담자로서 적응해 나가는 데 중요한 요인으로 꼽았다. 이는 내담자가 초보상담자와의 상담관계를 통해 도움을 받고 있으며(신재호, 정남운, 2007), 동시에 상담자도 내담자와의 상담관계 경험을 통해 상담자로서 직업 적응에 도움을 받고 있음을 알 수 있었다. 또한 내담자의 긍정적인 변화는 초보상담자의 상담과정에 중요한 지지원으로 작용한다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 상담자들의 진로결정 동기와도 관련이 있는 결과로 상담자가 전문적으로 문제해결을 도와주고자 하는 이타적 봉사동기를 가지고 있고(Pavalko, 1971), 이러한 동기가 충족되는 것은 상담자들의 적응을 돕는 주요 요인이라는 결과(이정화, 이상민, 박성륜, 이지희, 2011)를 지지하는 것으로 보인다. 이러한 부분은

초보상담자의 이타주의와 관련된 직업적 사명감과 가치관이 직업적응에서 중요한 요인으로 작용한다고 있다는 것이 드러난 것이다. 또한 초보상담자들은 자신이 사람과 상담에 대한 기본적인 믿음이 적응에 도움이 되는 요인으로 생각했다. 초보상담자들의 상담에 대한 믿음과 이를 증명하기 위해 스스로 노력하고 상담관계에서의 긍정적인 경험에 의미를 부여하고 있는 모습이 반영된 것으로 보인다.

일곱째, 초보상담자들의 적응 과정에서 성장은 ‘초기의 두려움을 극복하고 변화하고 있음을 느낌’인 것으로 드러났다. 본 연구에 참여한 초보상담자들은 길지 않은 상담경험이지만 처음 내담자를 만날 때 느꼈던 두려움에서 벗어나 열린 마음과 담대함을 느끼며 처음의 두려움을 극복하고, 내담자의 내면이 보이기 시작하고 내담자에게 초점을 맞추고 공감하게 되면서 상담자로 성장하고 있었다. 또한 내담자의 의외의 성숙한 모습을 보면서 위로 받기도 하며 상담자 자신에 대한 자각과 이해가 증가하고 역전을 자각하고, 해결하는 등 상담자의 성장과 변화를 느끼며 전인적인 사람이 되어가는 느낌을 경험하며 성장하고 있다는 것이 드러났다. 이는 초보상담자 자신과 내담자에 대한 자각과 수용 능력이 확장되었다는 의미로 해석할 수 있다. 이러한 결과는 숙련된 전문상담자와 비교하여 초보상담자가 내담자의 상태에 초점을 맞추고 공감하는 기술이 부족한 점이 있지만(고문정, 2016; 송재영, 이윤주, 2014), 그럼에도 불구하고 공감은 초보상담자들이 내담자와 협력적 상담관계를 맺고 내담자 문제를 깊이 이해하고 내담자 스스로 문제를 탐색하도록 돕기 위해서는 필수적이라는 것을 확인해준다. 또한 상담자의 자기자각과 자기이해의 중요성도 재확인할 수

있었으며, 이는 초심상담자가 자신의 모습을 직면하며, 어려움이 있지만 자신을 수용하고 자기성찰의 시간을 가지면서 성장을 가져온다는 연구결과(이은진, 이문희, 2015)와 같은 맥락이라 할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 초보상담자의 직업적응 경험에 대한 시사점과 대안을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 초보상담자들은 상담자로서 전문적 자질과 인간적 자질을 갖춘 균형 잡힌 삶을 추구하고 있지만 현재 적응 상태는 ‘부적응과 소진됨’을 경험하고 있다는 점에서 초보상담자들에게 좀 더 관심을 기울일 필요가 있다. 본 연구의 참여자인 초보상담자들의 경력이 3년 미만이라는 점을 고려해 봤을 때 그들이 처한 직업적 환경의 과도한 업무와 취약한 경제적 상황 및 일자리의 질이 미치는 영향력의 심각성을 되짚어봐야 할 것이다. 어쩌면 이러한 초보상담자들의 부적응과 소진됨의 경험은 초보상담자들의 심리적 건강마저 위협하는 문제일 수 있다. 상담자의 심리적 상태가 내담자와 상담의 효과성에 미치는 영향력에 대해서는 그 의의가 이미 여러 연구를 통해 검증된 바, 상담자의 심리적, 직업적 적응을 위한 자구책이 요구된다. 이러한 부적응과 소진됨의 상황 속에서도 상담자로서 직업적 적응을 잘 해나가고 있다고 경험하는 경우는 상담자로 성장하기 위한 기초적 교육을 받으며, 실제 상담 경험을 통해 보람과 만족감을 경험하면서 상담자라는 직업의 조건이나 유형이 다양하고 이에 따라 다양한 형태의 직업을 가질 수 있다는 여유를 가질 때라고 나타났다. 이는 그들이 상담자로서 교육을 받을 수 있는 여건과 기회를 확대하고 직업에 대한 유연한 사고를 가질 수 있도록 돕는 것이 중요할 것으로 생각된다. 둘째, 초보상담자들의

적응을 방해하는 외적 갈등으로 나타난 ‘상담자로 성장하기 위한 기회비용 대비 환경적 처우가 열악함’에 대해 상담계 전반의 자구책이 필요하다. 초보상담자들은 상담자로서 직업적 적응을 이루기 위해서는 무엇보다 전문성 향상이 중요하다고 하였지만 실제로는 수퍼비전이나 상담훈련 비용을 충당하기에는 경제적 상황이 뒷받침되고 있지 않기 때문에 전문성 향상을 위한 노력을 기울이는 것이 여의치 않다는 것이다. 그들의 직업적 이상과 열정을 상담자라는 직업적, 물리적 환경이 이를 충족시키지 못하는 현실에서 자신의 미흡한 전문성을 인식하고 상담은 효과가 있다는 믿음 속에서 동료들과의 격려와 논의를 통해 스스로 상담에 대한 효과를 입증하고자 노력하고 있는 것이다. 그 속에서 스스로 의미를 찾고 성장하고 있는 그들의 노력이 눈물겹기까지 하다. 상담을 필요로 하는 내담자 못지않게 상담을 공부하고 이를 통해 내담자를 돕고자 하는 인력과 수요가 넘쳐나는 지금의 시점에서 더 이상 초보상담자들의 직업적 환경에 대해 간과해서는 안 되며 높은 비용의 수퍼비전이나 상담교육 비용에 대한 제도적 지원이 학교와 학회차원에서 이루어지고, 보완책으로는 상담자 동료들 간의 논의와 지지의 장이 활성화될 수 있는 방안이 강구되어야 할 것이다. 또한 본 연구 결과 초보상담자들이 겪는 적응상의 난관으로 상담 이외의 업무에 대한 어려움이나 상담 전공 이외의 직장 동료나 상사와의 어려움이 나타난 만큼 이에 대한 교육이 상담자 대상의 교육에서 필수적으로 이루어질 필요가 있겠다.

본 연구의 제한점 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 연구참여자들이 모든 초보상담자로서의 대표성을 지닌다

고 보기 어렵다. 본 연구의 목적에 부합하는 적합한 표본을 선택하기 위해 노력하였으나 연구참여자들의 경제적 여건이나 상담수련 경험 기간 등을 균일하게 고려하지 못하였기 때문에 후속연구에서는 자격증의 유무, 경제적 여건, 수련 경험 등의 다양한 변인들의 영향력을 고려한 동질집단을 구성하여 집단별 적응경험을 깊이 있게 탐색해 볼 필요가 있겠다. 둘째, 연구참여자들이 근무하는 기관이 동일하지 않아 소속 기관에 따른 차이나 특징을 차별화하여 나타내지 못하였다. 따라서 후속 연구에서는 이에 대한 고려가 필요하겠다. 셋째, 현재 직업적응 상의 어려움을 경험하고 있는 이들이 이후 숙련된 상담자로서 어떻게 발전해 나가는지에 대한 후속 연구가 이루어진다면 의미가 있을 것으로 보인다.

참고문헌

- 고문정 (2016). 상담자의 공감나누기 체험에 대한 질적연구. *상담학연구*, 17(2), 1-23.
- 김광웅, 최명선, 김현주 (2005). 아동상담자의 경력, 훈련 경험에 따른 자아탄력성 및 스트레스 대처 방식에 대한 연구. *인간발달연구*, 12(4), 1-18.
- 김길문, 정남운 (2004). 초보상담자가 상담 회기 내에 경험한 어려움과 대처 과정-질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(1), 1-20.
- 김미지 (2009). 초보상담자가 상담에서 경험하는 어려움: 문항개발. *청소년상담연구*, 17(2), 21-37.
- 김순영, 배성만, 주은선 (2015). 상담자의 경력에 따른 상위인지 지각과 포커싱적 태도

- 가 역전이 관리능력에 미치는 영향. 상담학연구, 16(2), 157-178.
- 김은혜, 윤아랑 (2017). 초심상담자의 심리적 소진에 영향을 미치는 위험요인과 보호요인들. 인간이해, 38(2), 75-93.
- 김지연, 김동일 (2015). 전문상담교사의 직업 적응과정 연구. 상담학연구, 16(1), 73-93.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. 상담학연구, 10(2), 769-792.
- 김진숙 (2001). 상담자 발달모형과 청소년상담자 발달연구의 필요성. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(3), 19-37.
- 손유미, 정남운 (2005). 초심상담자와 내담자의 초기종결 경험에 관한 질적 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 17(3), 523-545.
- 송수경, 구자경 (2017). 초심상담자에 대한 연구동향. 상담학연구, 18(5), 1-19.
- 송재영, 이윤주 (2014). 초심상담자와 경력상담자의 공감유형의 차이 분석. 상담학연구, 15(1), 125-144.
- 송주영, 이희경 (2013). 초심상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계: 희망의 조절효과. 인간이해, 34(1), 93-110.
- 신재호, 정남운 (2007). 초보상담자의 상담 성과에 관한 질적 분석-도움된 경험을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(2), 888-911.
- 심윤정 (2012). 기업 상담자의 기업 내 적응 경험에 대한 내러티브 탐구: 대기업 내 여성 상담자를 중심으로. 상담학연구, 13(4), 1819-1843.
- 이은진, 이문희 (2015). 초심상담자의 자기문제 이해 및 극복과정. 상담학연구, 16(3), 1-24.
- 이정화, 이상민, 박성륜, 이지희 (2011). 상담자 진로 결정 동기 척도 개발 및 타당화. 상담학연구, 12(6), 2145-2161.
- 이형국 (2017). 상담전문가 인력 현황 조사 연구II: (사) 한국정신건강상담협의회 산하 학회상담전문가들을 중심으로. 상담학연구, 18(1), 45-66.
- 전수경 (2016). 상담심리전문가들이 경험을 통해 지각된 숙련상담자의 특성에 대한 연구. 가족과 상담, 6(1), 23-41.
- 정경빈, 조성호 (2009). 초보상담자의 스트레스 경험에 대한 질적 연구. 인간이해, 30(2), 45-60.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 581-598.
- 허재경, 김지현 (2009). 상담일반: 성찰 중심 수퍼비전을 통한 상담자 발달의 변화과정 탐색연구. 상담학연구, 12(2), 719-740.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2002). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Dawis, R. V. (1996). The theory of work adjustment and person-environment correspondence counseling. In D. Brown, L. Brooks, & Associates (Eds.), *Career choice and development* (3rd ed., pp.75-120). San Francisco: Jossey-Bass.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

- Hill, C. E. (2016). 합의적 질적 연구-사회과학 현상 탐구의 실질적 접근-(주은선 역). 서울: 학지사. (원전은 2012년 출판).
- 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., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist, 25*(4), 517-572.
- Hiller, H. H., & DiLuzio, L. (2004). The interviewee and the research interview: Analysing a neglected dimension in research. *Canadian Review of Sociology and Anthropology/Revue Canadienne de Sociologie et de Anthropologie, 41*(1), 1-26.
- Huppert, J. D., Bufka, L. F., Barlow, D. H., Gorman, J. M., Shear, M. K., & Woods, S. W. (2001). Therapists, therapist variables, and cognitive behavioral therapy outcome in a multicenter trial for panic disorder. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 69*(5), 747-755.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, V. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist, 10*(1), 3-42.
- Norcross, J. C. (2000). Psychotherapist self-care: practitioner-tested, research-informed strategies. *Professional Psychology: Research and Practice, 31*(6), 710-713.
- Pavalko, R. M. (1971). *Sociology of occupations and professions*. Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publishers.
- Shuy, R. W. (2003). In-person versus telephone interviewing. In J. A. Holstein, & J. F. Gubrium (Eds.), *Inside interviewing: New lenses, new concerns* (pp. 175-193). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Skovholt, T. M. (2000). *The resilient practitioner: Burnout Prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*. Boston: Allyn and Bacon.
- Skovholt, T. M. (2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다 (유성경, 유정어, 이윤주, 김선경 공역). 서울: 학지사. (원전은 2000년 출판).
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1995). *The evolving professional self: stages and themes in therapist and counselor development*. New York: John Wiley & Sons.
- Sussman, M. S. (1992). *A curious calling: Unconscious motivation for practicing psychotherapy*. NJ: Jason Aronson.
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: Models, methods, and findings*. Mahwah, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Wampold, B. E., & Brown, G. S. (2005). Estimating variability in outcomes attributable to therapists: A naturalistic study of outcomes in managed care. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 73*(5), 914-923.
- Wikins, P. (1997). *Personal and professional development for counselors*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.

원고접수일 : 2018. 03. 08
수정원고접수일 : 2018. 05. 09
게재결정일 : 2018. 06. 14

Novice Counselors' Work Adjustment Experience

Hong, JiYoung

Jeonju University

Kim, JinHee

Anyang University

This study analyzed the interview data of eight novice counselors in order to understand the adjustment experience utilizing consensual qualitative research methods. The meaning of work adjustment, as recognized by novice counselors was, 'life with professional and human qualities' and their adjustment status was both, 'maladjustment and exhaustion' and 'adapting as a counselor'. Internal conflicts that interfere with adjustment were 'worry about professionalism and the process.' External conflicts included, 'experiencing limitations due to client factors' and 'growing as a counselor/lack of opportunity, excessive financial costs, poor treatment and environment.' The primary effort made towards adjustment was, 'seeking advice from colleagues.' Factors that helped were, 'feelings of satisfaction as a counselor via client changes and enhanced counseling relationships,' 'basic attention to and belief in counseling,' 'professional development education and training,' 'maintaining relationships with peers,' and 'successfully overcoming the initial fear.'

Key words : novice counselor, work adjustment, consensual qualitative research