

실제관계(Real Relationship)에 관한 상담전문가의 인식과 경험

진 보 겹 금 명 자 주 은 선[†]
대구대학교 덕성여자대학교

본 연구는 실제관계(Gelso, 2011)에 관한 국내의 숙련된 상담자들의 인식과 경험을 탐색하기 위하여, 상담경력 13~36년의 주수퍼바이저 급 상담자 14명을 대상으로 실시한 면담을 분석하였다. 실제관계의 하위 요소인 실제성과 진솔성, 실제관계가 상담성파에 미치는 영향, 회기의 경과에 따른 변화, 실제관계와 작업동맹의 차이에 대하여 면담한 자료를 합의에 의한 질적 연구방법을 통해 분석하였으며 5개의 영역, 11개의 범주 그리고 총 39개의 하위 범주가 도출되었다. 첫 번째 영역인 비판단적 수용에서는 자각과 수용, 두 번째 영역인 진솔성에서는 개방, 확산, 그리고 절제, 세 번째 영역인 일관성에서는 토대와 상호성, 네 번째 영역인 역동성에서는 심화와 조율, 다섯 번째 영역인 주체성에서는 성장과 독립 범주가 도출되었다. 본 연구 결과는 상담전문가들이 실제관계를 상담과정에서 성과에 영향을 미치는 상담관계로 인식하고 있음을 보여준다. 이와 같은 결과를 토대로 실제관계의 의의가 반영된 상담 실제와 상담자 수련 및 교육, 수퍼비전에 대한 시사점이 논의되었다.

주요어 : 실제관계, 비판단적 수용, 진솔성, 일관성, 역동성, 주체성

[†] 교신저자 : 주은선, 덕성여자대학교 심리학과, 서울시 도봉구 삼양로 144길 33
Tel: 02-901-8301, E-mail: esjoo@duksung.ac.kr

심리상담에서는 더 효과적이고 우월한 특정 기법을 가정하기 보다는 접근법과 더불어 상담자 및 내담자 변인, 상담관계, 환경적 맥락 등을 통합적으로 고려한다(Norcross & Lambert, 2011; Orlinsky, Rønnestad, & Willutzki, 2004). 이러한 다양한 변인들 중에서 상담 방법(8%)이나 상담자(7%)보다 상담성가에 더 큰 영향을 미치는 변인으로 나타난 상담관계(12%)는 이론적 지향 또는 상담 접근법을 막론하고 상담성가에 실질적이고 지속적으로 기여하는 것으로 나타났다(Norcross & Lambert, 2011). 뿐만 아니라 지난 수십 년간의 상담효과 검증 연구에서 특수요인과 공통요인 지지자들 간의 첨예한 논쟁이 지속되어 온 가운데 제시된 Budge와 Wampold(2012)의 상담관계 모델은 상담 효과성의 기제를 밝히는 데 있어 상담관계를 이해하는 것이 매우 핵심적이라는 사실을 보여주는 한 예이다. 상담자 요인에 관한 국내 연구들(김영근, 2013; 김창대, 권경인, 한영주, 손난희, 2008; 박수영, 최한나, 2013)에서도 상담관계가 공통적이면서 일관되게 상담성가를 가져오는 요인으로 언급되고 있는 것도 상담성가에서 상담관계의 영향력을 시사한다.

상담관계는 “상담자와 내담자가 서로에게 가지는 감정과 태도이며 감정과 태도가 표현되는 방식(manner)”으로 행동뿐만 아니라 얼굴 표정이나 안구 움직임과 같은 비언어적 표현들도 포함된다. 이와 같은 상담관계 정의는 APA의 근거기반 상담관계에 관한 전문위원회(Task Force on Evidence-based psychotherapy Relationships)의 연구(Norcross & Lambert, 2011)에서 채택하였다. 상담관계를 정의한 Gelso와 Carter(1985, 1994)는 정신분석가 Greenson(2001)의 이론에 근거하여 상담관계가 전이(transference), 작업동맹(working alliance), 그리고

실제관계(real relationship)로 구성되어 있다고 하였다. 상담관계에서 세 요소들은 서로 연관되어 있고 서로 영향을 미치는 것은 물론 상담이 진행되는 과정에서 어느 요소가 두드러지고 중요해지는가는 상담자의 이론적 지향, 내담자 요인, 상담 경과 시점에 따라 달라질 수 있다(Gelso & Carter, 1985).

정신분석에서 유래된 작업동맹은 Bordin(1979)이 범이론적인 개념으로 제안하였으며 상담에서의 협력적인 입장을 성취하는 것으로서 목표에 대한 동의, 과업에 대한 합의, 내담자와 상담자 간의 유대라는 세 가지 구성요소에 기반한다. 상담심리학 연구에서 작업동맹 연구의 규모는 30개 이상의 척도가 존재하고 2010년 초 기준으로 7천편이 넘는 연구결과가 검색된다는 사실이 말해준다(Horvath, Del Re, Flückiger, & Symonds, 2011). “상담과정에서 내담자와 상담자 간의 협력 관계의 질과 강도”인 작업동맹(Horvath & Bedi, 2002)은 상담과정의 핵심이며 변화의 필수요건으로 알려져 있다(Horvath & Symonds, 1991). 작업동맹이 상담성가에 미치는 영향력은 국외 연구에서는 $r=0.21$ 에서 $r=0.275$ 사이에 분포되어 있고(Horvath & Bedi, 2002; Horvath & Symonds, 1991, Horvath et al., 2011, Martin, Garske, & Davis, 2000), 국내연구에서는 $r=0.573$ (최한나, 권윤주, 강귀옥, 2015), $r=0.645$ (유성경, 손은영, 성하은, 김문정, 2017)로 나타났다. 이와 같이 작업동맹의 영향력은 중간 크기의 일관되고 견고한 상담관계 변인으로 평가되고 있어 최근까지도 국내외 연구자들의 관심이 지속적으로 증가하고 있다.

그 동안 상대적으로 주목받지 못한 실제관계는 가장 근간이 되는 상담관계 요인이며 인간이 맺는 대부분의 대인관계에 포함되어 있

다는 점에서 보편적이라고 볼 수 있다(Gelso, 2011). 상담과정 및 성과 연구에서 주목 받고 있는 상담관계 변인에서 작업동맹이 마치 상담관계를 대표하는 것으로 인식되거나 상담관계와 동일시되는 경향은 상담관계의 복잡성과 다양성을 지나치게 단순화한다는 비판을 받기도 한다(Gelso, 2011; Greenberg, 1994). 상담에서 합의된 목표와 과제를 중심으로 내담자와 상담자가 각자의 역할을 유지하는 과제 지향적이고 합목적적인 작업동맹만을 강조할 때 상담관계라는 현상이 충분히 설명되지 못할 수 있고 상담성과에 미치는 영향력에서 중요한 상담관계 변인이 누락될 수 있다. 실제관계가 작업동맹보다 상담성과에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 나타난 결과들(Fuertes et al. 2007; Lo Coco, Gullo, Prestano, & Gelso, 2011; Marmarosh et al., 2009)이 이러한 가능성을 암시하고 있다. 지난 30여 년 동안 Gelso를 비롯한 동료 연구자들에 의해 실제관계 연구들이 축적되어 온 반면, 국내에서는 한국판 실제관계 상담자용 척도의 타당화를 위한 예비 연구(최한나, 2011) 이래로 실제관계 연구는 여전히 시작단계에 머물고 있다. 따라서 국내에서도 실제관계가 그 동안 간과되어 온 상담관계 변인으로서 재조명되어야 마땅한 변인인가에 대한 검증은 여전히 필요해 보인다.

Freud를 비롯한 분석가들 중에는 환자와 분석가 간의 진솔한 인간적 관계가 분석 상황에 내재되어 있다는 것을 직관적으로 확신했으며 실제관계의 기능이 너무 당연한 것이어서 치료과정의 보편적인 이론에서 명시적인 위치를 획득하지 못했다(Couch, 1999; Gelso, 2011). 또한 정신분석 문헌에서 실제관계가 덜 중요하게 보인 이유로서 다른 하나는 분석에서의 원칙들, 즉, 해석, 전이, 중립성, 저항, 방어 등과

상충된다고 보았기 때문에 정신분석가들 사이에서 실제관계의 중요성을 인정하는 데 주저해왔던 것으로 보인다(Frank, 2005). 프로이트에 의해 시작된 정신분석이 현대로 오면서 본래의 정신에서 벗어나 비인간화된 기법에 경도되었다는 문제의식과 더불어 1930년대 이래로 치료관계에서의 인간성(humanity)을 회복하자는 성찰 속에서 자연스러우면서도 관심을 보이는 인간적인 관계의 필요성을 강조하는 분석가들이 등장하기 시작했으며(Couch, 1999) 전이, 작업동맹, 실제관계로 구성된 Greenson의 상담관계 3요인도 이러한 맥락 속에서 태동되었다.

Greenson의 실제관계 개념 외에도 여러 선행연구들에서 실제관계의 다양한 요인 혹은 차원들이 탐색되었다. Eugster와 Wampold(1996)는 상담자 실제관계를 투명성 또는 드러냄(disclosure)의 정도를 통해 상담자가 기꺼이 알려주는 것, 내담자를 좋아하는 것, 엄격하게 역할 정의된 것 대신 자연스럽게 마음에서 우러나는 행동을 하는 것으로 정의했다. Couch(1999)는 실제관계를 정신분석의 “필수적인 기초”로서 “환자와 분석가 간의 실제 중심의 만남”으로 정의하였다. Frank(2005)에 따르면 실제관계는 즉시성, 동일시와 공감함을 포함하는 상호 인식, 정서적 진정성, 친밀감을 포함하는 개념이라고 하였다. Horvath(2009)는 상담관계에는 작업동맹의 개념으로 포착할 수 있는 부분 이상의 것이 있음을 주목하면서 “인간적인(personal) 관계”라는 용어를 사용하도록 제안했는데 실제관계는 적극적으로 타인의 요구를 고려하고 타인에 대한 반응으로 행동하는 것, 욕구에의 반응성, 인간적 따스함, 인식된 진실함, 정신의 관대함, 친절로 구성된다고 하였다.

인본주의 정신분석가 Greenson(2001)의 개념

에 기반하여 실제관계는 “상담자와 내담자가 서로에게 진솔하게 존재하고 상대방에게 맞는 방식으로 인식/경험하는 정도로 나타나는 인간적인(personal) 관계(Gelso, 2014)”로 정의된다. Greenson이 제시한 상담관계의 3요인 중 하나인 실제관계는 정신분석적 관점에서 비롯된 개념으로서 두 하위 요인인 진솔성과 실제성으로 구성되어 있다. 진솔성은 가짜나 허위가 아니라 서로에게 진실하고 솔직한 것이고, 실제성은 내담자나 상담자가 자신의 소망이나 두려움 등을 투사하지 않고 상대방의 방식 그대로 인식하는 것이다(Gelso, 2011). 실제관계의 두 하위 요인 중 하나인 진솔성은 Rogers의 일치성/진정성과 거의 일치하지만 내담자와 상담자가 서로를 있는 그대로 경험하고 인식하는 관계 개념이라는 점에서 변별되며 내담자와 상담자 간의 상호(interactive)성이 강조된다는 점에서 상담자가 갖추어야 할 필요충분 조건으로서 Rogers가 주장한 일치성/진정성과도 차별화된다고 보았다(Gelso, 2011). 또한 척도로 제작되면서 실제관계의 차원을 수량화하기 위해 실제성과 진솔성에 반응가(valence) 요소를 도입했으며 내담자와 상담자가 서로에게 경험하는 정서는 매우 긍정적인 것에서부터 부정적인 정서의 범위를 갖는다는 것에 기초한다. 또한 실제관계가 어느 정도 존재하는가에 대한 개념인 크기(magnitude) 요소는 특정 시점에 따라서 실제관계가 나타나는 정도가 달라진다고 본다. 이와 같이 Gelso는 Greenson의 실제관계 개념을 실증적 연구가 가능하도록 정교화하여 정신분석에서뿐만 아니라 다양한 상담 유형에 적용 가능한 범이론적 개념으로 조작적 정의함으로써 실제관계의 경험적 연구의 기반을 마련했다.

Gelso와 동료 연구자들은 상담관계에 대한

근본적인 질문과 함께 상담자-내담자 관계에서 현실적(realistic)이면서 진솔한 관계의 가치를 조명하며 실제관계의 개념을 정의하고 개념을 측정하는 척도를 개발함으로써 실증연구들이 축적되기 시작하였다(Gelso et al., 2005; Kelley, Gelso, Furtres, Marmarosh, & Lanier, 2010). 상담자 및 내담자용 실제관계 척도가 제작되기 전에 실제관계의 가치를 알린 최초의 경험적 연구는 Eugster와 Wampold(1996)에 의해 이루어졌다. 이 연구에서는 내담자 및 상담자 실제관계 등 9개의 변인들 중에서 상담자 실제관계가 내담자가 측정한 회기 평가를 가장 잘 예측하는 것으로 나타났다. 내담자들은 상담자가 자신을 돌봐주고 따뜻하며 비판단적이고 정확하게 이해하며, 상담자이지만 한 인간으로서 기꺼이 경험되고 내담자와 관계를 맺고자 하는 것으로 지각하면 상담 회기를 긍정적으로 평가하였다. 이후 연구들(Gelso et al., 2005; Furtres et al., 2007; Gelso et al., 2012; Lo Coco et al., 2011; Marmarosh et al., 2009)에서 꾸준히 실제관계와 상담성과 간의 유의미한 상관관계가 확인되었고 여기에는 실제관계와 성과에 대한 내담자와 상담자간의 지각 차이를 나타낸 연구들과 단일 시점 및 종단 연구들이 포함되어 있다. 실제관계와 작업동맹이 상담성과에 미치는 영향력의 정도를 비교했을 때 작업동맹에 비해 실제관계가 현저한 추가 설명력을 나타낸 연구들(Furtres et al., 2007; Lo Coco et al., 2011; Marmarosh et al., 2009)이 지속적으로 발표되었다. 또한 상담자가 상황적인 요구나 내담자들의 욕구에 맞춰 작업동맹과 실제관계의 균형을 맞춘다는 반응성 체계(responsiveness framework)를 지지하는 최근 연구에서는 작업동맹과 실제관계가 높지만 작업동맹이 실제관계보다 더 높게 또는 실제

관계가 작업동맹보다 더 높게 평정되었을 때 더 높은 회기성과를 보고했다(Kivlighan, Kline, Gelso, & Hill, 2017). 실제관계 관련 질적 연구로서 Knox, Hess, Petersen과 Hill(1997)은 장기 심리치료에서 치료사의 자기 드러냄(self-disclosure)이 내담자로 하여금 “치료를 더 현실적이고 인간적으로 보도록 하는 데에 도움이 되고 그것은 치료관계의 향상과 상관이 있다”고 보고한 바 있다.

국내의 실제관계 연구는 상담자용 실제관계 척도의 타당화 연구(최한나, 2011) 이후로 상담에서의 실제관계에 관한 한국 상담자의 인식 연구(조화진, 2014), 내담자용 실제관계 척도 타당화(유지영, 2015), 실제관계의 변화와 상담자-내담자 애착 효과 연구(최한나, 이은주, 2015), 상담자 실제관계 행동척도 개발 및 타당화 연구(조화진, 2016), 작업동맹과 실제관계의 변화형태와 상담성과(이은주, 2017) 연구가 있다. 특히, 조화진(2014)은 개념도 연구방법을 사용하여 한국 상담자들이 실제관계로 경험하는 행동들로 실제관계에 대한 인식을 분석하였으며 ‘내담자에 대한 돌봄과 보호’, ‘투명한 상호작용’, ‘상담자와 내담자의 유사한 경험 나누기’, ‘유대감과 소통’, ‘내담자의 사적이고 현실적인 삶에의 관여’, ‘현실적이고 인간적인 존재로서의 상호작용’이라는 6개 군집과 ‘관여의 깊이’ 및 ‘힘의 동등성’의 두 차원이 도출되었다. 또한 이 연구에서 도출된 진술문들을 토대로 ‘지지적 공감’과 ‘자기개방적 소통’으로 구성된 상담자 실제관계행동 척도를 개발 및 타당화하였다(조화진, 2016). 실제관계와 상담성과의 연관성에 관한 유일한 국내 연구로서 국내 내담자와 상담자를 대상으로 실제관계의 변화형태 및 실제관계와 상담성과의 연관성을 탐색한 연구에서는 내담자가 인식한

실제관계가 성과를 예측하는 것으로 나타났다(이은주, 2017). 한편 실제관계 관련 연구로서 서영석 등(2012)은 내담자와의 실제관계를 촉진하는 하나의 기법으로서 회기평가에 대한 즉시성의 고유효과를 입증하였다. 본 연구에서는 실제관계가 상담과정에서의 복잡하고 까다로운 개념으로 여전히 명시적인 규명이 요구된다는 점에서 상담자의 구체적인 행동들에 국한하여 국내 상담자들의 실제관계에 관한 인식을 탐색한 질적 연구(조화진, 2014)에서 더 나아가 실제관계에 관한 전반적인 경험적 지식을 수집하여 정리하고자 하였다. 이를 위하여 반구조화된 면담문항을 통하여 국내의 숙련된 상담 전문가들에게 실제관계가 어떻게 인식되고 경험되는지, 실제관계가 상담성과에 어떻게 영향을 미치는 것으로 경험되는지, 실제관계와 작업동맹의 차이가 어떻게 인식되고 있는지를 살펴봄으로써 실제관계가 상담 실제와 상담자 교육, 수련, 슈퍼비전 및 차후 연구에 시사하는 바를 도출해내는 것을 목적으로 한다. 이와 같은 연구 목적을 위해 아직 불분명한 연구주제에 대한 탐색적 이해에 적당한 질적 연구방법으로 CQR을 선택하였다. CQR은 복잡한 현상을 설명하고 새로운 분야를 탐색하는 데 있어 연구 대상자들의 내적 경험을 연구하는 이상적인 연구방법으로서 국내에서 근거이론 다음으로 많이 사용되는 질적 연구방법이다(박승민, 2012).

본 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 국내 상담전문가들은 실제성, 진술성으로 구성되어 있는 실제관계를 어떻게 경험하고 있는가?

연구문제 2. 국내 상담전문가들은 실제관계

가 상담성과에 미치는 영향 및 작업동맹과의 차이를 어떻게 경험하고 있는가?

방 법

연구참여자

연구 대상자

본 연구에서는 연구목적에 부합하는 면담 대상자 선정을 위해 다음과 같은 기준을 반영하였다. 첫째, 숙련된 상담자의 실제관계 인식과 경험을 탐색하기 위해 14명의 상담전문가를 대상으로 선정하였다. CQR에서는 면담 대상자들이 경험 면에서 비교적 동질적이라면 적정한 CQR 연구 표본 크기로 2명에서 15명

을 제안한다(Hill, 2016). 면담 대상자 모집은 mixed snowball sampling으로 상담 경력 10년 이상의 주수퍼바이저 또는 수련감독자 수준의 상담자들을 선정하였다. 이는 연구 대상자들의 다양하고 오랜 상담경험을 통해 실제관계에 대한 심도 깊은 자료를 얻어낼 수 있을 것이라고 기대했기 때문이다. 둘째, 상담자가 지향하는 이론 또는 주로 사용하는 접근법이 골고루 안배되도록 면담 대상자를 선택하고자 하였으며 결과적으로 정신분석, 인간중심, 인지행동치료, 게슈탈트, 실존적 접근이 면담 대상자들이 주로 지향하는 이론들로 나타났다. 면담 대상자의 평균연령은 54세이며 상담경력 은 평균 22년이었고, 면담에 참여한 상담전문가들의 전반적인 인구통계학적 특성은 표 1에 제시되어 있다.

표 1. 연구 대상자들의 인구통계학적 특성

No.	연령	성별	활동지역	학력	상담경력	주요접근법	소속기관
1	59	여	대구·경북	박사	16	정신분석, 인지행동치료	사설기관
2	54	여	서울	박사	24	정신분석	대학 및 사설기관
3	54	남	서울	박사	15	게슈탈트	사설기관
4	58	여	대구·경북	박사수료	20	인간중심, 인지행동치료	공공상담기관
5	60	여	대구·경북	박사	36	인간중심, 통합적 접근	사설기관
6	58	여	서울	박사	27	정신분석	사설기관
7	47	남	서울	박사	20	정신분석	사설기관
8	57	여	서울	박사	20	인간중심, 통합적 접근	사설기관
9	53	여	서울	박사	26	인간중심, 통합적 접근	사설기관
10	54	여	서울	박사	20	체계론적 가족상담	사설기관
11	45	남	강원	박사	17	통합적 접근	대학상담기관
12	60	여	강원	박사	35	실존주의, 사이코드라마	대학상담기관
13	54	남	서울	박사	25	정신분석, 통합적 접근	사설기관
14	43	남	서울	박사	13	인지행동치료	대학상담기관

분석팀

합의팀은 CQR 연구수행 경험이 있는 연구자 3명(임상 및 상담 전공 석사 1명과 석사과정 2명)과 면담 시행자 1명을 포함한 총 4명으로 구성되었다. 자료를 분석하고 논의하기에 앞서 팀원들은 자신의 편견과 기대를 다루는 시간을 가졌으며 자신들의 편견과 기대를 최소화하고 면담에 참가한 상담자들의 목소리에 최대한 초점을 맞추고자 하였다. 감수팀은 CQR 등의 질적 연구 경험이 풍부한 상담심리 전문가 1명(질적 연구를 20년 이상 해온 심리학과 교수)과 30년 이상 상담 경력의 상담심

리전문가인 심리학과 교수 1명을 포함한 총 2명으로 구성되었다.

연구도구

인구통계학적 질문지

면담 대상자들의 성별, 연령, 활동지역, 학력, 상담 경력, 주요 접근법, 현재 소속기관에 대한 질문들이 포함되었다.

면담 질문지

본 연구에서는 면담 대상자들의 실제관계에

표 2. 면담 질문 목록

No.	질문 내용
1	상담자로서 직업적인 역할에 얽매이지 않고 내담자와 인간 대 인간으로서 맺는 관계를 실제 상담에서 어떻게 경험하시는지 말씀해 주십시오.
2	상담자로서 내담자에게 솔직하고 진실할 수 있는 능력을 내담자와의 관계에서 어떻게 경험하시는지 말씀해 주십시오. 내담자와의 진실한 관계에는 언어적인 것뿐만 아니라 비언어적인 것도 포함될 수 있습니다.
3	상담자로서 자신의 소망이나 두려움 등을 투사하지 않으면서 내담자를 있는 그대로 정확하게 인식하는 경험에 대해서 말씀해 주십시오.
4	회기가 경과함에 따라 실제관계의 변화를 어떻게 경험하셨는지 말씀해 주십시오. 예를 들어 회기가 지남에 따라 실제관계가 강해지거나 약해지거나, 더 긍정적이거나 부정적으로 지각되었는가와 관련된 변화를 말합니다.
5	상담자가 내담자와 솔직하고 진실한 관계를 맺는 것이 상담의 긍정적, 부정적 성과에 영향을 주었던 경험에 대해 말씀해 주십시오.
6	상담자가 내담자를 있는 그대로 인식하는 관계가 상담의 긍정적, 부정적 성과에 영향을 주었던 경험에 대해 말씀해 주십시오.
7	상담에서 목표를 정하고, 목표를 달성하기 위한 과제를 수행하는 것에 초점을 두는 직업적인 협력관계(작업동맹)와 상담이라는 작업과 상담자로서의 역할에 얽매이지 않고 인간 대 인간으로서 솔직하면서도 내담자를 있는 그대로 인식하는 관계(실제관계)를 비교했을 때 두 상담관계가 상담 성과에 영향을 주는 데 차이가 있는지 말씀해 주십시오.
8	상담자로서 작업동맹과 실제관계가 상담을 효과적으로 진행하는 데 충돌 또는 갈등을 일으키거나 두 관계가 혼란을 일으킨 적이 있다면 말씀해 주십시오.
9	내담자들 중에 자신의 호소문제의 원인과 해결책을 제시해주기를 바라고 상담자에게 전문가, 선생님, 조인자, 해결사로서의 역할을 기대하고 의존하는 상담관계를 맺는 내담자를 떠올리시면서 상담자를 한 인간으로서, 있는 그대로 인식하는 내담자와의 관계와 비교했을 때 상담의 성과에 미치는 영향에 차이가 있는지 말씀해 주십시오.

대한 인식과 경험에 대한 심층적인 답변을 듣기 위해 반구조화 된 개방형 질문지를 사용하였다. Gelso의 실제관계 척도를 기초하여 예비 질문지를 개발하였으며 감수팀 2명의 자문을 받아 질문지의 문항들을 확정하였다. 질문 문항은 표 2에 제시하였다.

자료수집

참여자들에게 면담 하루 전에 실제관계, 작업동맹, 상담성과에 대한 본 연구에서의 조작적 정의가 포함된 질문지를 이메일로 보냈으며 참여자 모두 질문 문항들을 미리 읽은 후에 면담에 참여하였다. 또한 연구참여 동의서는 심층면담 실시 직전에 작성하였다. 면담은 2017년 3월부터 4월까지 진행되었으며 1인당 면담 시간은 약 1시간 가량이 소요되었다. 전체 사례 중에서 한 사례(No. 14)는 전화 상으로 진행하였다. 연구참여 동의서에는 면담 소요 시간, 면담 참여에 대한 사은품, 녹음 동의 등의 내용이 포함되었다. 모든 면담 내용은 축어록으로 작성하였고 모든 사례의 축어록은 익명성을 보장하기 위해 사례번호로 관리하였다.

자료분석

면담을 통해 얻은 자료는 합의적 질적 방법(Consensual Qualitative Research)으로 분석되었다. CQR은 Strauss와 Corbin의 근거이론과 Elliot의 집중적 과정분석을 결합하여 개발한 질적 분석방법이다(Hill, Thompson, Williams, 1997 재인용). 기존의 질적 연구 방법의 객관성 결여와 결과의 엄격성, 반복성을 기대하기 어렵다는 한계를 보완하기 위해 다수의 연구자가 참여

하여 합의에 도달하는 체계적 방법을 강조하며 적은 수의 사례로 개인의 주관적 경험을 심층적으로 측정하기에 적합한 방법이다(Hill, 2016).

영역코딩

영역분류는 면담을 통해 수집된 자료들 중 의미 있고 독특한 주제의 분야를 목록화하는 것이다(Hill, 2016). 수집된 자료의 개념적인 틀을 구성하기 위해 합의에 도달된 영역목록을 새로운 면담 자료에 적용하여 알맞은지 확인함으로써 적절한 영역으로 분류하였으며 각 연구자들이 나눈 영역이 일치하는지를 검토한 후, 토의를 거쳐 자료에 가장 적합한 영역을 최종적으로 합의하는 과정을 거쳤다.

핵심개념 요약

영역의 내용을 요약하여 핵심개념을 추출하는 것으로 자료 의미의 추론이 아니라 자료 내용을 최소화하는 과정이다. 합의팀은 각자 미리 요약한 내용을 가지고 핵심 내용을 구성한 후, 합의에 도달할 때까지 논의하는 과정을 거쳤다. 연구자의 주관성을 배제하고 경험을 한 참여자의 관점을 유지해야 한다는 점을 염두에 두고 합의된 내용과 핵심 내용 요약이 적절한지, 영역들이 서로 알맞게 연결되는지 등에 대한 평가를 위해 감수자에게 피드백을 받은 후 영역과 핵심개념을 최종 결정했다.

교차분석

교차분석은 핵심개념을 요약하고 범주화한 것이 각 사례들 간에 얼마나 유사하게 적용되었는지를 확인하는 과정이다. 연구자들이 각각 교차분석을 해서 매 사례마다 의미 있는 공통의 주제를 도출한 후 논의를 하고 합의하여

영역 안의 자료가 최대한으로 포함될 수 있도록 범주를 만들었다. 표집의 대표성을 보여주기 위해 빈도를 사용하여, 범주가 모든 사례 또는 한 사례를 제외하고 나타나는 경우 ‘일반적인(general)’, 사례의 절반이나 그 이상인 사례에 나타나는 경우 ‘전형적인(typical)’, 절반 미만인 사례에 나타나는 경우는 ‘변동적인(variant)’으로 표기하였다(Hill, 2016). 본 연구에서는 1차 교차분석에서 93%, 2차 분석에서 96%의 합의율을 나타냈다.

감수과정

감수자는 원자료가 적절한 영역과 핵심개념에 적절하게 배치되었는지, 영역의 중요한 내용이 모두 요약되었는지, 그리고 핵심개념이 원자료를 잘 반영하는지를 1차로 검토하였다. 감수에서 지적된 내용은 합의팀이 토의하여 감수자의 의견에 따라 영역이나 핵심개념을 수정하거나 합의팀의 결정을 그대로 유지하였다. 예를 들어, 상담자들의 실제관계 및 작업동맹과의 차이에 관한 핵심개념들을 ‘상담관계의 관계’ 영역으로 배치하자는 합의팀의 의

견이 있었으나 감수결과를 반영하여 별도 영역으로 구분하기보다는 상담과정 및 성과에 관한 영역인 ‘일관성’과 ‘역동성’ 안에 포함시켰다. 수정한 자료와 교차분석 결과에 대하여 2차 감수를 진행했으며 감수자의 의견이 적절하게 반영되었는지와 교차분석이 적절하게 이루어졌는지를 검토하여 최종 결과를 도출하였다.

결 과

CQR 가이드라인(Hill, 2016)에 따라 13개에서 14개 사례에 해당되는 범주는 ‘일반적’, 7개에서 12개 사례에 해당되는 범주는 ‘전형적’, 2개에서 6개 사례에 해당되는 범주는 ‘변동적’으로 명명하였으며 본 연구에서는 사례의 빈도가 1개인 범주는 나타나지 않았다. 표 3과 표 4에서는 모든 결과들을 포함시켰으며 제시하는 인용구에서 “뭐” 또는 “어”와 같은 중얼거리는 말이나 중복 표현들은 가독성을 위해 삭제하였다.

표 3. 실제관계에 관한 상담전문가의 인식과 경험

영역	범주	하위 범주	빈도
비판단적 수용	자각	상담자의 것을 배제하고 비판단적으로 인식	전형적(12)
		상담자 자신에 대한 알아차림의 중요성	전형적(11)
		상담자가 전문가로서 내담자를 만남	변동적(5)
		상담자가 자기 자신으로 존재함	변동적(2)
	수용	내담자의 맥락에서 내담자를 봄	전형적(7)
		내담자를 100% 있는 그대로 보는 것의 불가능성	변동적(6)
		내담자의 감정을 있는 그대로 수용	변동적(5)
		내담자의 상황과 한계를 수용	변동적(3)
진솔성	개방	상담에서 느끼는 경험의 개방	전형적(10)
		역지로 참지 않고 자연스럽게 나오는 언어적, 비언어적 표현	전형적(7)
		내담자와 같은 경험의 개방	변동적(6)

표 3. 실제관계에 관한 상담전문가의 인식과 경험 (계속)

영역	범주	하위 범주	빈도
진솔성	확산	상담자의 진솔성이 내담자도 진솔하게 함	전형적(7)
		상담자의 진솔성을 내담자가 느낌	변동적(5)
		진솔성이 깊이 있는 상담관계를 맺게 함	변동적(3)
	절제	도움이 되도록 제한적으로 사용	전형적(7)
		내담자가 준비되었을 때 시의적절하게 사용	변동적(6)
		내담자의 상태/특성에 알맞게 사용	변동적(4)
		상담자 중심의 진솔성은 위험	변동적(3)

주. N = 14. 일반적 (13-14 사례), 전형적(7-12 사례), 변동적(2-6 사례)

표 4. 실제관계가 상담성과에 미치는 영향 및 작업동맹과의 차이에 관한 상담전문가의 인식과 경험

영역	범주	하위 범주	빈도
일관성	토대	상담자의 솔직함은 신뢰관계를 형성함	전형적(8)
		안전망이 되는 상담자	전형적(7)
		있는 그대로 봄을 통한 공감	변동적(4)
		있는 그대로 봄으로써 내담자를 정확하게 개념화함	변동적(3)
상호성		실제관계와 작업동맹의 상호의존성	전형적(10)
		실제관계가 작업동맹의 바탕이 됨	변동적(6)
역동성	심화	점점 깊어지는 상담관계	전형적(10)
		상담이 진행되면서 계속 변화하는 상담관계	변동적(6)
		초기에는 내담자를 있는 그대로 파악함	변동적(5)
		말기에는 더 느슨해지고 편안해짐	변동적(2)
조율		내담자의 의존성을 상담 초기에는 어느 정도 수용	전형적(9)
		내담자에 따라 실제관계 또는 작업동맹 중심으로 상담할 지를 결정	변동적(4)
		실제관계가 지나치면 작업동맹에 방해가 될 수 있으므로 경계를 정함	변동적(2)
주체성	성장	진솔한 상담관계를 통해 심리적 기초 역량 강화	전형적(9)
		내담자의 의존성을 상담주제로 다룸	변동적(6)
		내담자가 자기 자신을 있는 그대로 보고 수용함	변동적(5)
	독립	있는 그대로 수용받는 경험을 통한 내담자의 변화	변동적(2)
		상담의 구조화를 통한 내담자의 의존성 해소	변동적(6)
		상담자도 한 명의 불완전한 인간임을 인식	변동적(6)
		상담자와 내담자의 평등하고 수평적인 관계	변동적(5)
		종결 시기에는 상담자가 불필요해짐	변동적(2)

영역 1. 비판단적 수용

1. 자각

상담자는 내담자에게 진솔하기 위해 자기 자신에게 먼저 진솔해야 하는데 그러기 위해서는 상담자가 자기 자신에 대하여 자각한다고 보고하였다. 자각은 상담자가 자신에 대해 정확하게 의식하고, 내담자를 판단하지 않으면서 있는 그대로 인식하는 것으로 나타났다. 또한 상담자들은 자기 자신으로 존재하면서 전문가로서 내담자를 만난다고 보고하였다.

상담자 자신에 대한 알아차림의 중요성

“솔직하고 진실할 수 있는 능력이 우선 내담자한테 솔직하고 진실하기 전에 상담자 자신에게 솔직하고 진실할 수 있는 능력이 중요하다고 생각합니다. 그러니까 이 내담자를 만났을 때 나한테 어떤 감정과 어떤 마음이 들고, 그것에 대해서, 그 내담자에 관한 솔직한 감정을 자기가 알아차리고, 인식하는 게 제일 중요하다고 생각해요.”(상담자13)

상담자들은 내담자를 만나는 동안 자신의 두려움, 소망, 불안 등의 감정과 자신의 선입견, 편견을 모니터링하고 알아차림으로써 상담자의 가치를 배제하고, 내담자를 판단하지 않으면서 내담자를 있는 그대로 경험하고 있음을 보여주었다.

상담자의 것을 배제하고 비판단적으로 인식

“내담자를 있는 그대로 인식한다라는 거는 그렇게 됐을 때 공감의 일어날 것

같고요, 거기에 방해되는 요소들이 여러 가지가 있겠지만 하나가 상담자가 가지고 있는 두려움, 상담자로서의 감정, 상담자로서의 편견, 상담자로서의 신념, 이런 것들이 내담자를 있는 그대로, 내담자의 철학, 내담자의 상황, 내담자의 어떤, 뭐랄까요, 그런 perception, 감정, 이런 것들을 이해하는 데 방해가 될 수 있을 거다라는 생각은 듭니다.”(상담자14)

한편, 상담자는 자기 자신으로 존재하면서 전문가로서 내담자를 만난다고 보고하였다. 이는 상담자의 전문성과 권위에 대한 내담자들의 기대와 신뢰가 상담 과정에 도움이 되는 관계를 형성하게 하고 실제관계를 통해 후반부로 갈수록 내담자가 변화의 주체로 발달해 간다고 보고하였다.

상담자가 전문가로서 내담자를 만남

“기대를 갖고 왔는데, 이 사람은 좀 다르다라고, 신뢰롭고, 전문가적이다라는 정도의 엄격함이 느껴져서 이 선생님과 함께 작업하면 좋겠다라든지, 이 선생님과 약속한 것들을 중요하게 생각한다라든지, 이런 것들은 권위가 있는 상담자와의 상담 과정에서 도움이 될 수 있는 관계인 거 같고...”(상담자9)

2. 수용

상담자는 내담자의 맥락에서 내담자의 감정, 상황, 한계를 있는 그대로 수용하지만 100% 있는 그대로 보는 것은 불가능하다고 보고하였다.

내담자의 맥락에서 내담자를 봄

“한 인간이기 때문에 그런 행동에 이르기까지의 여러 상황들이 있을 수 있다. 그래서 애는 얼마나 그 상황에 힘들었으면 이렇게 선택할 수밖에 없었지 않겠냐, 이런 걸 인제 보고, 그대로 보려고 애를 쓰는 거죠. 애가 사실 그 때 되게 자기도 모르게 그런 행동을 하고 싶은 충동이 일어났고 그래서 절대 해서 안되는 그런 행동까지 이어졌다. 이 놈아 너 그 순간에 많이 힘들었겠다. 또 그럴 수밖에 없는 여러 가지가 있었구나.”(상담자4)

내담자의 감정과 생각, 행동을 내담자의 맥락에서 인식하면서 내담자의 상황과 한계, 내담자가 느끼는 감정을 있는 그대로 수용하는 것으로 나타났다.

내담자의 상황과 한계를 수용

“나도 그런 내담자의 부적응적인 행동에 대해서도 어떻게 보면 우리가 배웠던 여러 가지 증상으로서만 이해하기보다는 조금 더 인간적으로 네가 그런 어려움들이 있었으니까 요런 모습들이 있고, 똑같은 모습이지만 그것이 병리적인 것이기 보다는 인간적인 한계로서 조금 더 너그럽게 수용해줄 수 있는 여지? 이런 것들이 좀 있었던 것 같고.”(상담자12)

내담자의 감정을 있는 그대로 수용

“그렇죠. 역시 내 기준으로 보는 게 아니라 지가 아프다 하면 아픈 거고. 지가

슬프다 하면 슬픈 거고. 지가 화난다고 하면 화나는 거죠. 그래서 아까 얘기할 것처럼 니가 화나는 거는 잘못됐어 이거는 아니에요. 충분히 이해된다, 짜증날 거다. 서운할 거다. 니가 존중받는다고 생각했는데 왜지 존중받지 못한다고 생각하면 서운함이 들 거다. 그 감정을 그대로는 존중하죠.”(상담자5)

그러나 내담자를 완벽하게 “있는 그대로 보지 못한다는 걸 알아야 있는 그대로에 더 가까이” 갈 수 있다고 하였다. 상담자 자신의 소망, 두려움, 틀, 선입견, 편견, 임상적 판단이나 평가, 사회적인 잣대에서 자유로울 수는 없지만 얼마이지 않고 있는 그대로 보는 것을 ‘되어가는 과정’으로 경험하였다.

내담자를 100% 있는 그대로 보는 것의 불가능성

“내담자를 있는 그대로 정확하게 인식하는 것 자체가 저는 불가능하다고 생각합니다. 이런 말을 할 수 있다는 사람을 저는 믿지 않습니다. 내담자를 있는 그대로 정확하게 인식하려고 그런 오리엔테이션을 가지고, 지향점을 가지고 우리가 그 쪽으로 다가갈 뿐이지, 우리는 기본적으로 자기소망이나 자기 두려움에서 벗어날 수 없어요.”(상담자13)

영역 2. 진솔성

1. 개방

상담자들은 내담자에게 진실하고 솔직할 수 있는 능력으로 내담자와 같은 경험이나 상담

에서 느끼는 상담자의 경험을 개방하고 억지로 참지 않고 자연스럽게 나오는 언어적이고 비언어적 표현으로 나타난다고 하였다. 개방은 금지하거나 경계하던 것을 풀고 자유롭게 드러내거나 교류하는 것이며 열어놓는 것을 의미한다. 상담자는 실제관계 안에서 내담자와 유사한 경험을 “도움이 될 것 같으면” 치료적으로 개방하였다.

내담자와 같은 경험의 개방

“내담자가 겪었던 아주 큰 사건들 있죠, 큰 사건들이 누구에게나 개방할 수 있는, 그러니까 와서 흔히 할 수 있는 그런 호소가 아니라, 뭐 우리가 도덕적으로 용납이 되지 않는 어떤 것들, 그것과 관련된 죄의식이든 이런 것들, 그런 것과 관련된 이야기를 할 때도 나도 그런 경험 있으면 나도 솔직하게 이야기를 하죠. 이 사람이 나를 어떻게 평가할까, 상담자는 마치 선생들은 고상하고 문제없고 이런 것처럼 기대는 할지는 모르겠는데 그 가 그런 경험 얘기할 때 나도 그런 경험 있으면 하죠.”(상담자5)

또한 상담 과정에서 상담자로서 “화 안나는 척, 괜찮은 척” 하지 않고 상담에서 느끼는 경험들을 억지로 참지 않고 자연스럽게 개방한다고 하였다.

상담에서 느끼는 경험의 개방

“실제적으로 그 순간에 느끼는 것들을 같이 공유하고 나누는 것에 대해서는 거리낌이 없어요. 거리낌이 없는 정도가 아

니라 그것을 추구하죠.”(상담자3)

상담자의 진솔성은 비언어적인 방식으로도 내담자에게 표현되었다. 언어적인 것과 비언어적인 표현을 별개로 보지 않고 내담자를 돌보지 못할 정도를 제외하고는 표정, 몸짓, 눈맞춤, 눈물, 웃음을 숨기지 않고 흐르는 대로 내버려 두었다.

억지로 참지 않고 자연스럽게 나오는 언어적, 비언어적 표현

“언어적인 그런, 그거는 제 마음이다 보니까 언어로 표현하는 거는 질문을 통해서나 우리가 배운 대로 그렇게 하게 되는데 비언어적인 거는 손을, 제스처를 쓴다든지, 고개를 끄덕인다든지, 안 그러면 눈을 막 마주치면서 서로 본다든지 그리고 나는 모르지만 그 내담자에 따라서 공감이 되거나 할 때는 표정의 변화가...가끔은 함께하다 보면 눈물이 서로 날 때도 있고.”(상담자1)

2. 확산

상담자의 진솔성을 내담자가 느끼고 더 나아가 상담자의 진솔성은 내담자도 진솔하게 하였으며 내담자와 상담자가 깊이 있는 상담 관계를 맺게 하였다.

상담자의 진솔성을 내담자가 느낌

“진실하다고 받아들이는 것 같아요. 그니까 옛날에 젊을 때 상담을 하면 내담자에 대해서 어떤 긍정적인 이야기를 진심으로 하더라도 선생님은 상담자라서

그렇게 얘기 하지만 세상 사람들은 안그래요. 선생님은 그렇게 말해주는 게 상담자잖아요. 젊을 때 그런 얘기를 들었다면은 이제 다시는 그런 얘기를 들을 수 없는 게 달라졌어요. 상담자니까 그런 말 하지, 해주죠. 그 얘기를 더 이상 들을 수가 없어요.”(상담자11)

상담자가 진솔할수록 내담자도 더 솔직하게 이야기 하게 되고, 상담자의 진솔성은 상담을 진전시키는 계기가 되기도 하였다. 또한 상담자의 진솔한 표현은 내담자에게 간접적인 교육이나 모델링이 되어서 내담자가 실생활에서 자기표현 하는 데에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고하였다. 더 나아가 진솔한 관계는 내담자의 상담에 대한 저항을 감소시키고 상담자 또는 상담을 신뢰하게 만들으로써 상담 관계를 깊이 있고 밀접하게 하였다.

3. 절제

진솔성은 상담에 도움이 되도록 제한적으로 사용되고 내담자가 준비가 되었을 때나 내담자의 특성에 따라 시의적절하게 사용되었으며 상담자 중심의 진솔성은 위험한 것으로 인식되었다.

도움이 되도록 제한적으로 사용

“상담자가 내담자에 대한 솔직한 자기감정, 또 진실한 자기감정을 그걸 알아차리는 것은 저는 전폭적으로 찬성입니다. 대신에 자기 자신에게 솔직한 그것을 내담자에게 그만큼 솔직해야 되나, 거기에 대해서 저는 분명히 한계나 제한이 있어야 된다고 생각합니다.”(상담자13)

내담자의 상태에 따라 알맞게 사용

“내담자의 상황, 상태에 따라서 조금 빠가면서 그걸 내가 느끼지만 그것을 소통하는 거는 그 때 내담자가 준비되어 있는가, 그리고 이거를 꼭 소통을 해야 되는가. 이런 것들을 좀 생각한 다음에 소통해야 될 때는 하고 안 그럴 때는 그냥 내가 이렇게 이제 느끼고 그 다음에 또, 그냥 느끼는 거죠. 다 소통을 하지는 않습니다.”(상담자8)

상담자 중심의 진솔성은 위험

“내담자나 상담자나 준비가 안된 상태에서 이런 게 들어가게 되면은, 내가 아무리 진솔하다고 하더라도, 내 진실성 자체가 나를 위한, 내가 너무 답답해서 말을 한다든지 이런 경우가 있잖아요. 그러면 거의 효과가 없겠죠. 내담자에겐 아픔이 될 수가 있고.”(상담자9)

영역 3. 일관성

1. 토대

실제관계는 상담과정에서 상담성과에 이르는 토대를 마련하는 것으로 나타났다. 실제관계를 통해 내담자는 상담자를 신뢰하고 안전망으로 느낄 수 있었으며 상담자는 내담자를 있는 그대로 볼 수 있어야 정확하게 공감하고 사례를 개념화할 수 있다고 하였다.

상담자의 솔직함은 신뢰관계를 형성함

“진솔하다는 것은 중요하죠. 분명히 화

가 났는데, 아이가 괜찮다 믿어지겠어요? 자기가 느끼기엔 분명히 화가 난 것 같은데 괜찮다. 그 때 화가 난다. 화가 난다는 것을 막 열을 내거나 하지 않고, 내가 화가 난다는 것을 말을 하잖아요. 나를 무시하는 것 같아서, 나를 믿어주지 않는 것 같아서 나는 굉장히 속상하고 화가 납니다. 그런 것들을 통해서 오히려 내담자들이 아, 이 사람은 솔직한 사람이구나, 나한테 니가 그렇게 해도 좋다고 한 말이, 싫은데 좋다고 한 말이 아니라, 좋으니까 좋다고 한거구나. 싫으면 싫다고 하는 사람이구나. 신뢰가 만들어지니까 또 한걸음 나아가는 거죠. 상담이 실제의, 바깥에, 세상에, 그가 속한 사회에 나아가서도 그 관계가 작동하는 거죠.”(상담자3)

이와 같이 상담자의 진심이 솔직하게 전달 되면 내담자는 상담자가 하는 말을 더 경청하게 되고 신뢰하고 내담자 입장에서 자신의 시각과 다르더라도 진지하게 검토하게 된다고 하였다. 뿐만 아니라 상담자가 최종성과에 이르기까지 실제관계 안에서 정확한 공감과 사례개념화가 가능하다고 하였다.

있는 그대로 봄을 통한 공감

“내담자가 나한테 말하려고 하는 거, 내담자가 지금 어떻게 느끼고 있는지, 이 상황에서 어떤 고통을 가지고 있는지, 그 내담자가 처한 상황, 내담자가 느꼈을 과거의 여러 가지 경험들, 이런 걸 통해서 이 사람이 현재 상황에서 이렇게 느낄 수밖에 없는 이유, 그런 걸 나한테 어떤

식으로 표현하고 있는가, 그걸 통해서 내가 내담자가 아 이런 감정이군요 그래서 이렇게 생각을 했군요라는 것을 제가 맞추어가는 거, 내담자가 때로는 그게 아닌데요, 바로 그겁니다, 이런 식으로 얘기하던지 그런 과정을 통해서 우리가 정확한 공감을 할 수 있을 것 같은데요. 내담자를 있는 그대로 인식한다라는 거는 그렇게 됐을 때 공감이 일어날 것 같고요.”(상담자14)

있는 그대로 봄으로써 내담자를 정확하게 개념화함

“있는 그대로 봐야 정확한 진단도 되고, 특성에 대한 이해도 되고, 또 전략도 나올 거고. 만일에 그걸 내가 포인트 칠하거나 내 두려움의 포장지로 싸서 본다면 왜곡이 일어날 가능성이 많잖아요. 내가 그것을 보는 것 자체가 투명해야 다른 모든 것들이 정확하게 자리를 잡지 않겠어요? 이게 내 소망이나 두려움 등으로 만일에 왜곡이 되어지면, 진단도 바뀌어야 되고, 전략도 바뀌어야 되고, 뭐 이런 엉터리가 많이, 참이 아닌 게 들어가고, 그렇게 되면 시간도 많이 걸리고, 탄길 가다 도로 와야 되고 이러지 않겠어요?”(상담자9)

2. 상호성

상담과정에서 실제관계는 작업의 기본 바탕이 되면서 작업동맹과 분리되기 보다는 상호보완적으로 상담에 녹아들어가 있는 것으로 경험하였다.

실제관계가 작업동맹의 바탕이 됨

“보통 작업동맹 하면은 어쨌든 변화시키기 위해 하는 건데 거기에 정말 진정성 있게 만나지 않으면 전 작업 안 될 거라고 생각하거든요. 기본적으로. 그게 되겠어요? 난 안 될 거 같애. 정말로 진정성 있게 대하면서 그 공동으로 작업을, 작업도 공동으로 해 나가는 건데 그 바탕이 없이 그냥 너가 이렇게 생겼고 이 건 이렇게 생겨서 뭐가 문제가 되니까 뭐가 바뀌어야 될 거야. 이거는 아닌 거 같아요.”(상담자6)

실제관계와 작업동맹의 상호보완성

“함께 어우러져서 되어야지 맞지, 밀가루 따로 물 따로, 국수를 할 때에는 당연히 섞여서 가야되는 거지. 그 작업이란 걸 하려면 밀가루가 반죽하는 빵이 되려고 하면 물이 들어가야 하는 것처럼 사실은 국수 만드는 데는 밀가루만 보이고 물은 안보이는 거잖아요, 얼핏 보면. 그러나 상담할 때 작업이라는 게 중요하다고 볼 수 있자면, 밀가루가 물 없이 반죽이 안되는 것처럼 실제관계 없이는 작업이 안된다고 생각하기 때문에...”(상담자5)

영역 4. 역동성

1. 심화

상담과정에서 실제관계는 계속 변화하고 깊어지는 것으로 나타났다. 상담회기가 경과함에 따라 실제관계는 ‘엷치락뒤치락 하면서’ ‘굴곡이 있는’ 변화를 나타내지만 상담 말미에

는 ‘견고해지고’ ‘뒤집힐 수 없는 튼튼하고 안정된 긍정적인’ 관계로 나타난다고 하였다. 초반에는 내담자의 환경, 생각, 기능 등 사실적인 탐색 등 있는 그대로 따라가면서 내담자를 이해하려고 한다면 상담이 진행됨에 따라 ‘격려, 배려, 고마움, 경외감, 인간적인 애정’이 섞인 진솔성이 더 표현되고 치료적으로 활용할 기회가 점점 더 많아지는 것으로 경험하였다.

초기에는 내담자를 있는 그대로 파악함

“일단 초기에는 나도 내담자의, 예를 들면, 잘 모르니까, 탐색이 필요해서 될 수 있으면 좀 내담자를 이해하고 난 뒤에 이렇게 표현, 진솔성을 표현하려고 애를 쓰죠. 그래서 되게 안타까울 때는 좀 뒤에 가면 더 격의 없이 더 가는 편이고, 야 니가 그카니까 내가 이런데 뭐 이런 표현, 처음에 왔을 때 그래하기에는 좀 그렇잖아요. 처음에는 내담자 탐색에 많이 좀 더 집중을 하고 내 꺼를 표현할 상황은 아니고. 그런 거 같아요.”(상담자4)

상담자는 초기에서 종결될 때까지 내담자 요인에 따라 또는 상담 전략에 맞춰 실제관계와 작업동맹 중 어느 상담관계를 적극적으로 사용할 것인지를 조율하고 결정하는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 실제관계의 수준과 강도를 조절함으로써 작업에 방해되지 않도록 내담자와의 관계에서 경계를 끊임없이 의식하고 때로는 공유하면서 상담성과를 향해 역동적인 상담관계를 맺어나갔다.

상담이 진행되면서 계속 변화하는 상담관계

“그러니까 초, 중, 말기에 분명히 차이가 있구요, 근데 그게 그렇게 꼭- 기계적으로 가는 게 아니구요, 특히 내담자들이 사람에 대한 신뢰가 없고, 또 세상에 대한 불안이 많을 경우에는, 한번 믿었다고 계속 가는 게 아니구요, 계속 확인해요, 상담자를. 롤러코스터처럼 계속 왔다 갔다 할 수 있어요. 그리고 그게 내담자가 상담자를 다시 한 번 안전한지를 확인하는 작업일 수도 있어요. 의도적으로 하는 사람도 있고, 의도가 없이 무의식적으로 하는 사람도 있어요.”(상담자3)

2. 조율

상담자들은 상담 초기에는 내담자의 의존성을 어느 정도 수용하면서도 실제관계가 지나쳐 작업동맹에 방해가 되지 않도록 경계를 정하기도 하고 내담자에 따라 실제관계 또는 작업동맹 중심으로 상담해야 할지를 선택하는 상담자의 민감한 반응성이 상담 과정에서 역동적으로 나타났다.

내담자에 따라 실제관계 또는 작업동맹 중심으로 상담할지를 결정함

“실제적으로 내담자들이 오면 요구하는 게 조금씩 다르거든, 요구라든가 기대하는 게. 어떤 애들은 선생님이 공감해주고 얘기하는 거 가우똥하고 작업동맹 식으로 문제해결 쪽으로 도와줬으면 좋겠다는 사람도 있고, 어떤 내담자들은 상담하다보면 조금 더 날 받아주고 해줬으면 좋겠다 하는 내담자도 있고 그렇거든요.

인간적으로 더 편하게 만났으면 솔직하게, 상담자의 얘기도 더 듣고 싶기도 하고.”(상담자12)

실제관계가 지나치면 작업동맹에 방해가 되므로 경계를 정함

“상담관계에서 중립을 하고 문제 해결을 해야 되는데, 이게 오해가 되는 일이 생기는데, 상담관계는 경계가 명료하거든요. 거기에서 인간 대 인간의 관계이고 작업동맹 관계인데, 경계가 흐려져서 문제가 생기는 경우가 있잖아요, 끈끈해진 다든지, 거의 친구같은 관계가 된다는지, 뭐 이런 문제가 생길 수 있는 일은, 그건 공유를 해야되는 거죠, 고것하고는 좀 다른 거죠, 그래서 그렇게 됐을 때는 작업동맹에 방해가 될 수 있다고 보죠.”(상담자2)

영역 5. 주체성

1. 성장

진솔한 상담관계를 통해 내담자의 심리적 기초역량이 길러졌으며, 내담자는 자신의 의존성을 상담주체로 다룰 수 있을 만큼 성장하였다. 있는 그대로 수용받는 경험은 내담자를 변화시키고 내담자 스스로가 자기자신을 있는 그대로 자각하고 수용하게 하였다.

진솔한 상담관계를 통한 심리적 기초 역량 강화

“기본적으로 상담 관계에서는 뭐가 나아지느냐도 중요하지만 뭐가 나아지기

위한 관계가 가장 기초공사가기 때문에 내담자가 뭐가 나아져야 될 지는 각기 다르겠지만, 뭐가 나아지기 위한 어떤 기초공사는 솔직하고 진실한 관계 속에 있는 것 같아요. ... 그 관계 자체에서 기초공사로 이것만큼 소중한 건 없겠다 생각하고.”(상담자9)

한국의 내담자들은 상담자의 역할을 멘토, 선생, 조언자로서 도움을 주는 사람으로 기대하고 ‘의존적이고 답을 구하려는 내담자의 상담에 대한 기대’가 한국에서의 상담의 독특성으로 조사된 바 있다(이은경, 양난미, 서은경, 2007). 실제관계 안에서 내담자의 의존성을 초기에는 어느 정도 수용하기도 하고 구조화를 통해서 또는 의존성 자체를 상담주제로 다루는 것으로 나타났다.

내담자의 의존성을 상담주제로 다룸

“이럴 때 심정적으로 사실을 있는 그대로 이해를 하는데 경계는 분명히 의식을 하는 거죠. 내가 심정은 이해하는데 내가 너를 도와주는 게 아니라 주체로 서는 게, 내가 대신 가서 해결해주는 게 아니고 너가 주체로 해결한다고 하면 어찌 어찌 해야될 부분이 필요할까, 선택해 나가는 거죠.”(상담자2)

비판단적인 수용은 내담자의 표현을 촉진하고 내담자의 정서변화, 방어나 저항을 감소시켜주는 것으로 나타났다. 이러한 변화는 표현 및 대인관계 능력, 행동의 변화, 자신의 긍정적이거나 부정적인 면을 통합하여 통찰하는 능력 및 스스로 변화하고자 하는 주체성과 같

은 상담성파로 이어졌다.

있는 그대로 수용받는 경험을 통한 내담자의 변화

“계속해서 상담에서 수용의 경험, 그리고 자기가 어떤 얘기를 해도 받아들여진 수용의 경험이 많고 존중의 경험, 이해받는 경험, 이런 것들을 다 경험하면서 자기의 어떤 존재감, 존재에 대한 어떤 그 확신? 그 전에는 자기는, 자기는 존재 자체가 무가치하다 이렇게 생각했는데 그런 게 이제 바뀌었다고 그런 얘기를 하더라구요.”(상담자8)

내담자가 자신을 있는 그대로 보고 수용함

“인정받으려는 욕구가 강하고 나쁜 것이라고 생각해왔다면 그건 하나의 나의 속성인데 속성이라는 것은 나에게 있는 것이고 받아들임이죠, 그건. 그리고 그것을 내가 부정적으로 쓸 수도, 긍정적으로 쓸 수도 있구나 하는 자기의 속성에 대해서 다른 시각으로 바라볼 수 있다는 점에서 아 내가 괜찮구나예요. 자기가 문제라고 생각해왔던 것을 속성으로 바라볼 수 있고 그 속성으로 인해서 긍정적인 부정적인 영향을 검토함으로써 뭔가 내가 문제아가 아니고 문제가 아니고 내가 그런 속성을 가진 사람이구나를 받아들이는 것, 그래서 그 속성 때문에 부정적으로 드러날 수 있는 것들을 생각해보고 달리 행동하는 것, 이런 면에서 굉장히 가시적인 효과가 있죠.”(상담자11)

2. 독립

한국에서의 상담의 독특성으로 내담자가 가장 일반적으로 호소하는 문제는 ‘관계문화로 인한 혼란’과 그로 인한 관계에서의 ‘자율성과 독립’의 문제로 나타난 바 있다(이은경 등, 2007). 내담자가 호소하는 다수의 문제들은 관계에서 비롯된다고 보았을 때 상담자가 내담자를 비판단적으로 수용하고 적절한 진솔성으로 상담관계가 잘 맺어지면 내담자 입장에서는 타인의 평가에 대한 두려움이 감소하고 실생활에서의 표현능력이 향상되며 대인관계에 대한 새로운 관점을 갖고 기존 방식과 다른 방법으로 접근하는 행동의 변화로 이어진다고 하였다. 종결시기에는 내담자의 의존성이 해소되고 상담자와 내담자 간의 평등하고 수평적인 관계 속에서 상담자도 한 명의 불완전한 인간임을 인식하기도 하였다. 종결에는 상담자가 불필요해지면서 내담자가 스스로 변화하고자 하는 자생력이 생기는 상담성과로 나타났다.

상담자와 내담자의 평등하고 수평적인 관계

“실제관계에 있을 때는 이런 느낌, 평

등한 느낌이 들 때가 있죠, 실제관계에 나나 너나 수평적인 느낌이 드는 게 있어요. 전문가랑 만나가지고 나랑 너랑 나뉘어지는 느낌이 있는데 수평적인 느낌이 들면서 같이 관계가 좀 더 많이 느껴지는 그런 느낌들이 있거든요.”(상담자2)

상담자도 한 명의 불완전한 인간임을 인식

“종결할 때쯤 되면 선생님 어떻게 그러실 수 있어요. 저한테 반항도 하고, 불만도 킴플레인도 하고, 선생님 이럴 때 너무 섭섭했어요. 아 역시 선생님도 한 인간이구나 이런 생각을 했어요. 이런 것들이 나와요. 그럼 그렇다고 해서 그 사람이 그 만큼 좋아진 거죠, 실은. 상담자를 굳이 이상화시킬 필요도 없고, 상담자의 그런 단점만 보는 것도 아니고. 그런 단점에도 불구하고 선생님 덕분에 제가 이런 게 좀 바뀌었고, 이런 이런 점은 참 감사해요. 그렇지만 선생님도 한 인간이라는 걸 알게 되어서 좋아요. 이렇게 되는 거잖아요. 그럼 종결 단계잖아요. 이

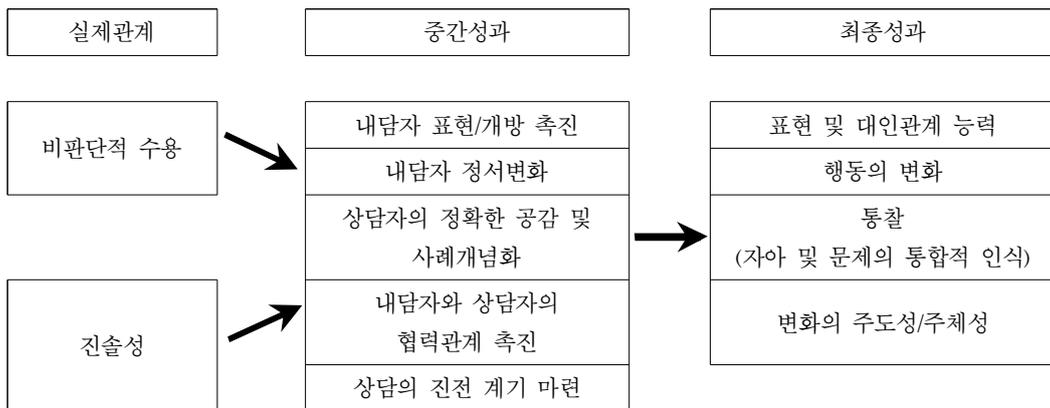


그림 1. 실제관계가 상담성과에 미치는 영향

게 다른 유형이라기 보다 발단단계, 진행 순서라고 생각해요.”(상담자13)

본 연구의 면담 결과를 종합해 보았을 때 실제관계가 상담성과에 미치는 영향은 그림 1과 같다.

자율성과 독립성을 지향하는 서구문화에 비해 서열과 역할을 중요시하는 관계중심의 한국 문화에서는 상담자들이 상담관계를 형성할 때 전문가로서의 권위를 내담자가 변화의 주체로 서는 데 활용하는 것으로 나타났다. 숙련된 상담자들은 상담 초기에는 내담자가 상담자의 권위를 안전한 버팀목으로 느끼도록 하지만 적절한 시점에 이르러 내담자가 스스로 변화하는 힘을 가질 수 있도록 조율하는 상담관계로 발달시켜나갔다. 이는 내담자가 문제를 해결해주는 권위를 가진 선생님 또는 전문가와의 관계에만 머무르는 것이 아니라 종결에는 상담자와 평등하고 수평적인 관계에 까지 이르고 내담자가 변화의 주체가 되어 상담자로부터 독립할 수 있도록 조력하는 것을 의미한다. 따라서 국내 상담에서는 상담관계의 민감성이 더 요구되며 특히 역할과 서열을 중요시하는 가정 또는 직장 등의 일상에서 대인관계 문제를 해결하고자 온 내담자들에게는 상담자와의 관계 자체가 성취 경험 또는 상담의 성과가 될 수 있을 것이다.

논 의

본 연구는 작업동맹 위주의 상담관계 연구 풍토에서 실제관계에 관한 인식을 밝히고 실제관계 변인이 상담과정에서 나타나는 양상과 성과에 미치는 영향을 연구했다는 점에서 의

의가 있다. 국내의 숙련된 상담전문가들의 실제관계에 관한 인식과 경험을 합리적 질적연구방법으로 탐색한 결과 첫 번째 영역인 비판단적 수용에서 2개의 범주와 8개의 하위범주, 두 번째 영역인 진솔성에서 3개의 범주와 10개의 하위범주, 세 번째 영역인 일관성에서 2개의 범주와 6개의 하위범주, 네 번째 영역인 역동성에서 2개의 범주와 7개의 하위범주, 다섯 번째 영역인 주체성의 영역에서 2개의 범주와 8개의 하위범주가 나타났다.

면담에 참여한 상담전문가들은 실제관계를 비판단적 수용과 진솔성으로 인식하고 경험하는 것으로 나타났다. Gelso의 실제관계가 진솔성과 실제성으로 구성되어 있는 것과 비교해 보았을 때 국내 상담전문가들은 실제관계의 실제성을 비판단적 수용으로 인식하였다. Gelso (2011)의 실제성은 내담자와 상담자가 자신의 소망이나 욕구, 두려움 등을 투사하지 않고 상대방의 방식 그대로 경험하고 인식하는 것을 의미한다. 본 연구에서 비판단적 수용의 자각에서는 상담자가 자신에 대해 알아차리고 자신의 선입견이나 편견을 배제하고, 내담자를 단정적으로 판단하지 않으면서 전문가인 상담자가 자기 자신으로 존재한다고 보고하였다. 상담자는 내담자와의 관계에서 한 인간으로서 존재하지만 전문가라는 정체성과 상담자로서의 역할은 유지된다고 하였다. 또한 상담자들은 내담자의 맥락에서 내담자가 느끼는 감정, 내담자가 처한 상황과 한계를 있는 그대로 수용하지만 완벽한 수용은 불가능하다고 인식하고 있었다. Gelso는 실제관계에서 실제라는 개념이 매우 논쟁적임을 인정하면서 상담관계에서 실제 여부를 결정하는 것은 단지 상담자만의 특권이 아니며 내담자와 상담자 각각이 인식하는 실재는 존재한다고 주장한다

(Gelso, 2011). 본 연구에 참여한 국내의 상담전문가들은 실제성, 즉 내담자를 있는 그대로 인식한다는 것을 상담자의 소망, 두려움, 틀, 선입견, 편견, 평가, 사회적인 통념에 얽매이지 않고 내담자의 방식으로 정확하게 인식하는 것으로 보고하였다. 이는 상담자 자신의 입장이 아니라 내담자의 방식 그대로 왜곡하지 않고 생각, 감정, 행동을 경험하고 인식하고 있다는 점에서 Gelso의 실제성과 비판단적 수용의 전반적 맥락은 매우 일치하는 것으로 보인다. 그러나 Gelso의 실제성은 상담자로서의 역할과 별도로 내담자와 맺는 인간적인 관계를 의미한다는 점에서 차이를 나타냈는데 본 연구에서 면담한 일부 상담자들은 전문가로서의 정체성을 유지하지 않은 채 비판단적인 수용이 가능한가에 대해 회의를 나타내기도 하였다.

진솔성은 Rogers가 치료의 필요충분조건 중 하나로 제시하면서부터 중요한 상담요인으로 등장해서 2000년대의 새로운 연구흐름으로 인본주의적 관점 뿐만 아니라 실존주의나 정신분석 관점에서도 진솔성을 고찰하는 연구들이 발표되었다(홍정순, 정남운, 2013). 또한 상담성과에 기여하는 상담자 요인을 밝힌 연구들에서 진솔성은 상담성과에서의 공통 요인으로 지속적으로 나타나고 있다(김영근, 2013; 김창대, 권경인, 한영주, 손난희, 2008; 김창대, 한영주, 손난희, 권경인, 2009; 박수영, 최한나, 2013). 본 연구에서 진솔성의 개방은 내담자와 같은 경험이나 상담에서 느끼는 상담자의 경험을 억지로 참지 않고 자연스럽게 언어적으로뿐만 아니라 비언어적으로 표현하는 것을 포함한다. 이는 Gelso(2011)의 진솔성 개념과 일치할 뿐만 아니라 국내 실제관계 질적연구에서 도출된 ‘상담자와 내담자의 유사한 경험

나누기’(조화진, 2014)나 실제관계 행동 척도의 하위 요인으로 확인된 ‘자기개방적 소통’(조화진, 2016)과도 연관이 있다.

진솔성의 확산은 상담자의 진솔성을 내담자가 느끼고, 내담자도 진솔하게 하였으며 내담자와 상담자가 깊이 있는 상담관계를 맺게 하는 것으로 나타났다. 이와 같이 실제관계의 진솔성은 상담자가 내담자에게 제공해야 하는 조건으로서의 진정성/일치성과 비교했을 때 상호성(interdependence)이 더욱 강조된 상담관계 변인이라는 주장을 뒷받침한다(Gelso, 2014). 그러나 진솔성의 절제에서 숙련된 상담자들은 내담자와 유사한 경험이나 상담에서 느끼는 감정을 내담자와 상담에 도움이 되도록 제한적으로 개방했으며 내담자가 준비되었을 때, 그리고 내담자의 상태와 특성에 알맞게 사용하되 상담자 중심의 진솔성은 위험하다고 하였다. Rogers(1980)는 상담자가 상담관계에서 경험한 것을 내담자에게 진솔하게 표현하는 것을 강조했지만 상담에서의 상담자 개방이 초래할 수 있는 경계 또는 상담자 윤리 문제와 관련한 논의는 매우 민감하고도 중요한 주제이다. 왜냐하면 본 연구의 참여자들인 숙련된 상담자들이 보고하는 바와 같이 무절제한 진솔성은 상담의 부정적인 성과를 초래할 수 있기 때문이다. 초보상담자만이 겪는 실수라기 보다는 오랜 상담 경력을 지닌 상담자일지라도 진솔성의 수준 조절에 실패하거나 부적절한 시점에 진솔성을 사용했을 때 오히려 내담자에게 상처를 입혀 파국을 맞거나 상담이 조기종결되었다고 보고하였다(상담자 1, 4, 7, 14). 이것은 Gelso의 실제관계 개념이 반응가와 크기 요소를 내포하고 있다는 점에서 긍정적이거나 부정적인 반응가가 얼마만큼의 크기일 때 최적의 실제관계가 되고 최고의 상담성과

로 이어지는가를 이론적 접근, 상담의 추이 또는 내담자의 욕구 및 성격 등에 따라 끊임 없이 고민해야 된다는 것을 시사하는 결과이다. 뿐만 아니라 진솔성의 절제와 더불어 비판단적인 수용이 공존할 때 실제관계가 오용되는 위험을 견제할 수 있을 것으로 보인다. 본 연구의 결과에 따르면 실제관계의 한 영역인 비판단적 수용에는 상담자 자신에 대한 자각과 내담자의 수용이 공존하고 있음을 살펴 보았듯이 상담자가 자기 중심의 진솔한 관계를 맺고 있지는 않은가를 모니터링할 때에도 상담자가 자신의 소망과 두려움 등을 투사하지 않는지 끊임없이 자각하고 자신의 선입견과 편견을 알아차리는 것은 매우 유용해보이기 때문이다.

실제관계는 상담과정과 성과 측면에서 3가지 영역이 도출되었다. 먼저 일관성 영역에서 상담자와 내담자가 서로에게 진실하고 솔직하면 신뢰관계가 깊어지고 내담자는 상담자를 안전망으로 느낀다고 하였다. 이는 진솔성이 관계의 깊이와 지속성을 가져오는 중요한 요인이며 상담자에 대한 신뢰감을 형성하여 기본 심리적 욕구인 관계성이 충족됨으로써 내적 치료 동기의 증진이 가능해진다는 주장(한소영, 신희천, 2010)과도 일맥상통한다. 또한 본 연구 결과에 따르면 내담자를 있는 그대로 인식해야 정확한 공감의 가능성이 높다고 하였다. Rogers(1980)에 따르면 공감은 내담자의 생각, 감정, 그리고 갈등을 내담자의 관점에서 이해하는 능력과 의향이면서 전적으로 내담자의 시각을 통해 보고 내담자의 참조 틀을 채택하는 능력이다. 전통적으로 공감을 타인의 감정에 대한 정서적인 반응으로 정의하는 경우가 많지만 최근의 공감 개념은 다른 사람의 생각, 감정, 믿음 등을 추론하고 이해할 수 있는 인

지적 공감의 범위로 확장되었다(Elliott, Bohart, Watson, & Greenberg, 2011). 국외의 공감 및 상담성과 메타분석 연구에서 $r=0.22$ 의 효과크기를 보고하고 있을 뿐만 아니라(Elliott et al., 2011) 국내에서도 공감이 내담자와의 긍정적인 협력관계를 촉진하여 효과적인 상담성과에 기여함을 검증하였다(주은선, 김혜원, 2013). 비판단적 수용과 공감 간의 상관이나 상호영향 관계는 향후 검증이 더 필요해 보이긴 하나 본 연구에 참여한 상담자들에 의하면 비판단적 수용과 공감은 매우 밀접한 것으로 보고되고 있다. 다음으로 상담자가 내담자에 대해 투사하지 않는 관계 안에서 정확한 사례개념화가 가능한 것으로 나타났다. 이는 상담자가 내담자를 비판단적으로 수용하면서 사례개념화가 이루어질 때 정확한 진단과 내담자에게 맞는 상담 목표 및 전략이 세워져 긍정적인 성과로 이어질 수 있다는 것을 의미한다. 뿐만 아니라 상담과정에서 상담자들은 실제관계가 작업동맹의 바탕이 되지만 실제로는 두 상담관계가 분리되어 인식되기 보다는 상호보완적으로 존재한다고 하였다. 이는 연구나 이론에서는 “어떻게”에 해당하는 상담관계와 “무엇을”에 해당하는 개입 방법을 별개로 다루지만 상담 실제에서는 상보적이며 분리되지 않는다(Norcross & Lambert, 2011)는 것과 연관된다.

상담과정에서 실제관계는 깊어지고 조율되는 역동성으로 나타났으며 이것은 시간이 흐름에 따라 실제관계가 깊어진다는 Gelso와 Carter(1994)의 주장과 맥락을 같이한다. 상담회기가 경과함에 따라 실제관계는 ‘롤러코스터 처럼’ 변화하지만 말기에는 견고하고 안정된 긍정적인 관계로 점차적으로 강해지는 것으로 보고하였다. 한편 실제관계가 지나치면 작업

동맹에 방해가 될 수 있으므로 실제관계의 경계를 정하고 내담자의 특성과 욕구에 따라 실제관계와 작업동맹 중에 어느 상담관계가 주가 되어야 하는가를 결정하면서 상담이라는 작업을 위해 관계를 조율하는 것으로 나타났다. 이것은 상담자가 상황적인 요구나 내담자들의 욕구에 맞춰 작업동맹과 실제관계의 균형을 맞춘다는 최근 연구(Kivlighan et al., 2017)를 지지하는 결과이다.

실제관계와 관련하여 상담자는 상담 초기에는 상담자의 전문성과 권위를 활용하고 내담자의 의존성을 어느 정도 수용하면서 상담의 주제로 다루는 것으로 나타났다. 상담 성과를 가져오는 상담자 요인을 탐색한 연구에서 ‘초기 의존의 효율적인 처리가 필요함’이 상담관계 범주에서 도출되었으며(김창대 등, 2008) 한국의 내담자들은 상담자의 역할을 멘토, 선생, 조연자로서 도움을 주는 사람으로 기대하고 ‘의존적이고 답을 구하려는 내담자의 상담에 대한 기대’가 한국에서의 상담의 독특성으로 조사된 바 있다(이은경 등, 2007). 따라서 한국문화에서는 내담자들이 상담에 가지고 오는 선입견적 기대를 누그러뜨리고 내담자가 주체적으로 상담에 관여하도록 초대하는 데 상담자들의 각별한 노력이 더 요구된다(Joo, 2009). 이는 서구의 개인주의 문화에 기반한 상담자들과 비교했을 때 전통적인 위계질서와 관계 중심의 한국 문화를 고려해볼 때 국내 상담자들에게 상담관계에서의 치밀성과 노련함이 더욱 요구되는 지점이다.

본 연구에서는 기존의 상담성과 개념들과 선행연구들(Lambert, 2013; Orlinsky et al., 2004)에 기반하여 “내담자가 상담을 통해 해결하고자 하는 호소문제의 긍정적인 변화와 증상적 고통의 감소, 대인관계, 사회적 역할로 측정되

는 전반적 웰빙”을 상담성으로 정의하고 면담을 진행하였다. 결론적으로 비판단적 수용과 진솔한 상담관계를 통해 첫째, 내담자의 표현 및 개방이 증가하였다. 둘째, 증폭된 정서가 완화되거나 타인의 평가에 대한 두려움이 감소되고, 안전감, 편안함, 안심, 속이 다 시원하고 뻥 뚫리는 느낌 등 긍정적인 정서가 증가하였다. 셋째, 자신에 대한 태도, 즉 자신에게 너그러워지고, 느긋하고 차분하게 자신을 돌아보는 여유가 생긴다고 하였다. 또한 내담자의 방어나 저항을 감소시키고 상담자에 대한 신뢰를 증가시켜 협력관계를 촉진시켰다. 결과적으로는 실제관계를 통해 내담자는 자신의 긍정적인 면과 부정적인 면을 통합적으로 인식하고 자신의 문제를 새로운 시각으로 보게 되며, 실생활에서의 표현능력과 대인관계 기술 향상, 행동의 변화뿐만 아니라 자신을 존중하게 되고 스스로 변화하고자 하는 주체성이 생기는 것으로 나타났다.

한국의 상담자들에게 실제관계와 작업동맹이 변별되는 상담관계로 인식되는가를 살펴본 결과, 실제관계와 작업동맹을 중복되거나 포함되는 개념으로 인식하기도 했다. 이는 작업동맹의 세 하위 요인 중, 상담자와 내담자 간의 긍정적인 애착을 포괄하는 상호신뢰, 수용, 확신을 포함하는 개념인 유대(bond)(Horvath & Greenberg, 1989)와 실제관계를 유사한 것으로 인식하고 있기 때문일 수 있다. 이는 여러 연구에서 실제관계와 유대의 상관이 높게 나타나거나 실제관계와 작업동맹의 상관이 높게 나타난 것으로도 뒷받침 된다(조화진, 2016; Gelso, 2014). 또한 상담관계가 상담의 작업적 측면과 분리해서 인식되기 힘든 다른 이유로 는 두 관계의 상호보완적인 특성을 들 수 있다. 국내 상담자들에게 ‘비판단적 수용’과 ‘진

술성'으로 경험되는 실제관계는 상담관계의 토대가 되어 표면으로 드러나지 않기 때문에 작업동맹과 변별되지 않는 것으로 인식될 수 있다. 한편 한국의 상담자들이 상담을 완전히 공적인 관계 또는 사적인 관계로 인식하지 않는 태도와도 연관이 있을 수 있다. 서양 문화에서는 상담자와 내담자의 관계를 계약관계, 즉 공적 관계로 보는 것과 비교해 보았을 때 향후 비교문화적 관점에서의 상담관계 연구 주제가 될 수 있겠다.

한편 실제관계와 작업동맹을 변별된 상담관계로 인식하는 상담자들은 내담자의 특성과 욕구에 따라 실제관계와 작업동맹 중에 어느 상담관계가 주가 되어야 하는가를 결정하면서 상담이라는 작업을 위해 관계를 조율하는 것으로 나타났다. 인지적인 특성이 우세하거나 구조화 또는 틀이 필요한 내담자, 구체적인 해결방식을 요구하고 당면한 현실적인 문제들에 대한 답을 얻으러 온 내담자에게는 작업 중심의 관계를 맺는 것이 효과적인 반면 정서적인 지지나 관계/연결감의 욕구나 기대를 가지고 오는 내담자에게는 실제관계 중심의 상담을 진행하는 것을 예로 들 수 있다. 그러나 대부분의 상담자들은 상담에서의 작업은 실제관계가 병행될 때에 더 효과가 있다고 인식하였다. 본 연구에서 드러난 바와 같이 '비판단적 수용'과 '진솔성'으로 구성된 실제관계 개념이 이론적으로는 작업동맹과 변별되지만 숙련된 상담자들도 이 두 상담관계를 명료하게 구분짓기 어렵다고 인식하고 있는 점을 보았을 때 상담의 현실과 동떨어진 이론적인 변별이라는 비판을 극복할 수 있으려면 향후 상담관계 연구에서는 상담관계들이 더 명확하게 개념화되고 더 나아가 구체화되고 세분화되어 연구될 필요성이 대두된다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 본 연구의 참여자들은 상담 경력이 13 ~ 36년에 이르는 숙련된 전문상담자들이었기 때문에 다양한 발달단계에 있는 상담자들에게 연구 결과를 일반화하는 것은 제한이 있을 것으로 보인다. 반면에 숙련된 상담자들의 실제관계에 대한 인식은 초심 상담자들에게 상담관계에 대한 지평을 넓히는 역할을 할 수 있다는 점에서 의의가 있다. 또 다른 제한점으로는 실제관계의 구성 개념의 함축적인 의미로 인해 질문지를 미리 제공한 후에 면담 하였음에도 불구하고 참여자들이 자신의 실제관계 경험과 실제관계에 대한 생각을 언어화하는 것이 어렵다고 호소하였다. 마찬가지로 연구자가 조작적 정의한 작업동맹의 개념도 면담 전과 면담 과정에서 주어진 시간 안에서 상호이해의 노력을 기울였으나 참여자에 따라 시간 상 충분하지 못한 상담자도 있었던 것은 제한점으로 남는다. 본 연구에서는 한 연구자가 모든 참여자들을 면담한 데서 오는 편견과 기대가 면담에 영향을 주었을 것으로 보인다. 이와 같은 제한점을 보완하기 위해서는 면담자를 2명 이상으로 구성하여 면담 데이터에 미치는 부정적인 영향을 최소화할 수 있을 것이다.

Wampold(2001)는 상담효과의 70%가 공통요인에서 기인하고 특수요인의 효과는 1% 이내라는 메타분석 연구결과를 제시한 바 있다. 따라서 상담자 훈련에서 먼저 모든 접근법에 공통적인 핵심 상담 기술, 예를 들어 공감적 경청과 반영, 동맹 발전시키기, 문제의 혼슈, 개인내적 또는 대인관계적 역동의 이해와 개념화 등을 훈련한 후에 특정 접근법에서 강조하는 특수 기법을 추가하여 교육하는 것이 바람직하다고 하였다. 실제관계를 공통요인으로

서의 상담관계 변인이라고 보았을 때 상담자 교육 및 수련에서 비판단적 수용과 진솔성 훈련은 상담에서의 작업을 촉진시키고 상담성공에 긍정적으로 기여할 것으로 보인다.

후속 연구를 위한 제언으로는 먼저 내담자들이 인식하는 실제관계에 대한 질적 연구는 국내외로 드문 상황이므로 후속연구로서 가장 시급해 보인다. 양적연구에서도 실제관계 변인에 대한 내담자와 상담자 간의 지각의 차이에 대한 연구의 필요성이 대두되고 있다. 전통적으로 작업동맹과 상담성공 연구에서는 내담자가 평정한 작업동맹이 성과를 더 잘 예측한 것으로 나타났으나(Horvarth et al., 2011) 실제관계와 상담성공의 연관성에 관한 양적연구에서는 불일치하는 결과들이 나타나고 있는 바(Gelso, 2014) 실제관계에 대한 내담자와 상담자의 지각의 차이를 분석하여 상담에서의 시사점을 이끌어내는 연구가 절실해 보인다. 또한 실제관계가 작업동맹이나 상담성공에 영향을 미치는 선행 또는 매개변인이 되는지, 실제관계가 상담성공에 미치는 영향에서 중간상담성공과 논의된 표현/개방 촉진, 정서의 긍정적 변화, 내담자의 저항/방어 감소, 공감 및 사례개념화의 정확성이 매개 또는 조절변인으로 작용하는가에 대한 적극적인 탐색이 요구된다. 마지막으로 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 관계와 같은 상담 관련 영역에서의 실제관계 연구도 향후 더 필요해 보인다.

참고문헌

김영근 (2013). 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식 차원. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 25(2), 203-

226.
 김창대, 권경인, 한영주, 손난희 (2008). 상담 성과를 가져오는 한국적 상담자요인. 상담학연구, 9(3), 961-986.
 김창대, 한영주, 손난희, 권경인 (2009). 상담전공 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인. 상담학연구, 10(1), 83-107.
 박승영, 최한나 (2013). 상담자가 지각한 상담 성과를 가져오는 상담자 요인에 대한 개념도 연구. 상담학연구, 14(5), 2969-2986.
 박승민 (2012). 상담학 분야의 질적연구 경향 분석: 국내 학술지 논문을 중심으로. 상담학연구, 13(2), 953-977.
 서영석, 조화진, 조민아, 김민선, 최바울, 고은영, 안하얀, 백근영, 최영희, 석분옥, 이정선, 민경화 (2012). 상담자 즉시성이 상담 회기평가 및 작업동맹에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(4), 753-780.
 유성경, 손은영, 성하은, 김문정 (2017). 작업동맹과 상담성공의 관계에 대한 메타분석: 1993년-2016년 국내연구를 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 29(3), 527-552.
 유지영 (2015). 한국판 실제관계 척도-내담자용 (K-RRI-C)의 타당화 연구. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
 이은경, 양난미, 서은경 (2007). 한국에서의 상담에 대한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(3), 587-607.
 이은주 (2017). 작업동맹과 실제관계의 변화형태와 상담성공. 숙명여자대학교 박사학위논문.
 조화진 (2014). 상담에서의 실제관계에 관한 한국 상담자의 인식 연구. 연세대학교 박사

- 학위논문.
- 조화진 (2016). 상담자 실제관계행동 척도 개발 및 타당화 연구. *인간이해*, 37(2), 47-66.
- 주은선, 김혜원 (2013). 인간중심접근 관련 국내연구의 내용분석. *한국심리학회지: 일반*, 32(2), 351-372.
- 최한나 (2011). 한국판 실제관계 척도-상담자용 (K-RRI-T)의 타당화를 위한 예비 연구. *상담학연구*, 12(1), 143-157.
- 최한나, 권윤주, 강귀옥 (2015). 작업동맹과 상담성과의 관계에 대한 메타분석(1990-2014). *상담학연구*, 16(3), 85-99.
- 최한나, 이은주 (2015). 상담과정에서 실제관계의 변화 형태와 상담자와 내담자 애착 효과. *상담학연구*, 16(6), 135-158.
- 한소영, 신희천 (2010). 내담자의 기본 심리적 욕구 만족 경험과 상담성과에 대한 질적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 22(4), 901-929.
- 홍정순, 정남운 (2013). 상담자 진정성 연구에 대한 고찰. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 25(3), 371-395.
- Bordin, E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy*, 16, 252-260.
- Budge, S. L., & Wampold, B. E. (2012). The 2011 Leona Tyler Award Address: The relationship-and its relationship to the common and specific factors of psychotherapy. *The Counseling Psychologist*, 40(4), 601-623.
- Couch, A. S. (1999). Therapeutic functions of the real relationship in psychoanalysis. *Psychoanalytic study of the child*, 54, 131-168.
- Elliot, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (pp. 132-152). New York: Oxford University Press.
- Eugster, S. L., & Wampold, B. E. (1996). Systematic effects of participant role on evaluation of the psychotherapy session. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64(5), 1020-1028.
- Frank, K. A. (2005). Toward conceptualizing the personal relationship in therapeutic action: Beyond the "Real" relationship. *Psychoanalytic Perspectives*, 3(1), 15-56.
- Fuertes, J. N., Mislawack, A., Brown, S., Gur-arie, S., Wilkinson S., & Gelso, C. J. (2007). Correlates of the real relationship in psychotherapy: A study of dyads. *Psychotherapy Research*, 17(4), 423-430.
- Gelso, C. J. (2011). *Real relationship in psychotherapy: The hidden foundation of change*. New York: American Psychological Association.
- Gelso, C. J. (2014). A tripartite model of the therapeutic relationship: Theory, research, and practice. *Psychotherapy Research*, 24(2), 117-131.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13(2), 155-243.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41(3), 296-306.
- Gelso, C. J., Kelley, F. A., Fuertes, J. N.,

- Marmarosh, C., Holmes, S. E., Costa, C., & Hancock, G. R. (2005). Measuring the real relationship in psychotherapy: Initial validation of the therapist form. *Journal of Counseling Psychology, 52*(4), 640-649.
- Gelso, C. J., Kivlighan, D. M., Busa-Kneoo, J., Spiegel, E. B., Ain, S., Hummel, A. M., Ma, Y. E., & Markin, R. D. (2012). The unfolding of the real relationship and the outcome of brief psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology, 59*(4), 395-406.
- Greenberg, L. (1994). What is real in the real relationship? *Journal of Counseling Psychology, 41*, 307-309.
- Greenson, R. R. (2001). 정통 정신분석의 기법과 실제[*The technique and practice of psychoanalysis*] (이만홍과 현용호 역). 서울; 하나의학사. (원전은 1967년에 출판)
- Hill, C. E. (2016). 합의적 질적 연구[*Consensual qualitative research: A practical resource for investigating social science phenomena*] (주은선 역). 서울; 학지사. (원전은 2012년에 출판)
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist, 25*(4), 5179-572.
- Horvath, A. O. (2009). How real is the “real relationship”? *Psychotherapy Research, 19*(3), 273-277.
- Horvath, A. O., & Bedi, R. P. (2002). The alliance. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (pp. 37-70). New York: Oxford University Press.
- Horvath, A. O., Del Re, A. C., Flückiger, C., & Symonds, B. D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (pp. 25-69). New York: Oxford University Press.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the working alliance inventory. *Journal of Counseling Psychology, 36*(2), 223-233.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 139-149.
- Joo, E. (2009). Counselors in South Korea: A qualitative study of senior professionals. *Journal of Counseling & Development, 87*, 466-475.
- Kelley, F. A., Gelso, C. J., Furtres, J. N., Marmarosh, C., & Lanier, S. H. (2010). The real relationship inventory: Development and psychometric investigation of the client form. *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training, 47*(4), 540-553.
- Kivlighan, D. M., Kline, Jr., K., Gelso, C. J., & Hill, C. E. (2017). Congruence and discrepancy between working alliance and real relationship: Variance Decomposition and response surface analyses. *Journal of Counseling psychology, 64*(4), 394-409.
- Knox, S., Hess, S. A., Petersen, D. A., & Hill, C. E. (1997). A qualitative analysis of client perceptions of the effects of helpful therapist self-disclosure in long term therapy. *Journal of Counseling psychology, 44*(3), 274-283.
- Lo Coco, G., Gullo, S., Prestano, C., & Gelso, C. J. (2011). Relation of the real relationship and

- the working alliance to the outcome of brief psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(4), 359-367.
- Lambert, M. J. (Ed.). (2013). *Handbook of psychotherapy and behavior change*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Marmarosh, C. L., Gelso, C. J., Markin, R. D., Majors, R., Mallery, C., & Choi, J. (2009). The real relationship in psychotherapy: Relationships to adult attachment, working alliance, transference, and therapy outcome. *Journal of Counseling Psychology*, 56(3), 337-350.
- Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, K. M. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta analytic review. *Journal of Clinical and Consulting Psychology*, 68, 438-450.
- Norcross, J. C., & Lambert, M. J. (2011). Evidence-based therapy relationships. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: evidence-based responsiveness* (pp. 3-21). New York: Oxford University Press.
- Orlinsky, D. E., Rønnestad, M. H., & Willutzki, U. (2004). Fifty years of psychotherapy process-outcome research: Continuity and change. In M. J. Lambert (Ed.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (pp. 307-389). New York: Wiley.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: model, methods, and findings*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

원 고 접 수 일 : 2018. 12. 05
수정원고접수일 : 2019. 01. 29
게 재 결 정 일 : 2019. 02. 18

Professional Counselors' Perceptions and Experiences of the Real Relationship

Bo-kyom Jin

Myoung-ja Keum

Eunsun Joo

Daegu University

Duksung Women's University

Interviews were conducted with 14 senior counselors with 14 to 36 years of professional counseling experience to examine expert counselors' perceptions and experiences of the real relationship(Gelso, 2011). The interviews explored the genuineness and realism of the real relationship, its effect on outcomes, the evolutions of the real relationship over time, and distinctions between the real relationship and working alliance. Analysis using the consensual qualitative method revealed 5 domains, 11 categories, and 39 subcategories. 'Nonjudgemental acceptance' was composed of 'awareness' and 'acceptance'. 'Genuineness' consisted of 'openness', 'expansion', and 'moderation'. 'Consistency' included 'foundation' and 'interdependence'. 'Dynamics' included 'deepening' and 'attunement'. 'Independence' contained 'growth' and 'autonomy'. The results suggest that professional counselors experience the real relationship as a relationship that affects the outcomes of the counseling process. Implications of these findings for counseling practice, training, education, and supervision, with regard to the significance of the real relationship, are discussed.

Key words : real relationship, nonjudgemental acceptance, genuineness, consistency, dynamics, independence