

북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각한 상담의 도움 및 도움 되지 않은 경험*

김 윤 정

고려대학교 / 석사

양 은 주[†]

고려대학교 / 교수

본 연구는 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각하는 상담에서의 도움 경험과 도움 되지 않은 경험을 파악하기 위해 이루어졌다. 개념도 연구법(Concept Mapping)은 참조 자료나 확립된 이론 체계가 부족한 연구 분야의 탐색 단계에 적합한 연구법으로, 본 연구에서 참여자들이 어떻게 상담에서 도움 요소와 도움 되지 않은 요소를 인식하는지, 그 인식 저변의 구조를 탐색하는데 사용하였다. 한국에 정착한 지 3년 이상 된 북한이탈주민 성인 8명과 3년 이상의 상담 경력을 가진 남한 상담자 8명을 대상으로 초점질문을 사용하여 개별면담을 진행하였고, 참여자들의 답변에서 적합한 핵심문장을 추출하여 다차원 척도 분석(Multi-dimensional analysis)과 위계적 군집분석(Hierarchical cluster analysis)을 실시하였다. 그 결과 내담자의 개념도는 도움 및 도움 되지 않은 경험이 각각 2차원의 군집 4개로 나타났고, 상담자의 경우 2차원의 군집 6개와 4개로 나타났다. 제시된 결과로 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자의 상담 경험을 해석하였으며 두 집단의 공통점과 차이점을 기술하고, 연구의 한계를 논의하였다. 본 연구는 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자의 상담 경험을 함께 탐색한 최초의 연구로서 관련 프로그램 개발, 상담 진행 및 이론 구축에 기초가 되는 자료라는 함의를 가진다.

주요어 : 개념도 연구, 북한이탈주민 상담, 다문화 상담

* 본 연구는 김윤정(2018)의 고려대학교 석사학위논문 ‘북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각하는 상담의 도움 및 도움 되지 않은 경험: 개념도 연구법을 중심으로’를 수정한 내용임.

본 연구는 2017년도 한국상담심리학회 차세대 연구 프로젝트 지원을 받아 작성된 원고임.

[†] 교신저자 : 양은주, 고려대학교 심리학과, 서울시 성북구 안암로 145

Tel : 02-3290-2865, E-mail : yange@korea.ac.kr

일반적으로 상담자와 내담자는 상담 장면에서 실제로 어떤 일이 일어나고 있고, 무엇이 중요한 지에 대해 서로 다른 판단을 한다(Elliott & James, 1989). 따라서 심리치료나 상담에서 의미 있는 장면을 밝혀 연구하는 것은 치료 과정을 이해하고, 연구와 실제 치료 사이의 간극을 좁히는 데 도움이 되며, 궁극적으로는 치료자로 하여금 내담자를 더 효과적으로 돕는 데 기여한다(Arnkoff, Victor & Glass, 1993; Elliott, Slatick, & Urman, 2001). 이벤트 패러다임이라 불리는 이 연구는 심리 치료와 상담 장면에서 의미 있는 장면을 밝혀 상담 과정에 대한 이해를 넓히는데 유용하며 해외에서는 Elliott(1983), Llewelyn(1988) 등에 의해, 국내에서는 내담자의 경험을 조사한 권선미(1998), 김수영(2001), 한영주(2010)의 연구와 인턴상담원의 경험(이홍숙, 주수현, 김효정, 2011) 연구 등으로 진행되어왔다.

내담자가 상담에서 보고하는 중요이벤트는 크게 상담관계와 자기이해로 볼 수 있다. 치료적 동맹은 심리치료에서 가장 중요한 부분을 차지하며, 내담자는 상담자와의 관계 안에서 자기표현의 확장, 자기이해, 대안적 행동과 삶의 탐색 등을 실현한다(Elliott & James, 1989; Mohr & Woodhouse, 2001; Paulson, Truscott & Stuart, 1999). 한편 상담자는 자기이해나 문제 해결과 같은 직접적 효과를 넘어 내담자의 인지적, 감정적 통찰과 자기자각 등에 가치를 둔다. 상담에 대한 기대도 서로 다르게 나타나는데, 상담자는 관계 형성에 필요한 촉진적 태도를 높게 기대하는 반면 내담자는 상담자의 지시성에 높게 기대한다(금명자, 2002; 금명자, 이장호, 1990; 박재황, 1990; 장성숙, 2000). 또한 내담자들은 상담자의 반응과 태도에서 부정적인 경험을 하거나, 상담에 대한

기대가 충족되지 않거나 문제 해결 방안을 찾지 못할 때 불만을 경험한다. 그러나 상담자에 대한 순종 현상과 자기 은폐 성향으로 불만을 잘 표현하지 않아 상담자가 알아차리기 어려운 경우가 많은데, 상담자가 이를 적절하게 다루지 않으면 조기 탈락으로 이어지는 등 상담 성과에 영향을 줄 수 있다(금명자, 2002; 오충광, 2009; Larson, & Chastain, 1990; Rennie, 1994). 이처럼 상담의 두 참여자들의 상담 경험에 대해 연구하는 것은 내담자와 상담자의 차이를 이해하고, 상담의 성과를 높이는 데 기여할 수 있다.

다른 사회문화적 배경을 가진 상담에서는 이러한 차이점이 더 두드러지게 나타날 수 있다. 상담자와 내담자의 문화적 배경, 가치, 생활양식, 성 역할 등이 다른 다문화 상담에서는 효과적인 상담 진행을 위해 내담자의 특성과 문화적 특성을 이해하는 것이 필요하다(김태호, 2009; 김현아, 이자영, 2013). 우리나라의 주요 다문화 인구는 크게 국제결혼 이주 여성, 북한이탈주민, 외국인 근로자, 외국인 유학생 등으로 구성되어 있는데, 이들은 상담 장면에서 한국 사회 적응이라는 과제를 당면하여 문제 해결이나 정보를 제공받고자 하며, 이 외에도 다양한 호소 문제를 가지고 상담자를 찾아온다(오은경, 최미, 최한나, 2016). 상담자들은 때때로 의사소통, 체계적인 교육의 부재, 상담 외 행정적 업무 등으로 어려움을 경험하기도 하는데, 이에 따라 타 기관에 연계할 수 있는 자원의 보유, 교육적인 방향으로 상담을 진행할 수 있는 문화적 감수성 등이 상담자 역량으로 요구되는 바이다(위주원, 최한나, 2015; 주은선, 2011). 다문화상담 분야에서 결혼 이주민 집단은 비교적 활발하게 연구가 진행되었으나, 그 외의 다른 다문화 집단은 여

전히 질적, 양적 연구가 모두 필요한 실정이다(오은경, 최미, 최한나, 2016). 특히 북한이탈주민은 ‘먼저 온 통일’이라는 관점(한나, 이승연, 2015)에서 이들에 대해 연구하고 성공적인 정착을 지원하는 것이 다가올 통일을 준비하는 과정에서 중요한 의미를 가지기 때문에 연구의 시급성과 중요성이 제기되는 바이다.

북한이탈주민은 ‘북한에 주소, 직계가족, 배우자, 직장 등을 두고 있는 자로서 북한을 벗어난 후 외국의 국적을 취득하지 아니한 자’로 정의된다(북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률 제2제1호). 매년 1,000여명이 넘는 수가 한국에 입국하고 있으며, 2019년 6월 기준 약 33,022명의 북한이탈주민이 등록돼 있다(통일부 홈페이지). 북한이탈주민은 남한 사회에 적응하는 과정에서 경제적 문제, 가족 갈등, 질병, 문화적응 등의 생활 과업과 외상 후 스트레스 장애, 우울, 신체화 장애, 음주 등의 여러 어려움을 겪는 것으로 알려져 있다(하지현, 2012). 이를 지원하기 위해 통일부에서는 전국 각 지역에 지역적응센터를 두어 운영하며 전문상담사의 ‘찾아가는 상담 서비스’를 제공하고 있으나, 여전히 심리치료나 상담과 같은 심리지원 서비스에 대한 접근성이 높지 않다. 이는 북한에서의 상호감시 문화, 탈북, 제 3국 체류 기간의 차별 대우, 은신 생활 등으로 인한 외상경험에서 기인하며, 타인에 대한 경계심이 높아 도움을 요청하는 것이 이들에게 익숙하지 않기 때문이다(김성희, 김현아, 2005; 김영경, 김현아, 2009). 그러나 한 번 상담을 시작하면 생활 적응부터 신체화 증상 및 정서적 외로움까지 다양한 문제를 모두 다루고자 한다는 특성도 가진다.(김성희, 김현아, 2005; 조영아, 유시은, 2006).

선행연구에 따르면 상담을 받는 북한이탈주

민은 당면한 문제에 대한 직접적이고 빠른 해결을 원하며, 상담자와의 가족 같은 만남을 기대한다(김영경, 김현아, 2009; 조영아, 2009). 또한 상담에 대한 잘못된 기대를 가지는 경우가 있고, 공격성과 수동성을 동시에 띄고 있기 때문에 상담자와의 관계나 소통에서 어려움을 겪을 수 있다(노인숙, 조선희, 2012). 이에 따라 북한이탈주민 상담에서는 정신건강 서비스에 대한 안내, 질병에 대한 정보 제공 등 사실 지향적인 교육과 실질적 도움 제공이 효과적인 개입이며, 상담자가 양육적이고 수용적인 태도와 함께 직면성을 갖고 내담자를 대하는 것이 필요하다고 밝혀진 바 있다(노인숙, 배미량, 김창곤, 2014; 조영아, 유시은, 2006).

권수영, 최정현(2011)은 북한이탈주민을 대상으로 그들이 내담자로서 경험한 것을 질적 방법으로 연구한 바 있다. 참여자들은 개인적, 대인 관계적 차원에서 긍정적인 변화를 경험한 반면, 스스로에 대해서 부정적으로 보고하였는데 이를 들어서 북한이탈주민이 초기 정착 과정에서는 성찰을 통한 긍정적인 자기 인식이 어렵다는 것을 밝혔다. 또한 이러한 상태에 대한 상담자들의 인식과 북한이탈주민 상담의 필요성을 강조하였다. 해당 연구는 북한이탈주민 내담자들의 경험을 직접적인 목소리로 듣고 그것을 의미 있게 범주화 했다는 의미가 있지만, 만족도가 높았던 내담자를 연구대상으로 선정하였기 때문에 만족도가 낮거나 도움을 받지 못했다고 생각한 사람들에게 대한 탐색이 이루어지지 않았다. 심리적 불편감이 높은 사람일수록 상담이 도움 되지 않았다고 보고한 연구 결과(조영아, 2009)를 고려한다면, 상담에서의 효과 뿐 아니라 불만 경험 및 도움 되지 않은 경험에 대한 탐색도 필요

하다는 것을 알 수 있다. 또한 상담에서 어떤 부분이 도움이 되었는지 보다는, 상담을 통해 변화된 측면에 대해 탐색하였기 때문에 상담 과정에서의 경험에 대한 추가적인 탐색이 필요하다는 한계를 가진다.

한편 상담자를 대상으로 한 연구는 대부분 그들의 경험을 통해 북한이탈주민의 생활 패턴 및 성격 특성 등을 나타내는 연구가 다수 진행되었으며, 상담자들의 상담 경험 자체에 대한 연구는 새터민 동료상담자의 상담 경험(김영경, 김현아, 2009), 북한이탈주민 지원 인력의 경험(김현아, 전우택, 도지완, 유시은, 2017; 노인숙, 조선희, 2012; 윤여상, 김현아, 한유미, 2007) 등이 있다. 선행 연구에 따르면 북한이탈주민 동료 상담자와 남한 상담자 모두 상담 장소와 시간에 국한되지 않고 헌신적으로 도움을 주면서 소진과 피로감을 겪는 것으로 나타났다(김영경, 김현아, 2009; 노인숙, 조선희, 2012; 윤여상, 김현아, 한유미, 2007; 조영아, 방기연, 2010). 동료 상담자들은 내담자에게 같은 동료로서 남한 사회에 성공적으로 정착한 모델이 되고, 상담 문화가 낮은 것임을 이해한다는 측면에서 강점이 있었다. 또한 남한 상담자가 주의해야 할 것으로 거부감을 줄 수 있는 공감적 태도를 꼽은 바 있다(김영경, 김현아, 2009). 한편 남한 상담자들은 확장된 역할 타협과 성장, 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 전문 상담사의 방문 상담으로 인한 과중한 업무, 낮은 보수, 불안정한 고용, 업무 정체성의 모호함이 어려움으로 나타났다, 특히 북한이탈주민의 외상 경험 보고는 이들에게 대리 외상화와 정서적 소진을 야기하며 슈퍼비전에서 충분한 도움을 받지 못하는 환경이 보고되었다(노인숙, 조선희, 2012; 윤여상, 김현아, 한유미, 2007; 조영아, 방기연,

2010). 그러나 이를 통해 상담자 성장이 이루어지고, 효과적인 상담 개입에 대한 개념이 확장되는 긍정적 측면도 보고되었다(조영아, 방기연, 2010).

이처럼 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자의 상담 경험에 대한 차이는 이들이 겪는 어려움 및 긍정적인 변화와 관련이 있다. 상담자가 북한이탈주민 내담자와 상담 장면에서 경험하는 차이에 대해 인식하고 그 간격을 좁히려는 노력을 지속한다면, 적절한 상담 목표 설정과 개입을 통해 상담의 효과를 증대시킬 수 있을 것이다. 이에 본 연구에서는 개념도 연구법(Concept Mapping)을 통해 상담의 두 참여자들의 경험을 종합하여 살펴보고 유사점과 차이점을 알아보고자 한다. 개념도 연구법은 특정 집단이나 개인들이 그들 자신의 세계를 어떻게 이해하고 경험하는가를 탐색하며, 경험한 것들을 어떻게 구성하는 지에 대해서도 확인할 수 있다(Paulson et al., 1999; Paulson & Worth, 2002). 이는 연구 대상자가 면담을 통해 자료를 제공할 뿐 아니라, 가공된 자료를 직접 분류하고 명명하는 연구 절차에 참여하기 때문이며, 따라서 연구의 내용, 해석, 활용이 온전히 연구 대상에 달려게 되는 것이다(민경화, 최윤정, 2007; Bedi, 2006). 또한 개념도 연구법은 이론적 기반이 갖춰지지 않은 분야나 사전 참조 자료가 부족한 경우의 탐색 단계 연구에 적용하기 적합한 방법으로 알려져 있어, 개념적 범주들의 새로운 가능성을 탐색하고자 하는 본 연구에 활용하였다(Johnsen, Biegel & Shafran, 2000).

북한이탈주민 상담과 관련하여 북한이탈주민 내담자나 남한 상담자의 경험에 대한 선행 연구가 진행되어 왔으나, 다음에 나타나는 한계점을 통해 본 연구의 필요성을 제시하고자

한다. 첫째, 기존의 북한이탈주민 내담자의 상담 경험에 대한 연구는 상담의 효과를 조사한 것으로, 내담자가 상담의 어떤 부분에서 도움을 받았는지에 대해서는 구체적으로 밝혀지지 않았다. 또한 상담에 대한 만족도가 높은 사람들을 대상으로 연구가 진행되었기 때문에 상담에서의 부정적 경험이나 도움 되지 않은 경험을 한 내담자들의 경험에 대한 탐색의 필요성이 대두된다.

둘째, 상담자의 관점에서 진행된 북한이탈주민 상담 경험 연구는 상담 과정과 종결 후에 나타나는 상담자의 인지적, 정서적 경험 및 변화에 초점을 맞춘 것이다. 북한이탈주민 상담에 대한 이해를 높이고 상담자가 갖춰야 할 역량을 기술했다는 점에서 의미가 있지만, 상담은 내담자와 상담자라는 두 주체가 함께 만들어가는 과정이라는 점을 고려할 때 상담자 관점에서 내담자에게 어떤 요소가 도움이 되었고 도움이 안 되었는지에 대해 탐색하는 것이 중요하다. 상담자가 시도하고 제공하고 자 한 것들이 상담 과정에서 실제로 어떻게 경험되었는지, 그 내용의 상대적 중요도와 잠재적 인식 차원을 밝히는 것이 중요하다는 점에서 본 연구의 필요성이 대두된다.

셋째, 상담자와 내담자는 상담에서 중요하다고 생각하는 것과 도움 경험을 인식할 때 공통점과 차이점을 보이며, 서로 다른 문화권의 내담자를 만날 때 상담자에게는 이 차이에 더 민감하게 반응할 수 있는 다문화상담 역량이 요구된다. 따라서 본 연구에서는 남한 상담자와 북한이탈주민 내담자의 경우 상담에서 중요하게 생각하는 것은 무엇이며, 두 참여자의 도움 경험 및 도움 되지 않은 경험이 어떤 점에서 유사하거나 차이점을 갖는지를 탐색하여 추후 북한이탈주민 상담 관련 교육, 프로

그램 개발 등에 필요한 점을 기술하고자 한다.

방 법

연구 대상

본 연구에는 남한 상담자와의 상담 경험이 있는 북한이탈주민 8명과 북한이탈주민 상담 경험이 있는 남한 상담자 8명이 참여하였다. 개념도 연구는 초점 집단 구성에 엄격한 제한을 두지 않아 1명을 대상으로 연구하기도 하고, 많게는 수백 명에 이르는 참여자가 연구에 참여한다. 전형적으로는 8명에서 40명이 적합하다고 알려져 있어 최소 인원을 충족하는 8명씩 내담자 집단과 상담자 집단을 구성하였다(민경화, 최윤정, 2007; Goodyear, Tracey, Claiborn, Lichtenberg & Wampold, 2005; Kane & Trochim, 2007; Trochim, 1989). 연구 대상자를 모집하는 데 있어 내담자 및 상담자 집단 별로 보다 동질적인 조건의 참여자를 모집하고자 하였으나, 접근이 어려운 특수한 연구 대상이라는 점에서 모집의 어려움이 있어 다소 이질적인 참여자들로 구성하였고 본 연구의 논의 부분에서 기술하였다.

먼저 내담자로 참여하는 경우 참여자들이 취약한 환경의 연구 대상자일 가능성을 고려해 재단, 사회복지기관 및 상담센터 등에서 이미 관계가 형성된 관계자를 통해 안내하고 모집하였다. 내담자 집단은 한국 사회에 입국한 지 3년 이상 된 20세 이상의 성인 중 상담을 종결한 기간이 5년 이하인 사람으로 모집했다. 참여자들은 한국에 입국한 지 최소 5년에서 11년이 경과한 사람들로 평균 7.6년이었으며, 상담을 받은 시기는 입국한 지 1년이

지난 시점부터 9년까지 있었다. 성별은 남 5명, 여 3명으로 평균 연령대는 20대였고, 학교를 다니거나 취직을 준비하고 있었다. 상담을 받은 횟수는 3회에서 50회로 평균 18.7회였고, 상담 기간은 1개월에서 30개월로 평균 7.25개월이었다.

상담자 집단은 3년 이상의 일반 상담 경력과 북한이탈주민 상담경험이 있는 자를 모집하였다. 한국 심리학회와 산하 학회(임상 및 상담) 홈페이지와 상담 기관에 모집 공고를 게시하였고, 연구 대상자들이 다른 사람들을 소개하는 형식의 눈덩이 표집 방법으로 다른 참여자들을 모집하였다. 성별은 남 1명, 여 7명이었으며 평균 연령은 46.2세로 30대 2명, 40대 2명, 50대 1명, 60대 이상이 3명이었다. 상담자들의 상담 경력은 6년에서 14년으로 평균 9.6년이었고, 다문화 상담(외국인 노동자, 외국인 유학생, 결혼이주여성 등) 경험이 있는 경우 평균 4.3년의 경력이 있었다. 참여자들의 북한이탈주민 상담 경험은 1년에서 11년으로 평균 5.5년이었다. 이들이 상담한 북한이탈주민 내담자의 연령은 10대에서 70대까지 다양했으며, 학교, 일반 상담기관, 가정폭력 상담기관, 상담협동조합 등에서 상담을 진행하였다. 참여자들 중 1명을 제외하고 상담 관련 자격증(한국상담심리학회 상담심리전문가 1급 1명, 한국폭력예방상담학회 1급 및 심리상담학회 1급 1명, 상담심리사 2급 1명, 한국상담학회 2급 및 한국가족치료학회 2급 1명, 트라우마가족치료 2급 1명, 청소년 상담사 1명, 정신분석전문가 1명 등)을 보유하고 있었다. 상담 자격증을 보유하지 않은 상담자의 경우, 고려대학교 경력개발센터에서 1,000여명 이상의 대학생 진로 상담을 진행한 자로 10년의 상담 경력을 보유하고 10사례 이상 북한이

탈주민 상담을 진행한 경험이 있어 참여 대상자에 적합하다고 판단하였다. 이들의 상담 주 치료 기법은 인지행동치료 1명, 인지치료 1명, 미술치료 1명, 정신분석 1명, 인형치료 1명, 트라우마 가족치료 2명, 인간중심적 접근 1명, 정서중심치료 2명이었다.

연구 절차

개념도 연구법의 6단계(Kane & Trochim, 2007)에 따라 연구 절차를 진행하였으며, 5-6 단계의 개념도 해석 및 활용 단계는 본 연구의 결과와 논의 부분에서 기술하겠다. 개념도 연구법의 첫 번째 단계는 연구자가 연구 아이디어를 구체화 하고, 무엇을 개념화 할지 영역을 좁히기 위해 적절한 초점 질문을 개발하며 연구 참여자를 선정하는 단계이다. 선행 연구를 토대로, 내담자에게는 “상담에서 도움이 되었던 경험은 무엇입니까?”와 “상담에서 도움이 되지 않았거나 불만스러운 경험은 무엇입니까?”로 초점질문을 구성하였고 상담자에게는 “상담에서 내담자에게 도움이 되었고 생각하는 경험은 무엇입니까?”와 “상담에서 내담자에게 도움이 되지 않았거나 아쉽게 생각하는 경험은 무엇입니까?”로 구성하였다. 이와 같은 개방형 질문으로 연구 참여자의 발언 내용에 대한 제약을 최소화하고자 하였다 (김지연, 한나리, 이동귀, 2009; 정찬석, 이은경, 김현주, 2004; 지승희, 박정민, 임영선, 2005). 이후 필요에 따라 참여자의 답변을 더 자세하고 구체적으로 듣기 위해 선행 연구에서 관련 후속 질문을 도출하여 반구조화된 질문을 사용하였다.

다음은 아이디어 산출 단계로, 연구 참여자를 통해 연구 주제와 관련된 아이디어를 산출

하고 이를 연구자가 분석, 종합, 편집하는 단계이다. 본 연구에서는 연구자가 참여자와 약 50~60분간의 개별 면접을 실시하고, 사전 동의 후 응답 내용을 녹음하여 자료를 수집하였다. 녹음된 자료는 총 49쪽(내담자 26쪽, 상담자 23쪽)의 축어록으로 작성한 후, 본 연구자와 상담심리학 교수, 상담심리 1급 전문가 1명을 포함한 3명의 연구진이 진술문을 정리하였다. 진술문을 핵심문장으로 추출하는 과정은 Giorgi(1985)의 질적분석 4단계 절차를 따라, 참여자들의 응답 내용 중 상담의 도움 경험이나 도움 되지 않은 경험과 관련된 내용을 100개 이하의 핵심 문장으로 정리하였다(Kane & Trochim, 2007).

Giorgi(1985)의 현상학적 연구법의 절차는 다음과 같다. 첫째, 녹취된 테스트를 반복적으로 읽어 전반적인 내용을 파악한다. 둘째, 연구자의 학문적 주제에 합당한 현상을 의미단위로 구분한다. 문장을 추출할 때는 관찰 가능한 특정 행동에서 ‘내담자 혹은 상담자가 무엇을 했는가?’와 같은 능동적인 의미를 중심으로 정리하였고(Bedi, Davis & Williams, 2005), 이렇게 발췌한 의미단위에 대해서는 상담심리학 교수를 통해 검증받았다. 셋째, 구분된 의미단위에서 중심의미를 찾아 명명한 후, 마지막으로 도출된 구조가 연구 주제를 합당하게 반영하는 지 검토를 거쳐 개별적 경험을 의미와 본질을 함축하는 전체 연구 참여자의 경험과 통합시킨다. 이 때 한 문장에 2개 이상의 의미를 가지는 경우 문장을 분리하였고, 중복되는 표현은 한 문장으로 정리하였으며 문장의 구체성 수준을 맞추고자 개인적이고 특수한 내용은 최대한 본래 표현의 의미를 손상하지 않는다고 판단되는 범위에서 보다 보편적인 표현으로 변형하였다. 그 결과 북한이탈주민 내

담자의 도움 경험과 도움 되지 않은 경험은 각각 53개와 24개로, 남한 상담자의 도움 경험과 도움 되지 않은 경험은 각각 91개와 도움 되지 않은 경험 32개의 핵심 문장으로 정리되었다.

세 번째 단계는 진술문을 구조화하는 단계로, 앞에서 추출된 핵심 문장을 연구 참여자들이 직접 분류하고 평정하는 단계이다. 핵심 문장은 카드 형식으로 제작한 후 참여자들에게 카드를 ‘이해가 되는 방식으로’ 혹은 ‘유사하게 보이는 것끼리’ 분류하도록 했고, ① 하나의 범주에 최소한 두 개 이상의 문장을 이를 것, ② 모든 문장을 한 집단에 모으지 말 것으로 지시사항을 전달하였다(Kane & Trochim, 2007; Paulson et al., 1999). 이후 각 경험에 대한 중요도를 리커트 5점 척도에 따라 1점(전혀 중요하지 않다)에서 5점(극히 중요하다)으로 평정하는 작업을 실시하였다(Kane & Trochim, 2007). 중요도 평정은 이후 각 진술문과 군집 간 어느 개념이 더 중요한지 우선순위를 결정하는 근거가 된다(이현아, 이기학, 2010).

4단계는 개념도를 분석하는 과정이다. 먼저 구조화 작업을 통해 얻은 분류 자료로 개인 유사성 행렬표(Similarity Matrix)를 만들었다. 같은 묶음으로 분류된 진술문은 1로, 다른 묶음으로 분류된 진술문은 0으로 코딩하여 내담자는 도움경험 53*53, 도움 되지 않은 경험 24*24의 행렬표가 만들어졌고, 상담자의 경우 도움 경험 91*91, 도움 되지 않은 경험 32*32의 행렬표로 만들어졌다. 코딩의 정확성을 검토한 뒤, 전체 파일을 합산한 집단 유사성 행렬표(Group Similarity Matrix, GSM)를 제작하였다. 다음으로 SPSS 23.0을 사용해 다차원 척도법(MDS)과 위계적 군집분석(Hierarchical cluster

analysis)을 실시했다. 다차원 척도법은 개체 간 비유사성을 이용해 공간상에 개체를 나타내기 때문에, 빈번하게 같은 범주로 묶인 핵심 문장들은 가까운 곳에 위치하게 된다. 이렇게 표현된 최적 위치의 적합성은 Kruskal의 STRESS(STANDARDIZED RESidual Sum of Squares)를 사용하여 결정한다. STRESS값은 다차원 척도법의 안정도를 의미하는 것으로 0(perfectly stable)에서 1(perfectly unstable) 사이에 속하며, 개념도 제작에 적합한 2차원 해법의 stress 지수 값 범위를 0.205~0.365로 제안한 Kane과 Trochim(2007)의 기준을 따랐다(Kane & Trochim, 2007; Kruskal & Wish, 1978). 이렇게 산출된 x와 y 좌표 값으로 위계적 군집분석을 실시하였다. 일반적으로는 Ward의 연결방법을 통해 덴드로그램을 그려 군집의 분류 가능성을 확인하고, 지도 위에 점으로 표현된 진술문들을 일관된 그룹으로 분할하여 개념도를 그린다. 이는 대상의 유사성에 유클리드 거리모형을 적용해 대상의 위치를 다차원 공간상에 점으로 표시하는 방법으로, 보편적으로 사용되는 ALSCAL(Alternative Least Squares Scaling)방법을 사용하였다(민경화, 최윤정, 2007; Kane & Trochim, 2007).

결 과

내담자와 상담자 집단에서 도움 경험과 도움 되지 않은 경험으로 각각 구현된 개념도를 바탕으로 핵심 문장들의 관계를 해석하였다. 이는 개념도 연구법의 5단계에 해당하며, 참여자들의 답변을 기반으로 구성된 핵심문장과 군집목록, 그리고 개념도를 가지고 핵심 문장들이 가까이 있고 멀리 있는 정도에 따라 그

관계를 설명하고, 차원에 따라 군집화 된 범주를 명명하고 해석하는 작업이 포함된다. 본 연구에서는 본 연구자와 개념도 연구를 다수 수행한 심리학과 교수 1인이 같은 군집으로 묶인 문항들의 공통성을 중심으로 군집명을 도출했고, 각 차원의 극단에 위치한 군집 및 군집 내 진술문의 근접성을 근거로 차원을 명명하였다(김선경, 2011; Kunkel & Newsom, 1996).

북한이탈주민 내담자의 상담 경험

북한이탈주민 내담자가 지각한 도움 경험

본 연구에 참여한 북한이탈주민 8명에게 초점 질문을 사용한 결과, 상담의 도움 경험으로 총 53개의 핵심문장이 도출되었다. 스트레스 값(stress value)은 0.336으로, 다차원 척도 분석에 적합한 범위(0.205~0.365)를 충족하였으며, 다차원 척도법의 모형 적합도 지수(index of fitness)로 신뢰성과 타당성을 알아볼 수 있는 RSQ(stress and squared correlation)값은 0.52로 중간 정도의 설명력을 가진다(Kane & Trochim, 2007). 추출된 핵심문장에 대해 위계적 군집분석을 실시하였다. 군집 수의 결정은 일차적으로 군집화 일정표에서 수치 변화의 폭을 고려하였으며, 덴드로그램을 확인하여 최종적으로 4개의 군집으로 분류하였다.

각 군집을 구성하고 있는 문항들로 군집 간 차별성과 군집 내 유사성을 검토한 후 각 범주에 대해 문항 간 공통성을 중심으로 선행연구를 참고해 제목을 결정하였고, 각 차원의 극단에 있는 군집과 문항 간 근접성을 확인해 차원 명을 정했다. 구체적으로 내담자가 지각한 상담에서의 도움 경험의 분석 결과를 살펴 보면, ‘문화 특정적 개입-범문화적 개입’차원

표 1. 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 경험

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 1. 내담자 입파워먼트	1	상담자가 문제에 대해 구체적인 해결 방법을 알려주었다.	2.75	3.68
	3	상담자가 나의 힘든 이야기를 들어주었다.	4.13	
	5	상담자가 직접 정보를 찾아서 알려주었다.	3.00	
	7	상담자가 모르는 건 솔직하게 표현해서 도움을 요청하라고 말했다.	3.88	
	8	상담자가 감사를 표현하도록 알려줬다.	3.25	
	9	상담자가 모르고 있던 내 모습을 알려줬다.	4.25	
	10	상담자가 검사 결과(그림 등)를 보고 공감되는 말씀을 해주었다.	3.63	
	16	내가 스스로 생각해 본 문제 해결 방안에 대해 상담자가 조언을 해줬다.	3.63	
	25	상담자가 새로운 기회를 찾아 주었다.	3.63	
	31	상담자가 검사 결과(그림 등)에 대해 해석을 주기보다 스스로 그 의미를 생각해보게 했다.	3.38	
	32	상담자가 문제에 대해 다르게 볼 수 있는 관점을 줬다.	3.88	
	33	상담자가 이전의 부정적인 상담 경험에 대해 새로운 해석을 제시했다.	3.63	
	34	상담자가 상담이 진행됨에 따라 변화된 검사 결과(그림 검사 등)를 보여줬다.	3.88	
	41	상담자가 현재의 어려움이 오히려 좋은 경험이 될 수 있을 것이라고 말해 주었다.	3.88	
	44	상담자가 내 스스로 생각하던 모습과 일치하는 검사 결과(그림 등) 해석을 제공했다.	3.63	
	45	상담자가 혼잡하고 정리되지 않은 생각들을 정리할 수 있는 방법을 알려주었다.	3.63	
	46	혼자 결정 내리기 어려울 때 상담자가 도와줬다.	4.13	
	47	내가 하는 고민에 대해 누구나 다 그렇다고 상담자가 이야기해줬다.	3.63	
	50	상담자가 내가 왜 이런 어려움을 가지는지 설명해 주었다.	4.25	
	범주 2. 문화적 특수성을 고려한 상담자 역할 확장	2	상담자가 정해진 상담 시간 이후에도 상담을 더 해주었다.	
4		상담자가 나와 같은 성별이었다.	2.25	
6		상담자가 아파서 상담에 못 간다고 하면 직접 와주시겠다고 말해줬다.	3.25	
13		상담자가 집안 얘기나 농담을 해주었다.	4.00	
14		상담자가 집으로 초대해줬다.	2.75	
28		상담자가 나를 상담실 밖에서 편하게 만나 주었다.	3.38	
30		상담자가 밥을 먹으며 편하게 질문해주었다.	3.50	
37		상담자가 아주 사소한 이야기라도 나눌 수 있게 해주었다.	4.13	
38		상담자가 상담할 때 먹을 걸 줬다.	3.25	
40		정해진 상담 시간 외에 일이 생기면 상담자가 나를 짧게라도 만나주었다.	3.50	
42		상담자가 나와 유사한 점을 가지고 있었다.	3.13	
43		상담자가 솔직하게 자신의 마음과 생각을 먼저 보여주었다.	4.25	

표 1. 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 경험 (계속)

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 3. 자기 이해의 촉진	11	상담자가 나에게 대해 잘 파악하고 있었다.	4.00	3.71
	12	상담자가 내 안의 좋은 점들을 발견해주었다.	4.25	
	15	상담자가 내가 잘 모르는 부분에 대해 지식을 전달해줬다.	3.38	
	35	상담자가 내가 듣고 싶은 이야기를 해주었다.	3.13	
	48	상담자가 내 모습이 일반적인 것이고 괜찮다고 말해줬다.	3.88	
	49	상담자는 내가 무너졌다고 생각했을 때 무너진 게 아니라 새로운 시작이라는 대안적인 관점을 줬다.	3.88	
	52	상담자가 다른 사람들과 어떻게 대화하면 좋을지 조언하고 이끌어줬다.	3.50	
범주 4. 상담자의 공감적 이해 반응	17	상담자가 고민을 이해해주었다.	4.38	3.79
	18	상담자가 전반적인 생활, 심리 상태에 대해 물어봤다.	3.75	
	19	힘든 것을 표현하지 않았는데 상담자가 알아주었다.	3.63	
	20	상담자가 이야기에 공감해줬다.	4.50	
	21	상담자가 이전에 유사한 상담 경험이 있어서 나를 많이 이해해줬다.	3.75	
	22	상담자가 인간적인 관심을 보여줬다.	3.50	
	23	상담자가 이전의 상담 사례를 문제 해결의 예시로 들었다.	3.25	
	24	상담자에게 북한이탈주민에 대한 기초적인 이해가 있었다.	4.25	
	26	상담자가 상처 될 만한 질문이나 표현은 피했다.	3.25	
	27	상담자가 격려를 많이 해주었다.	4.13	
	29	상담자가 비밀보장에 대해 먼저 말했다.	4.50	
	36	상담자가 전적으로 내 편이 되어주었다.	3.75	
	39	상담자가 형식적으로 나를 대하지 않았다.	3.63	
51	상담자가 다른 사람들이 나를 이해할 수 있도록 직접 증재했다.	3.50		
53	상담자와 어린 시절이 어땠는지 탐색했다.	3.13		

주. 각각의 핵심 문장에 대해 연구 참여자들은 중요도를 5점 척도(1점=전혀 중요하지 않다, 5점=극히 중요하다)로 평정하였음.

과 ‘관계 중심적 개입-과업 중심적 개입’의 2개 차원으로 나타났으며, ‘내담자 임파워먼트’, ‘문화적 특수성을 고려한 상담자 역할 확장’, ‘자기이해의 촉진’, ‘상담자의 공감적 이해 반응’ 등 4개 군집이 포함되었다. 이에 대한 군집화 결과는 표 1에, 개념도는 그림 1에 제시하였다.

내담자의 도움경험 개념도

내담자가 지각한 상담의 도움 경험 개념도

에서 2개 차원을 먼저 살펴보면, 세로축에 해당하는 ‘문화 특정적 개입-범문화적 개입’ 차원은 상담 내용이 내담자의 문화적 특수성에 기인하는지 혹은 일반 상담에서도 다루는 부분인지에 따라 구분할 수 있다. 상담에는 사회 소수 집단의 내담자가 한국 사회 및 상담 문화에 적응하기 위해 필요한 상담 개입 내용이 포함되어 있으며, 하단에는 상담에서 일반적으로 다루는 내용으로 구성되어 있다. 가로축의 ‘관계 중심적 개입-과업 중심적 개입’ 차

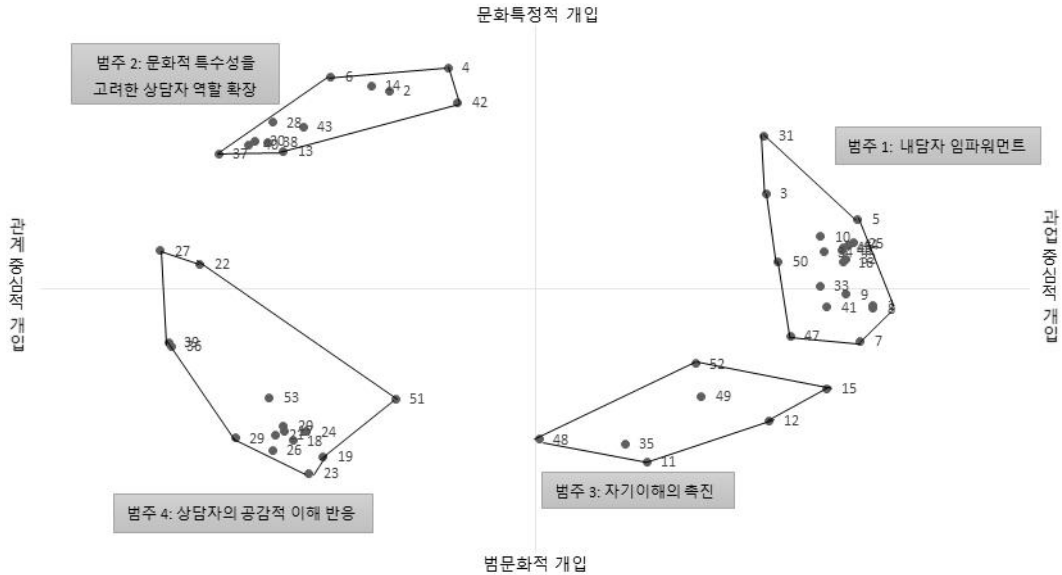


그림 1. 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 경험

원은 내담자의 문화적응을 돕는 상담 과정에서 개입의 방향성을 나타낸다. 좌측에는 내담자와의 관계 형성과 관련한 상담자 행동으로, 우측에는 내담자의 과업 수행을 위해 정보를 제공하거나 자기이해를 촉진하는 등의 상담자 행동으로 해석할 수 있다.

북한이탈주민 내담자가 지각한 도움 경험은 총 4개 군집으로 나타난다. 범주 1 ‘내담자 임파워먼트’는 19개의 핵심문장으로 구성되어 있고 평균 3.68의 평정 값을 받았으며, 한국 사회에서 내담자가 성장하고 주체적으로 자신의 삶을 살아갈 수 있도록 돕는 개입 내용이 포함된다. 범주 2 ‘문화적 특수성을 고려한 상담자 역할 확장’은 12문항으로 이루어졌고 평균 3.40의 평정 값을 받았다. 상담자가 자기개방을 하거나 상담실 외의 장면에서 내담자와 만나고 시간을 연장하는 등 특수집단 내담자와의 관계 형성을 촉진하기 위한 상담자의 행동이 포함되어있다. 범주 3 ‘자기이해의 촉진’은 7개 문항으로 구성되어 있고 평균 3.71의 평정 값을 받았으며, 내담자의 자기이해 확장에 도움을 준 문항들이 포함되어 있다. 범주 4 ‘상담자의 공감적 이해 반응’은 내담자에 대한 공감, 이해, 격려 등의 15개 진술문이 포함되어 있으며 평정 값 3.79를 받아 네 개 군집 중 가장 중요도가 높은 것으로 나타났다. 한편 군집의 면적은 같은 군집 내 문항들이 얼마나 동질적인지 혹은 이질적인지에 따라 결정되는데, 그림 1에서 각 범주의 면적이 비교적 넓게 분포되어 참여자들이 범주의 내용을 다양한 방식으로 경험하거나, 다양하게 표현하였다는 것을 시사한다.

북한이탈주민 내담자가 지각한 도움 되지 않은 경험

북한이탈주민 내담자가 지각한 도움 되지 않은 경험

8명의 북한이탈주민 내담자에게서 보고된 도움 되지 않은 경험은 총 24개의 핵심문장으로 도출되었다. 스트레스 값(stress value)은

0.326으로 적합한 범위 내 값을 충족하였으며, RSQ(stress and squared correlation)값은 0.39로 나타났다. 추출된 핵심 문장으로 위계적 군집분석을 실시하였고, 덴드로그램을 확인해 군집 개수를 4개로 결정하였다. 범주의 위치와 차원의 극단에 위치한 문항을 확인해 차원을 해석한 결과, ‘문화 특정적 개입 실패-범문화적 개입실패’와 ‘과업 중심적 개입 실패-관계 중심적 개입 실패’ 차원으로 나타났으며, ‘치료적 동맹 형성 실패’, ‘비공감적 상담자 반응’,

표 2. 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험

범주명	번호	핵심문항	평정값	평균		
범주 1. 치료적 동맹 형성실패	1	상담 시간의 제약이 있었다.	4.00	3.20		
	6	상담자가 나와 다른 성별이었다.	1.88			
	7	상담자가 성별에 대한 선입견을 가지고 조언을 해주었다.	2.88			
	18	상담자가 탈북 경험에 대해 계속 물어봤다.	3.38			
	22	상담자가 마치 상관이 나를 간섭하는 것 같은 느낌을 줬다.	3.75			
	23	상담자는 내가 조금만 힘들다고 말해도 큰 문제로 여겼다.	3.00			
범주 2. 비공감적 상담자 반응	24	북한이탈주민이라고 말하는 것이 힘든데 상담 장면에서 말해야만 했다.	3.50	3.63		
	2	상담자가 이전 상담 사례에 대해 나에게 얘기했다.	4.00			
	3	상담자의 어투로 말을 했다.	3.63			
	4	상담자가 메모를 계속 했다.	4.00			
	5	상담자가 형식적으로 대했다.	3.38			
	8	상담자의 해석에 동의하지 않는다고 해도 계속 우겼다.	3.50			
	9	탈북한 경험을 설명해도 상담자는 머리로만 이해하지 마음으로는 이해하지 못했다.	3.38			
	10	상담자가 제공한 검사 결과(그림검사 등) 해석이 설득력이 없었다.	3.75			
	11	상담자가 맥락 없이 질문을 했다.	3.13			
	12	상담자가 공감적이고 자연스러운 분위기를 형성하지 못했다.	3.88			
	범주 3. 해결중심이 아닌 문제 중심 개입	13	상담자가 내가 원하는 답을 해주지 않았다.		2.88	3.25
		14	상담자가 구체적인 문제 해결 방안을 제시해주지 않았다.		2.50	
15		상담자가 검사 결과 (그림 등)를 보고 문제가 있는 것처럼 이야기했다.	3.63			
16		상담자가 성격에 문제가 있다고 말했다.	4.00			
범주 4. 신뢰를 저해하는 상담자 행동	17	상담자가 북한에 대한 지식이 없어서 계속 물어봤다.	3.13	3.47		
	19	상담자가 내 얘기를 다른 사람에게 얘기했다.	4.13			
	20	상담자가 상담실 밖의 장면에서 다른 사람에게 불친절하게 대하는 것을 보았다.	2.88			
	21	상담자가 북한이탈주민에 대한 특징을 일반화해서 말하였다.	3.75			

주. 각각의 핵심 문항에 대해 연구 참여자들은 중요도를 5점 척도(1점=전혀 중요하지 않다, 5점=극히 중요하다)로 평정하였음.

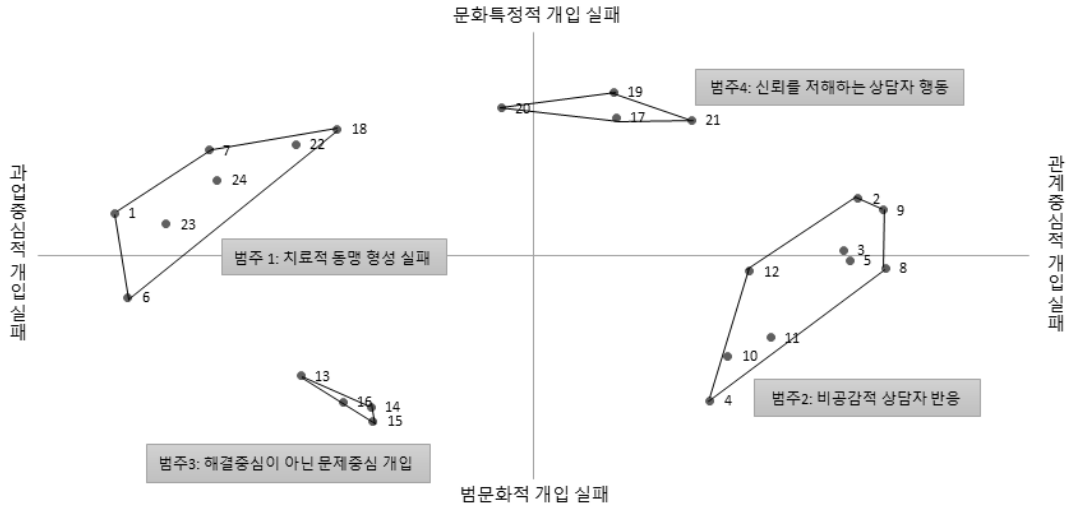


그림 2. 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험

‘해결중심이 아닌 문제 중심 개입’, ‘신뢰를 저해하는 상담자 행동’의 4개 군집이 포함되었다. 결과는 표 2와 그림 2에 제시하였다.

내담자의 도움 되지 않은 경험 개념도

내담자가 지각한 도움 되지 않은 경험 개념도에서 2개 차원을 먼저 살펴보면, 세로축에 해당하는 ‘문화 특정적 개입 실패-범문화적 개입실패’ 차원은 북한이탈주민 내담자가 상담 장면에서 경험한 불만족이 일반적으로 상담에서 다루는 내용에 기인하는지 혹은 문화적 소수집단의 특성과 관련한 개입에 대한 것인지에 따라 나누어진다. 가로축의 ‘과업 중심적 개입실패-관계 중심적 개입실패’ 차원은 상담자의 개입 실패에 따라 구분된다. 좌측은 내담자에 대한 이해가 부족한 상태에서 선불리 내담자의 문제나 과업에 집중한 경우, 우측은 라포 관계를 쌓는 과정에서 실패한 문항들이 다수 포함되어 있다.

북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험은 4개 군집으로 나타난다.

범주 1 ‘치료적 동맹 형성 실패’는 7개 문항으로 구성되었으며, 평균 3.20의 평정 값을 받았다. 상담자가 상담에 대한 구조화를 적절하게 진행하지 못하여 발생한 불만족 경험과, 상담자의 질문 및 조언 등에 대한 불만족 경험이 보고되었다. 범주 2 ‘비공감적 상담자 반응’은 9문항으로 구성되었고 평균 3.63의 평정 값을 받았으며 내담자와의 라포 형성을 저해하고 공감적 환경을 제공하는 데 실패한 상담자 반응으로 이루어져있다. 범주 3 ‘해결중심이 아닌 문제 중심 개입’은 내담자의 기대와 다르게 문제를 중심으로 접근한 상담자의 행동에 대한 4개의 진술문이 있으며 평균 3.25의 평정 값을 받았다. 범주 4 ‘신뢰를 저해하는 상담자 행동’은 비윤리적이고 낮은 다문화 역량을 보인 상담자의 행동과 관련한 문항 4개로 이루어졌고, 평균 3.47의 평정 값을 받았다.

상담자의 북한이탈주민 상담 경험

상담자가 지각한 도움 경험

본 연구에 참여한 상담자 8명에게 초점 질문을 사용한 결과, 상담의 도움 경험으로 총 91개의 핵심문장이 도출되었다. 스트레스 값(stress value)은 0.343으로 범위에 적합하게 나타났다, RSQ값은 0.47로 중간 정도의 설명력을 가진다. 군집의 분류 가능성을 덴드로그램으로 확인한 결과 6개로 범주화했으며, 2개 차원은 '문화 특정적 개입-범문화적 개입' 차원과 '관계 중심적 개입-과업 중심적 개입'으로 나타났다. '상담자의 다문화상담 역량', '내담자 임파워먼트', '사회정의옹호 개입', '상담 구조화', '전통적인 상담 개입', '문화적 특수성에 대한 이해와 존중' 6개 군집이 포함되었다. 결과는 표 3과 그림 3에 제시하였다.

상담자의 도움경험 개념도

상담자가 지각한 상담의 도움 경험 개념도에서 2개 차원을 먼저 살펴보면, 세로축에 해당하는 '문화 특정적 개입-범문화적 개입' 차원에서는 상담자가 북한이탈주민 내담자의 문화적 특수성을 고려한 개입을 시도했는지, 상담에서 범문화적으로 활용될 수 있는 일반 상담 기법을 활용하여 개입하였는지에 따라 구분할 수 있다. 가로축의 '관계 중심적 개입-과업 중심적 개입' 차원을 보면 좌측에는 상담 문화가 낮은 내담자에게 전반적인 구조화 작업과 내담자가 가진 문화적 특수성을 이해하고 존중하는 문항들이 위치하며, 우측은 내담자가 필요로 하는 정보를 제공하거나 한국 사회에서의 적응을 촉진하는 등의 개입 시도를 확인할 수 있다.

상담자가 지각한 도움 경험은 총 6개 군집으로 나타난다. 범주 1 '상담자의 다문화상담 역량'은 특수한 문화집단의 내담자를 다루는

상담자의 다양한 역량을 포함하는 18개 문항이 있으며, 평균 4.01의 평정 값을 받았다. 범주 2 '내담자 임파워먼트'는 11개의 진술문으로 구성되어 있고 평균 3.19의 평정 값을 받았으며, 남한 사회에서 생활하는 내담자의 적응을 촉진하며, 내담자의 역량과 자원을 발견하는 내용을 포함한다. 범주 3 '사회정의옹호 개입'은 소수집단의 내담자를 상담할 때 상담자가 발휘한 다문화 상담 역량 및 사회정의 옹호 역량의 내용이다. 새로운 정보 제공을 통한 교육과, 상황을 다른 시각에서 바라볼 수 있도록 도운 내용의 문항 14개가 포함되었으며, 평균 3.04의 평정 값을 받았다. 범주 4 '상담 구조화'는 내담자에게 상담을 준비시키는 작업과 상담에 대한 전반적인 이해를 돕는 문항 24개로 구성되었고, 평균 3.55의 평정 값을 받았다. 범주 5 '전통적인 상담 개입'은 상담에서 보편적으로 다루는 내용을 기반으로 14개 문항이 포함되었으며, 평균 3.04의 평정 값을 받았다. 범주 6 '문화적 특수성에 대한 이해와 존중'은 내담자에 대한 존중과 수용적 태도에 대한 진술문 10개가 포함되었으며, 평균 4.00의 평정 값을 받았다.

상담자가 지각한 도움 되지 않은 경험

상담자 지각한 도움 되지 않은 경험은 총 32개의 핵심문장으로 도출되었다. 스트레스 값(stress value)은 0.282로 적합한 범위 내 위치한 값으로 나타났다, RSQ값은 0.62로 중간 정도의 설명력을 가진다. 군집의 분류 가능성을 덴드로그램으로 확인해 4개로 범주화했고, 군집 내 문항들의 공통된 의미로 범주명을 정하고 각 차원의 극단에 있는 군집 및 문항들로 차원명을 도출하였다. 구체적으로 살펴보면 '문화 특정적 개입 실패-범문화적 개입 실패'

표 3. 상담자가 지각한 상담의 도움 경험

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 1. 상담자의 다문화상담 역량	1	남한에서 앞으로 어떻게 나아가야 할지에 대한 방향성과 정보를 제공했다.	3.88	4.01
	11	상담에 도움이 되지 않았던 상담자 행동을 되돌아보았다.	4.75	
	13	어떤 도움이 필요한 지 묻고 내담자의 필요에 맞게 접근했다.	3.63	
	14	상담다운 상담을 하지 않더라도 내담자 방식에 맞춰 진행하였다.	2.63	
	17	내담자의 정체성을 그대로 존중했다.	4.63	
	18	내담자를 잘 이해하지 못한다는 것을 솔직하게 인정하고, 그럼에도 노력하겠다고 말해주었다.	4.00	
	20	질문이 내담자에게 상처가 된 것에 대해 사과하고 질문의 의도를 설명하였다.	4.00	
	24	일상적인 이야기라도 충분히 듣는데 많은 시간을 할애했다.	3.88	
	25	내담자를 진정으로 걱정하는 태도를 전달하고자 하였다.	3.63	
	31	내담자를 도움 받는 사람이 아니라 자원과 재능이 있는 한 개인으로 대했다.	4.63	
	33	탈북 과정에 대한 지식이 있으며, 그 어려움을 공감하고 있음을 내담자에게 이야기하였다.	3.63	
	34	흔히 쓰는 외래어를 모르는 경우가 많아 의사소통 시 짧고 이해하기 쉬운 단어를 사용하였다.	3.50	
	47	이야기를 들어주고 마음을 이해하려고 노력했다.	4.13	
	49	내담자의 과격한 표현 이면의 모습을 이해하고 기다렸다.	4.38	
	58	내담자가 경계하거나 방어할 때 상담자가 기다렸다.	4.63	
64	내담자가 느끼는 우울, 고통에 대해 타당화 해주었다.	3.88		
71	내담자가 말하는 모든 내용을 존중했다.	4.00		
75	북한이탈주민이라는 집단이 아니라 한 개인으로 내담자를 만나는 태도를 가졌다.	4.38		
범주 2. 내담자 임파워먼트	2	남한에서 겪은 부정적 경험을 일반화 하지 않도록 했다.	3.63	3.19
	26	내담자와 내담자가 속했던 문화, 탈북의 과정에 대해 잘 모르지만 배우고 싶다는 메시지를 전달하였다.	3.25	
	28	내담자가 한국에서 처한 상황으로 인해 낮아진 자존감을 세워주고자 했다.	3.25	
	41	한국 사회에서 내담자의 표현방식이 어떻게 받아들여질 수 있는지 설명했다.	2.88	
	46	북한에 남아 있는 가족에 대해 긍정적, 희망적으로 생각할 수 있도록 이야기를 나누었다.	2.75	
	53	유연하게 생각하도록 격려해주었다.	3.38	
	62	적응을 위해 무조건 자신의 것을 버리는 것이 아니라 남한 사회에서 배울 것을 취사선택하라고 말했다.	2.63	
	63	내담자가 이미 가지고 있는 강점이 많이 있다는 것을 알려줬다.	4.13	
	76	내담자가 한국에서 받는 도움과 혜택의 가치를 강조했다.	2.25	
	86	남한 사람이려면 말 안 해도 알 수 있는 부분에 대해 자세하게 설명해주었다.	3.13	
87	탈북 과정에서 발휘된 강점을 찾아 강화해주었다.	3.88		
범주 3. 사회정의 옹호 개입	3	내담자가 가지고 있는 정보의 제한점을 알려주고 오류를 수정하였다.	3.63	3.04
	4	취업을 위한 자기소개서를 첨삭해주었다.	2.38	
	5	다양한 기관과 연계한 서비스를 제공하여 지지체계를 마련하였다.	4.00	
	9	법적 도움이 필요한 경우 이에 대해 정보를 제공했다.	3.13	
	10	자신에 대해 잘 탐색할 수 있도록 다양한 활동을 경험하게 하였다.	3.38	

표 3. 상담자가 지각한 상담의 도움 경험

(계속 1)

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 3. 사회정의 옹호 개입	15	탈북과정보다 정착과 관련한 내용을 다루었다.	2.63	
	16	남한이 북한과 문화적으로 다른 점을 알려주었다.	2.63	
	44	문제에 필요한 핵심 정보를 제공했다.	3.13	
	60	한국 사회에 대한 교육을 제공했다.	2.63	
	61	북한이탈주민 네트워크에 소속되도록 격려했다.	2.50	
	68	내담자의 행동이 적절한지 피드백을 제공했다.	3.00	
	69	스트레스 관리 방법을 알려주었다.	3.25	
	82	북한이탈주민과 남한 사람 역할극을 통해 본인들이 남한 사람들에게 어떻게 이해되는지 확인하고 남한 사람을 이해하도록 했다.	3.00	
	91	폭력 피해에 대해 교육했다.	3.25	
범주 4. 상담 구조화	6	비밀보장에 대해 강조했다.	4.13	3.55
	12	상담이 현재 내담자에게 도움 되지 않는 이유를 물어보았다.	3.88	
	30	내담자의 재능과 자원을 유지하기 위해 상담이 필요한 것이라고 구조화하였다.	3.63	
	35	상담자의 말을 이해했는지 확인하는 작업을 하였다.	3.25	
	36	상담 시 소통 과정의 어려움이 있을 수 있음을 사전에 안내하였다.	3.25	
	38	눈물을 흘리고 감정적으로 약한 모습을 보이는 것이 수치스럽거나 약하기 때문이 아님을 각각할 수 있게 해주었다.	3.75	
	39	상담에서는 감정을 드러내도 괜찮다는 것을 알려주었다.	3.63	
	40	상담을 하는 것이 이상하거나 문제가 있는 것을 의미하는 것이 아니라고 설명했다.	3.88	
	42	꺼내기 어려운 주제에 대해 상담자가 먼저 질문해주었다.	3.25	
	48	내담자의 문제가 복합적이라는 것을 인지하고 참을성을 가지고 개입하였다.	4.50	
	50	관계 형성에 오랜 시간을 할애하였다.	3.75	
	51	상담자를 시험해도(일부러 늦거나 연락이 안 되는 등) 이해하는 태도를 보여주었다.	3.25	
	52	상담이란 어려운 환경 속에서 견딜 수 있는 힘을 기르는 과정이라고 설명했다.	3.63	
	59	현재 당면한 문제에 초점을 맞추었다.	4.00	
	66	초기에 상담자가 어떤 사람인지(상담 경력, 북한이탈주민 상담 경험, 신분 등) 개방했다.	3.13	
	70	내담자가 말하고자 하지 않은 부분은 더 묻지 않았다.	3.50	
	72	내담자에게 상담 예약 확인을 반복하여 상담 참여를 강조했다.	2.88	
	73	상담시간, 비용 등을 강조해 내담자에게 책임감을 심어주었다.	2.88	
	74	상담자의 치료 오리엔테이션과 맞지 않더라도 내담자의 요구에 맞추었다.	3.38	
	77	내담자에게 상담이 효과가 있을 것이라는 믿음을 가졌다.	4.13	
	79	본인의 아픔에 대해 얘기하기를 꺼리는 내담자에게 이 상담 작업의 목적과 작업 이후 내담자가 얻게 될 이득을 설명했다.	3.25	
84	구조화를 통해 상담자가 할 수 있는 것과 한계를 알려줬다.	3.88		
89	현재의 욕구보다 근본적으로 원하는 것, 더 안정적인 삶을 위해 필요한 것에 초점을 두었다.	3.00		
90	자신의 욕구나 마음을 되돌아볼 수 있게 했다.	3.38		

표 3. 상담자가 지각한 상담의 도움 경험 (계속 2)

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 5. 전통적인 상담 개입	7	구체적으로 이야기하도록 하였다.	3.25	3.04
	8	내담자가 다른 사람과 관계 맺기를 시도하도록 했다.	3.63	
	22	의사소통 방법을 가르쳐주었다.	2.75	
	23	감정을 조절하고 의사전달을 잘 할 수 있는 기술을 알려주었다.	3.13	
	43	내담자에게 자녀가 있는 경우 부모 교육을 제공하였다.	3.25	
	45	어린 시절 상처받은 경험에 대해 개입했다.	2.88	
	54	스스로를 격려할 수 있는 구체적인 방법을 가르쳐주었다.	3.25	
	55	가족 문제에 대해 개입했다.	3.00	
	56	과거 문제가 현재에 미치는 영향을 설명해주었다.	2.75	
	57	상담 내용과 관련된 책을 읽는 과제를 내주었다.	2.13	
	67	인간관계나 자녀 양육 등에 대해 묻고 조언을 구할 수 있는 대상이 되었다.	3.13	
	80	내담자로 하여금 적절한 자기개방으로 관계를 형성하고 유지할 수 있는 방법을 알려주었다.	3.00	
	81	자기개방이 스스로의 정작과 지지체계를 만들어가는 데 도움이 된다는 것을 알려주었다.	3.13	
	83	인생의 근본적인 목표, 원하는 삶이 무엇인지와 같은 실존적인 방향으로 상담을 진행하였다.	3.25	
범주 6. 문화적 특수성에 대한 이해와 존중	19	무조건적 공감을 제공했다.	3.75	4.00
	21	‘우리나라’ 대신 ‘남한’, ‘이북’과 같이 내담자의 언어를 사용했다.	3.13	
	27	사람 대 사람으로 내담자를 만나고자 하였다.	4.38	
	29	내담자와 내담자 출신지 문화의 강점을 인정해주었다.	3.75	
	32	탈북 과정을 견디고 남한 사회에서 적응하는 내담자의 정신력을 이해하고 존중해주었다.	4.38	
	37	탈북 또는 북한에 대한 기초적 지식을 갖추었다.	4.00	
	65	문화적 차이로 인한 어려움에 대해 이야기할 수 있는 대상이 되어주었다.	3.88	
	78	내담자가 남한 사회에 동화되기 위해 많은 노력을 했음에도 불구하고 여전히 어려움을 가질 수 있다는 것을 공감했다.	4.38	
	85	북한 문화와의 차이를 인정했다.	4.13	
	88	한국 문화가 복잡하고 이해하기 힘들다는 내담자의 어려움을 공감했다.	4.25	

주. 각각의 핵심 문장에 대해 연구 참여자들은 중요도를 5점 척도(1점=전혀 중요하지 않다, 5점=극히 중요하다)로 평정하였음.

차원과 ‘관계 중심적 개입실패-과업 중심적 개입 실패’의 2개 차원으로 나타났고 ‘상담에 대한 기대 불일치’, ‘상담환경의 한계 및 상담자의 제한적 다문화 상담 역량’, ‘치료적 동맹 형성 실패’, ‘문화차로 위축된 상담자 반응’의 4개 군집으로 나타났다. 결과는 표 4와 그림 4에 제시하였다.

상담자의 도움 되지 않은 경험 개념도

상담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험 개념도에서 2개 차원을 먼저 살펴보면, 세로축에 해당하는 ‘문화 특정적 개입 실패-범문화적 개입 실패’ 차원은 상담자의 개입 실패 내용에 따라 구분된다. 상담에는 문화적 특수성을 가진 내담자와 다문화상담이라는 특수성에 대한 고려를 하지 못해 발생한 개입의 실

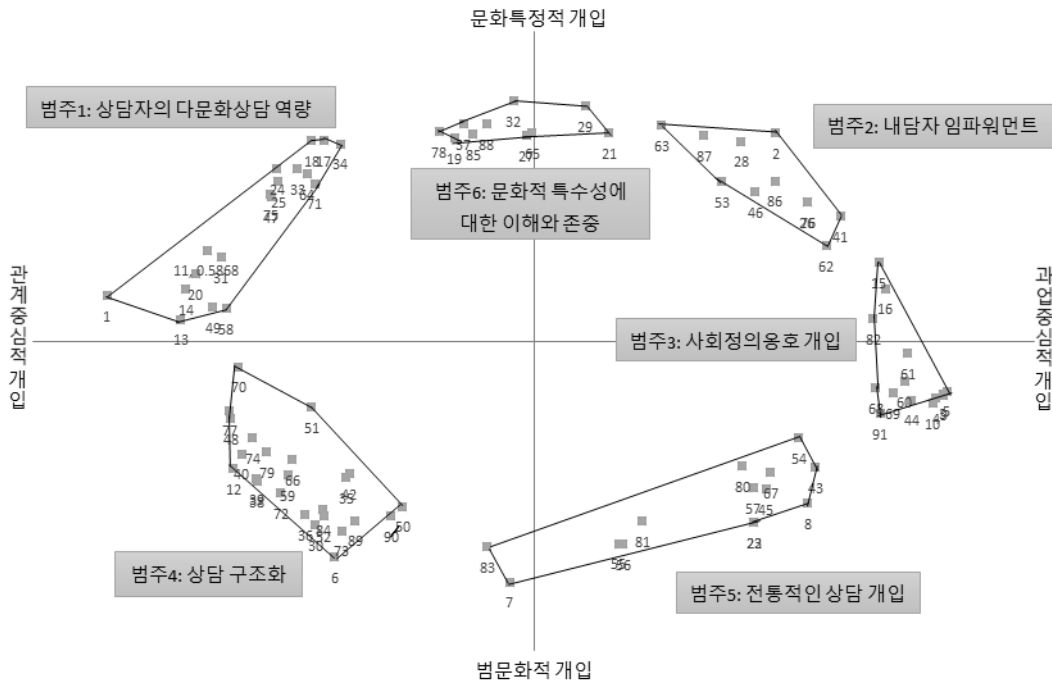


그림 3. 상담자가 지각한 상담의 도움 경험

표 4. 상담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 1. 상담에 대한 기대 불일치	1	빠른 해결을 바라는 내담자의 기대를 충족하지 못했다.	3.00	3.72
	4	결정해주기를 기대하는 내담자에게 선택권이 본인에게 있음을 말해주었다.	3.88	
	6	상담 초반에 심리적인 어려움이 무엇인지로 접근하였다.	4.25	
	20	현실적인 도움을 줘야 한다는 인식 없이 공감 반응으로 상담을 진행했다.	3.38	
	26	윤리적인 문제로 인해 비밀보장의 원칙을 깬다.	4.00	
	28	상담 시간을 지키지 못하고 연장해서 하였다.	3.00	
	31	상담자가 내담자와 다른 상담 목표를 가졌다.	4.63	
	32	상담 회기 별 구조화를 구체적으로 하지 못했다.	3.63	
범주 2. 상담환경의 한계 및 상담자의 제한적 다문화상담 역량	2	내담자가 잘 이해하지 못하는 검사를 사용했다.	2.38	3.11
	5	북한이탈주민에게 타당화 된 검사가 없었다.	2.50	
	8	사용하는 언어가 달라 서로 말을 이해하지 못했다.	3.13	
	9	내담자가 이해하지 못하는 예시를 사용하였다.	3.63	
	10	내담자가 남한 사람과 같은 정체성을 가졌을 거라 생각했다.	4.00	
	12	남한 사회의 선입견이나 차별을 다루지 못했다.	3.13	
	30	정서 접촉이 잘 안되고 교육적, 지시적인 개입을 중점으로 했다.	3.00	

표 4. 상담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험 (계속)

범주명	번호	핵심문장	평정값	평균
범주 3. 치료적 동맹 형성 실패	3	내담자가 보는 자기 모습과 상담자가 이해한 내담자의 모습이 달랐다.	3.88	4.08
	11	내담자의 필요에 맞지 않는 상담 목표를 설정했다.	3.75	
	13	상담의 필요성을 이해시키지 못했다.	3.75	
	17	현실적인 수준에서 상담의 목표를 설정하지 못하였다.	4.38	
	21	상담 시간, 내담자 태도, 녹음에 대한 동의와 같은 상담 구조화와 교육을 하지 못했다.	3.88	
	22	라포가 충분히 형성되기 전에 변화를 위한 상담 개입을 했다.	4.88	
범주 4. 문화차로 위축된 상담자 반응	7	다문화 집단과 같은 정체성을 가졌을 것이라고 짐작하고 접근했다.	3.25	3.25
	14	도움을 주겠다는 태도로 접근하였다.	3.00	
	15	어설피게 아는 척했다.	3.25	
	16	내담자의 자기개방에 놀라는 반응을 했다.	2.63	
	18	너무 친절하게 내담자를 대했다.	2.63	
	19	내담자를 조심스럽게 대했다.	2.75	
	23	내담자와 다른 성별로 인해 성적 문제에 대해 터놓고 다루지 못했다.	3.38	
	24	북한이탈주민이 가지는 자기개방에 대한 두려움을 이해하지 못하고 기다려주지 못했다.	4.75	
	25	상담이 잘 진행되지 않는 것에 대해 조바심을 가졌다.	3.38	
	27	탈북과정에 대해 질문했다.	3.13	
	29	내담자의 무력감에 동화되었다.	3.63	

주. 각각의 핵심 문장에 대해 연구 참여자들은 중요도를 5점 척도(1점=전혀 중요하지 않다, 5점=극히 중요하다)로 평정하였음.

패 내용이, 하단에는 상담에 대한 기대 조율과 작업관계 실패로 나타나는 범문화적 개입 실패 내용이 포함되어 있다. ‘관계 중심적 개입 실패-과업 중심적 개입 실패’ 차원은 내담자의 불만족 경험이 관계를 중점에 둔 개입에 기인하는지, 상담 장면에서 맞닥뜨리는 과업에 대한 개입에 기인하는지에 따라 구분할 수 있다.

상담자가 지각한 도움 되지 않은 경험은 4개의 범주로 나타났다. 범주 1 ‘상담에 대한 기대 불일치’는 문항 8개로 구성되어 있고 평균 3.72의 평정 값을 받았다. 범주 2 ‘상담환

경의 한계 및 상담자의 제한적 다문화상담 역량’은 7개의 핵심 문장이 포함되었으며 평균 3.11의 평정 값을 받았다. 범주 3 ‘치료적 동맹 형성 실패’는 6문항을 포함하며 평균 4.08의 평정 값을 받았다. 범주 4 ‘문화차로 위축된 상담자 반응’은 11개 문항을 포함하며 평균 3.25의 평정 값을 받았다. 한편 범주 3과 범주 4를 보면, 범주 3은 문항 간 동질성이 높아 면적이 적은 반면 범주 4를 이루는 문항들은 면적이 넓게 표현되었음을 확인할 수 있다. 이는 ‘문화차로 위축된 상담자의 반응’에

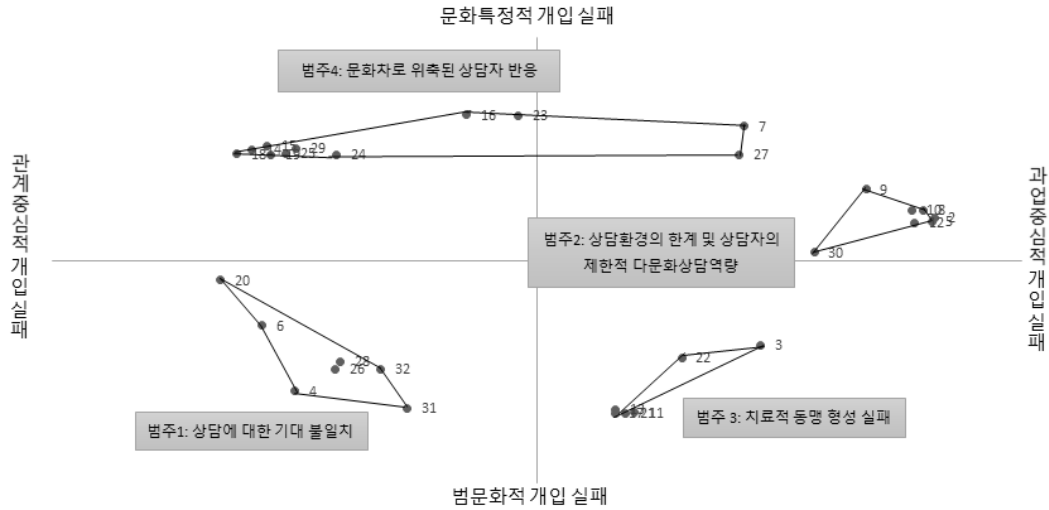


그림 4. 상담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험

포함된 참여자들의 경험 내용과 표현 방식이 다양하다는 것을 의미하며, 문항의 이질성이 넓은 면적으로 반영되었음을 확인할 수 있다.

논 의

본 연구에서는 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각하는 상담에서의 도움 경험과 도움 되지 않은 경험을 탐색하고, 인지 저변의 구조를 탐색적으로 파악하였다. 8명의 북한이탈주민 내담자와 8명의 남한 상담자를 대상으로 연구를 실시했으며 두 집단의 상담 경험을 살펴보고, 공통점과 차이점을 분석한 후 본 연구가 가지는 함의와 한계를 논의하고자 한다.

첫째, 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 경험 군집들에 대한 평정 값을 살펴보면 중요도 차이가 크지 않고 각 경험 범주들을 모두 중간 수준 이상의 중요한 도움 경험으로 지각하고 있는 것으로 나타났다. 범주

1 ‘내담자 임파워먼트’는 주류 사회에서 소수 집단의 내담자가 경험하는 차별을 이해하고 이를 뛰어 넘어 성장을 꾀하고 주체적으로 자신의 삶을 살아가도록 돕는 과정에서 중심이 되는 중요한 개념이다(최가희, 2018). 북미에서는 일찍이 상담심리학자들의 영역이 상담실 및 개인적 수준을 넘어 소외된 집단을 위해 더 확대되어야 한다는 움직임이 생겼고, 미국 상담학회(American Counseling Association; ACA)에서는 상담에서의 사회 정의적 접근을 옹호 역량모형으로 제시한 바 있다(최가희, 2018). 사회정의옹호 역량은 상담실 내에 머무는 다문화 상담을 넘어, 내담자가 스스로를 옹호할 수 있도록 도우며 상담실 밖 자원을 상담자가 결집시키거나 환경 개선을 위해 활동하는 적극적인 도움을 의미한다. 수준에 따라 ‘함께하는 옹호’와 ‘대변하는 옹호’로 구분되는데, 전자는 내담자 스스로의 역량을 강화하도록 돕는 것을 의미하고, 후자는 상담자가 보다 적극적으로 내담자를 위해 나서는 것을 뜻한다(임은미, 강혜정, 구자경, 2018).

범주 1의 문항들에서 내담자 고유의 역량을 발견하고, 내면화된 사회적 기준 및 가치를 이해하며 스스로 삶을 결정할 수 있게 되는 임파워먼트의 과정이 발견된다. 예를 들어 내담자가 본인 혹은 과거 경험에 대한 새로운 관점을 갖게 되고, 스스로의 성장을 목격하는(진술문 34) 과정이 이에 해당된다. 선행연구에서는 북한이탈주민이 직접적 문제 해결이나 충고, 훈육 등과 같은 지시적 상담을 기대하기 때문에 스스로 문제를 해결하도록 조력하는 방향의 상담은 비효율적인 것으로 비춰질 수 있다고 분석하였으나(노인숙 등, 2014; 조영아, 전우택, 2004), 본 연구에서는 내담자 스스로의 힘을 기를 수 있도록 개입한 부분이 도움요소로 나타났다. 이들 참여자 대부분이 상담을 청소년기에 받았다는 것을 고려한다면, 청소년기 내담자에게는 당면한 문제보다 자기 이해가 중요하다는 선행연구(정찬석 등, 2004)와 일치하는 의미를 가진다고 해석할 수 있겠다. 또한 상담자가 내담자에게 직접적으로 문제 해결 방법과 정보를 제공하는 진술문에서는 내담자의 정착과 적응에 도움을 주며 궁극적으로 내담자가 주류 사회에서 주체적으로 살아갈 수 있도록 돕는 사회정의 옹호 활동을 발견할 수 있다.

범주 2는 내담자의 문화적 특수성이 반영된 도움 경험으로 볼 수 있다. 여기에는 상담자가 상담 시간과 공간을 확장하거나 벗어나서 내담자를 만나고자 하는 적극적인 태도와 행동이 다수 포함되어있다. 내담자와 함께 식사를 하고 자기 개방을 하는 등 일반 상담에서는 상담 관계를 저해할 수 있다고 알려진, 상담 관계의 경계를 허무는 행동에서 도움 경험이 보고되었다. 이러한 결과는 다문화 상담에서 상담자의 역할이 확장되고 일반 상담과는

다른 상담 관계가 나타날 수 있고, 특히 북한이탈주민 상담의 경우 상담실 밖의 일상적 만남이나 상담자의 자기개방이 필수적이라는 선행 연구(김영경, 김현아, 2009; 조영아, 방기연, 2010; Akinsulure-Smith & O'Hara, 2012)와 일치하며, 상담자의 적극적인 자기 개방과 상담 관계의 경계 확장이 일반 상담에서와 달리 북한이탈주민을 상담에 필요한 접근 방법임을 시사한다. 윤여상 등(2007)은 확장된 상담자 역할이 상담자들에게 혼란과 소진을 초래한다고 보고하였으나, 북한이탈주민의 관점에서는 상담이라는 낯선 문화와 환경 속에서 상담자가 보여주는 인간적인 면모가 도움이 될 수 있다는 것을 나타낸다. 따라서 북한이탈주민 상담에서는 일반 상담에서와 달리 상담자에게 더 확장된 역할과 접근이 요구된다는 것을 유의해야 하겠다.

범주 3과 4는 일반적으로 상담에서 다루는 내용들로 구성되어 있는데, 특히 상담자의 공감, 이해, 인간적 관심, 격려, 비밀보장의 강조 등이 중요한 도움 경험으로 나타났고, 다음으로 참여자들은 자기 이해를 촉진하는 개입을 중요하게 인식하였다. 이는 상담의 가장 기본적인 요소로 볼 수 있으며, 한 사람의 인격체로서 존중받고 인정받는 경험을 할 때 치료적 변화가 이루어지고, 상담자가 보이는 존중과 수용적 태도가 내담자에게 중요하게 작용한다고 주장한 선행 연구와도 일치한다(김영근, 2013). 김영근(2013)은 변화를 촉진하고 문제를 인식하게 하는 개입 다음으로 상담자의 존중적, 수용적 태도를 중요하다고 밝혔는데, 본 연구에서는 내담자에 대한 존중과 수용이 가장 중요한 경험으로 보고되었다. 또한 상담자가 당연하게 여기거나, 간과하기 쉬운 것들이 내담자에게는 중요하기에 상담자의 외현적 특

성(복장, 출신 배경 등) 및 상담 환경에 더 주의를 기울여야 한다는 선행연구(Bedi et al., 2005)와도 같은 맥락에서, 북한이탈주민 상담 시에는 상담자의 외현적 특성과 상담자의 태도에 주의를 기울여야 한다는 점이 시사된다.

둘째, 북한이탈주민 내담자가 지각한 상담의 도움 되지 않은 경험도 마찬가지로 각 범주 간 평정 값의 차이가 크지 않고 모두 중간 수준 이상의 중요 경험으로 나타났으나, 그 중에서도 라포 관계를 형성하는데 저해가 된 요소들, 즉 관계적 차원에서의 실패가 보다 높게 나타났다. 범주 2는 축에 걸쳐 상담과 하단으로 나뉘는데, 참여자들이 인식한 상담자의 비공감적 태도에는 문화 차이를 인식하였으나 적절하게 개입하지 못한 반응과 범문화적 개입 실패의 내용이 혼재되어 있음을 반영하는 결과다. 이는 북한이탈주민 출신의 상담자들이 부정적으로 보고한 남한 상담자의 태도와도 일치하며, 상담 장면에서 일반적으로 보이는 공감 반응이 북한이탈주민에게는 형식적인 모습으로 거부감을 줄 수 있음을 확인할 수 있는 결과다(김영경, 김현아, 2009).

또한 범주 2와 3에서 나타난 상담자의 범문화적 개입 실패는 그 내용이 상담 성과가 낮은 내담자들이 보고한 상담 경험(권경인, 한영주, 김창대, 유성경, 2011)과 상당 부분 일치하는 것을 볼 수 있다. 권경인 외(2011)는 상담 성과가 낮은 내담자들이 상담자와의 관계에서 자유롭게 본인을 드러내지 못하거나, 부자연스러움을 경험하며 상담자가 내담자를 대하는 태도에서 진정성을 의심한다고 밝혔다. 또한 상담자가 내담자를 더 꿰뚫어 보지 못한 것에 대한 아쉬움과, 상담자가 제공하는 조언이나 해석에 대한 불만을 경험한다고 분석했는데 본 연구에서도 이러한 부분이 범문화적 차원

의 실패로 묶여 참여자들에게 비도움요소로 인식되고 있음을 확인할 수 있다. 한편 범주 1과 4는 북한이탈주민 상담의 특수성을 나타내는데, 상담자들에게 북한에 대한 기초지식을 갖출 것을 요구하며, 상담이 내담자에게 불편감을 야기할 수 있다는 것과 상담이 무엇인지, 진행 절차가 어떻게 되는 지 등 매우 구체적인 수준에서 구조화가 진행되어야 한다는 점을 시사한다.

셋째, 상담자들은 북한이탈주민 내담자보다 다양하게 도움 경험을 인식하는 것으로 나타났다. 개념도 상단에 위치한 범주 1, 2, 6과 축에 걸쳐있는 범주 3은 상담자가 내담자의 문화적 특수성을 고려하여 도움을 제공한 내용으로 구성되어 있다. 상담자들은 ‘상담다운 상담을 진행하지 않더라도’(범주 1, 문항 14) 내담자에 맞추고자 했는데, 임은미 등(2018)이 지적한대로 사회정의 옹호 활동이 아직은 상담자들에게 상담의 범위에 있지 않음을 확인할 수 있는 대목이다. 상담자들은 내담자가 한국 사회에 적응하고 생활을 꾸려가는 데 있어 필요한 정보와 도움을 적극적으로 제공하였는데, 법률적 자문을 연결하거나 취업 연계와 같이 실질적인 생활상의 도움 뿐 아니라 내담자의 과거 경험이나 자아상에 대한 관점을 조명하고, 네트워크에 소속될 수 있도록 격려하였다. 또한 이미 가진 자원과 역량을 강화하면서도 내담자 특성에 대해 피드백하여 적응을 촉진하였고, 그 과정에서 내담자를 한 인격으로서 존중하고 수용하고자 노력하였다. 이처럼 내담자를 격려하고, 네트워크에 소속되도록 하는 임파워먼트의 과정은 사회정의 옹호 역량에서 ‘함께하는 옹호’로, 자원 연계와 정보 제공 등의 적극적인 도움은 ‘대변하는 옹호’활동에 포함되는 것으로서, 이

들이 ‘상담다운 상담을 진행하지 않은’(범주 1, 문항 14) 범위 안에 이미 다문화역량과 사회정의 옹호 역량을 적절하게 발휘한 모습을 발견할 수 있다.

범주 4와 5는 일반적으로 상담 장면에서 다루는 상담 전반에 대한 안내 및 구조화와 정서 조절, 사회적 관계 훈련, 자기이해, 가족관계 탐색 등이 포함되었고, 내담자보다 더 구체적인 수준에서 도움경험을 인식한 것으로 확인할 수 있다. 또한 참여자들은 상담이 내담자에게 도움이 될 것이라는 믿음(범주 4, 문항 77)과 내담자에 대한 인내(문항 48)를, 북한이탈주민에게 특히 강조되는 비밀 보장(문항 6)과 같이 높은 중요성을 가진다고 평가하였다. 이는 상담자들이 사회문화적 배경이 다른 북한이탈주민 상담에서 종종 혼란을 겪으며 상담 성과를 의심하고 불안을 경험하는데 실제 효과는 시간이 지난 후에 알 수 있다고 보고한 연구(조영아, 방기연, 2010)와 맥을 같이 한다. 상담자들은 문화 특정적 개입 차원에 해당하는 내용을 가장 중요하게 인식하였고, 문제를 해결하는 것보다 내담자와의 관계 형성에 더 중점을 두었다.

넷째, 상담자의 도움 되지 않은 경험은 내담자가 보고한 것과 유사하지만 더 다양하고 세부적으로 나타났다. 네 범주 모두 중간 수준 이상의 중요도를 보이며, 특히 범주 1과 3이 위치한 범문화적 개입의 실패를 중요하게 인식하고 있었다. 이들은 지시적이길 기대하는 내담자의 요구에 적절하게 반응하지 못한 것과 상담 목표의 합의를 이루지 못한 것 등 상담 구조화에 해당하는 내용을 충분히 다루지 못한 점이 내담자에게 도움이 되지 않은 요소라고 보고하였다. 이러한 결과는 김영경, 김현아(2009)와 조영아(2009)의 연구 결과를 뒷

받침하며, 북한이탈주민 상담에서는 일관성 있게 하나의 목표를 가져가기 어렵고 내담자가 당면한 과제가 수시로 바뀐다는 특성을 밝힌 연구(조영아, 방기연, 2010)의 연구 결과와도 맥을 같이한다.

범주 2와 4는 상담자의 다문화 역량 부족으로 나타난 결과이며, 상담자 관점에서 인식할 수 있는 한계를 나타내고 있다. 북한이탈주민 상담을 진행하는 데 있어 아직 체계가 미비한 점이나, 언어 및 문화의 차이, 한국 사회에서 소수집단인 내담자가 겪을 수 있는 차별과 어려움에 대해서 상담자가 민감하게 인식하지 못한 내용들이 포함되어 있다. 소수집단 내담자의 삶에 영향을 미칠 수 있는 사회 전반의 불평등, 차별, 편견 등을 다문화상담에서 억압(oppression)이라는 용어로 사용하는데, 상담자가 이 억압 경험을 탐색하지 않은 채 상담을 진행하는 것은 상담자가 의도치 않게 또 하나의 억압으로서 내담자에게 작용한다고 알려져 있다(최가희, 2018; Bell, 2007; Sue et al., 1982). 본 연구의 결과는 한국의 다문화상담 환경이 표준화된 검사를 개발하고 실시하는 데 있어 준비도가 낮으며, 상담자들의 다문화 민감성 수준을 높이기 위한 훈련과 교육 또한 이루어져야 함을 시사하고 있다.

종합해보면, 두 참여자 집단은 공통적으로 도움경험과 도움 되지 않은 경험에 대해 범문화적-문화 특정적 차원과 관계-과업의 차원으로 인식하고 있었다. 또한 도움 경험에서는 문화적으로 특수한 내담자에 대한 이해와 존중을 기반으로 한 문화 특정적 개입이, 도움 되지 않은 경험에서는 치료적 관계 형성을 저해한 요소(범문화적 개입)들이 중요하게 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 내담자의 도움 경험은 상담자의 도움 경험의 내용과 일치하였

는데, 내담자의 생활상의 적응을 돕고 이들의 고유한 특성을 강화한 임파워먼트와 사회정의 옹호 활동의 개입이 두 집단 모두에서 나타난다. 또한 내담자들이 경험한 자기이해와 상담자들의 수용적이고 존중적인 태도는 상담자들에게 전문가로서 갖추고 있는 기본적인 역량에 해당하는 내용들로 경험되고 있었다.

도움 되지 않은 경험에서 보고된 범문화적 개입 실패의 내용을 살펴보면, 상담자와 내담자 두 주체의 문화적 차이와 북한이탈주민 상담의 특수성이 반영되었음을 확인할 수 있다. 내담자들은 자연스럽게 축진적인 분위기를 만드는 데 실패한 상담자의 행동으로 이를 표현하였고, 상담자들은 상담에 대한 기대를 조율하고 구조화를 진행하지 못한 점에서 작업 동맹 형성의 실패를 인식하였다. 특히 내담자가 상담자의 공감적 반응을 가장 중요한 도움경험으로, 상담자의 비공감적 반응을 가장 높은 비도움 경험으로 인식하였다는 것은 북한이탈주민 상담에서 라포 관계 형성의 중요성을 보여주는 결과라고 볼 수 있다.

두 집단의 경험에서 가장 두드러지는 차이점은 내담자와 상담자가 보고한 경험의 인식 수준이 다르다는 것이다. 상담자는 도움 및 도움 되지 않은 경험 모두에서 내담자보다 더 많은 진술문이 나타나며, 그 내용도 내담자에 비해 구체적이고 범주도 다양하다. 청소년 내담자와 상담자의 도움요소를 연구한 정찬석 등(2004)에서는 상담자가 전반적인 상담의 도움 경험을 파악하고 있지만, 세부적으로는 그 변화를 직접 경험한 내담자가 더 도움 경험을 세분화하여 지각하였다. 이렇듯 다른 결과는 앞선 연구가 내담자들의 경험을 상담자들이 추측한 연구 결과인 것에 반해, 본 연구에서는 상담자들 또한 직접 면담을 통해 그들이

내담자에게 제공하였다고 생각하는 도움과 비도움 경험을 추출하였기 때문에, 전문가인 상담자들이 전반적으로 더 세밀하게 상담 과정을 지각하였기 때문으로 볼 수 있다.

한편 내담자들은 상담자가 상담의 범위와 역할을 확장한 것에 도움 경험을 보고하면서 상담 시간의 제약을 비도움 경험으로 꼽기도 하였다. 상담자는 이를 상담 구조화의 영역에서 처리하여 두 집단의 차이가 나타났고 이는 선행 연구에서 보고된 상담자의 소진과 관련이 있다(김영경, 김현아, 2009; 노인숙, 조선희, 2012). 그러나 내담자와 상담자 모두가 경험한 도움 경험에서 나타난 임파워먼트와 확대된 도움의 범위는 한국의 다문화 상담 환경 또한 상담실을 넘어 상담자들이 적극적으로 내담자를 돕고 사회 변화를 만드는 사회정의 옹호 역량에 대한 논의와 준비를 시작해야 한다는 것을 시사한다.

본 연구의 제한점은 첫째, 참여자들의 상담 시기와 면담 시기에 시간적 차이가 있어 회상 내용에 근거한 자료인 점을 들 수 있다. 회상은 참여자들의 경험을 망각 혹은 왜곡할 가능성을 내포하기 때문에 그 자체로 한계를 가진다(Paulson et al., 1999). 둘째, 개념도 방법론은 발견 지향적이며 질적 연구 절차를 따르기 때문에 결과에 대한 설명에서 가지는 능력에 한계가 있다. 개념도는 그림으로 표현되는 시각적인 자료이기 때문에 해석이 용이하다는 장점을 가지는 반면 타당도를 지지할 만한 근거가 부족하다. 또한 각 진술문은 참여자 개인의 다양한 경험이 내포되어 있기 때문에 범주 내 문장들이 동질적이지 않은 부분도 있다. 이에 따라 범주와 차원을 명명하는데 있어 연구자의 주관성이 개입된다는 점에서 한계를 보완하는 작업이 필요하다. 셋째, 연구 참여자

구성에 따른 일반화의 한계가 있다. 본 연구는 참여자 모집이 어려운 특수 집단을 대상으로 진행하여, 개념도 연구에서 필요로 하는 최소 인원으로 구성하였다. 연구에 참여한 상담자들의 치료적 접근법이 다양해 이들이 인식하고 보고한 상담 경험의 내용이 이질적일 수 있다는 점, 그리고 내담자의 경우 입국 후 상담을 받은 시기나 상담을 진행한 횟수에서 경험의 차이가 발생할 수 있다는 점에서 한계가 있다. 북한이탈주민의 연령, 한국 정착 시기에 따라 해결해야 할 과업과 상담 개입이 다르다는 점을 고려하면 결과로 보고된 도움 및 도움 되지 않은 경험을 북한이탈주민 상담에 일반화하기에는 어려움이 따른다.

이에, 후속 연구에서는 회상에 근거하지 않도록 상담을 진행하고 있는 상담자 및 내담자를 연구 대상으로 모집하여 보다 생생한 경험을 탐색하는 것이 필요하며, 상담자들이 직접 상담한 내담자들을 대상으로 상담자와 내담자를 짝 지어 조사하는 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한 북한이탈주민 내담자의 연령, 정착 시기, 제3국 체류 여부, 상담 회기에 따라 집단을 구분하여 본 연구가 가지는 한계를 보완할 수 있는 후속 연구를 제안하는 바이다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 의의를 지닌다. 첫째, 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자의 상담 경험을 함께 탐색한 최초의 연구로서 의미를 가진다. 앞서 선행연구에서 상담자 혹은 북한이탈주민 내담자의 상담 경험에 대해 조사하였으나, 상담자의 관점에서 겪는 소진 및 성장 또는 북한이탈주민이 경험한 변화를 기술하는 데 그쳤다는 한계를 가진다. 본 연구는 상담의 주체로서 상담자와 북한이탈주민 내담자 두 집단이 각각 상담의 효과로 지각하는 것과, 부정적

경험 및 실패 경험을 함께 살펴보았다. 낮은 상담 성과에 대한 연구가 거의 이루어지지 않은 한국 상담 연구 환경(권경인, 한영주, 김창대, 유성경, 2011)에서, 특별히 소수집단의 내담자를 대상으로 한 상담에서의 도움 요소와 비도움요소를 탐색하고자 시도한 점에 본 연구의 의의가 있다. 또한 연구 대상자들이 직접 자료를 제공하고 이를 분류했다는 점에서 상담자와 북한이탈주민 내담자의 인지 구조를 탐색할 수 있었고, 두 집단의 경험을 비교하여 볼 수 있었다. 둘째, 본 연구를 통해 북한이탈주민 내담자와 상담자가 가지는 인식의 차이를 구체적으로 발견하여 추후 북한이탈주민 상담 및 관련 프로그램 개발 등에 기초가 되는 자료를 마련하였다는 의미를 가진다. 본 연구의 결과를 시작으로, 북한이탈주민 상담 과정 및 다문화상담 역량 개발을 위한 교육 및 훈련 시스템을 개발, 개선할 것을 제안하는 바이다. 또한 본 연구에서 밝혀진 상담의 도움 되지 않은 경험들에 대해 상담자의 문화적 민감성을 높이고 더 효과적으로 개입할 수 있는 방안에 대한 후속 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 권경인, 한영주, 김창대, 유성경 (2011). 상담성과가 낮은 내담자들의 상담경험에 대한 질적 분석. *상담학연구*, 12(6), 1977-2005.
- 권선미 (1998). 대학상담에서 상담목표, 중요이벤트, 회기평가 간의 관계 분석. *서울대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 권수영, 최정현 (2011). 북한이탈주민들의 전문상담사 상담경험에 관한 질적연구. *상담학연구*, 12(5), 1683-1702.

- 금명자 (2002). 청소년 내담자와 상담자의 상담에 대한 기대 차이 및 문화적 특성과의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 529-546.
- 금명자, 이장호 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 3(1), 23-43.
- 김선경 (2011). 초등학교 담임교사가 지각한 학교상담의 어려움에 대한 연구. 상담학연구, 12(5), 1473-1488.
- 김성희, 김현아 (2005). 상담일반: 새터민의 상담에 대한 요구도와 도움요청 장애요인에 관한 연구. 상담학연구, 6(3), 693-712.
- 김수영 (2001). 상담에서 내담자가 기억한 중요한 사건에 관한 귀인 연구. 청소년상담연구, 9(1), 49-64.
- 김영경, 김현아 (2009). 새터민 동료상담자의 상담경험에 대한 질적 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 21(4), 981-1009.
- 김영근 (2013). 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식차원. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 25(2), 203-226.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. 상담학연구, 10(2), 769-792
- 김태호 (2009). 현대 한국사회의 새로운 상담 방향 모색: 다문화적 접근을 중심으로. 다문화와 평화, 3(2), 79-108.
- 김현아, 이자영 (2013). 다문화 현장전문가가 인식하는 다문화 내담자의 주요 문제와 특성. 재활심리연구, 20(2), 337-368.
- 김현아, 전우택, 유시은, 도지완 (2017). 북한 이탈주민 지원 인력의 소진 요인과 극복방안에 관한 연구. 통일정책연구, 26(2), 267-292.
- 노인숙, 배미량, 김창곤 (2014). 북한이탈주민의 상담 기대 및 상담 만족에 미치는 영향. 다문화건강학회지, 4, 43-50.
- 노인숙, 조선희 (2012). 북한이탈주민 전문상담사의 심리적 소진의 원인 탐색. 정신간호학회지, 21(4), 303-310.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담일반: 상담학 연구에서 개념도 (Concept Mapping) 방법의 적용. 상담학연구, 8(4), 1291-1307.
- 박재황 (1990). Relationship of culture and attributional style to anticipation about counseling. 대학상담연구, 1(1), 89-104.
- 오은경, 최 미, 최한나 (2016). 국내 다문화 상담 연구 동향: 학술지 및 학위 논문 분석 (1993~2016.7). 상담학연구, 17(5), 223-242.
- 오충광 (2009). 상담일반: 초기 작업동맹과 상담 불만족에 대한 개입이 후기 작업동맹에 미치는 영향. 상담학연구, 10(3), 1471-1486.
- 위주원, 최한나 (2015). 한국사회 다문화상담자가 지각하는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. 아시아문화연구, 40, 87-130.
- 윤여상, 김현아, 한유미 (2007). 상담일반: 새터민 조력자의 소진에 관한 연구. 상담학연구, 8(3), 877-898.
- 이현아, 이기학 (2010). 학교상담의 도움요소와 불만족요소에 대한 개념도 연구: 중학생 내담자와 전문상담교사의 인식비교. 한국심리학회지: 학교, 7(2), 123-149.
- 이홍숙, 주수현, & 김효정 (2011). 인턴 상담원의 상담자 발달에서의 결정적 사건 경험. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(4), 833-859.

- 임은미, 강혜정, 구자경 (2018). 일반 상담역량, 다문화 상담역량, 사회정의 옹호 상담역량의 구조적 관계 및 잠재집단 탐색. *상담학연구*, 19(5), 209-232.
- 장성숙 (2000). 현실역동 상담-한국인의 특성에 적합한 상담 접근. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 12(2), 17-32.
- 정찬석, 이은경, 김현주 (2004). 청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움경험 분석: 개념도 연구법(Concept Mapping)을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(1), 21-35.
- 조영아 (2009). 북한이탈주민의 심리 상담에 대한 요구도와 전문적 도움 추구 행동. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 21(1), 285-310.
- 조영아, 방기연 (2010). 상담자의 탈북주민 상담 경험에 대한 질적 연구. *인간이해*, 31(1), 1-28.
- 조영아, 유시은 (2006). 새터민 정신건강 전문가의 역할과 개입전략. *통일정책연구*, 15(2), 53-77.
- 조영아, 전우택 (2004). 북한 출신 대학생들의 대학생활 적응에 대한 질적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(1), 167-186.
- 주은선 (2011). 다문화 상담 관련종사자 경험 연구와 연구방법의 재고. *가족과 상담*, 1, 41-55.
- 지승희, 박정민, 임영선 (2005). 인터넷상담원이 지각하는 개인상담 수퍼비전에서의 도움 및 아쉬운 경험. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 17(1), 75-90
- 최가희 (2018). 사회정의와 상담심리의 역할. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 30(2), 249-271
- 통일부 <https://www.unikorea.go.kr/unikorea/business/NKDefectorsPolicy/status/lately/> 에서 검색.
- 하지현 (2012). 북한이탈주민의 정서적 소통 방법의 이해. *통일인문학*, 53, 303-329.
- 한 나, 이승연 (2015). 통일 한국을 준비하는 심리학 연구의 방향성: 북한이탈주민에 대한 연구를 중심으로. *한국심리학회지: 일반*, 34(2), 485-512.
- 한영주 (2010). 내담자가 경험하는 상담의 치료적 전환점. *이화여자대학교 대학원 심리학과 박사학위논문*.
- Akinsulture-Smith, A., & O'Hara, M. (2012). Working with forced migrants: Therapeutic issues and considerations for mental health counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 34(1), 38-55.
- Arnkoff, D. B., Victor, B. J., & Glass, C. R. (1993). Empirical research on factors in psychotherapeutic change. In *Comprehensive handbook of psychotherapy integration* (pp. 27-42). Springer, Boston, MA.
- Bedi, R. P. (2006). Concept mapping the client's perspective on counseling alliance formation. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 26-35.
- Bedi, R. P., Davis, M. D., & Williams, M. (2005). Critical incidents in the formation of the therapeutic alliance from the client's perspective. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42(3), 311-323.
- Bell, L. A. (2007). Theoretical foundations for social justice education. In *Teaching for diversity and social justice* (pp. 25-38). Routledge.
- Elliott, R. (1983). "That in Your Hands" A Comprehensive Process Analysis of a

- Significant Event in Psychotherapy. *Psychiatry*, 46(2), 113-129.
- Elliott, R., & James, E. (1989). Varieties of client experience in psychotherapy: An analysis of the literature. *Clinical Psychology Review*, 9(4), 443-467.
- Elliott, R., Slatick, E., & Urman, M. (2001). Qualitative change process research on psychotherapy: Alternative strategies. *Psychological Test and Assessment Modeling*, 43(3), 69-111.
- Giorgi, A. (1985). Sketch of a psychological phenomenological method. In A. Giorgi (Ed), *Phenomenology and psychological research* (pp.12-18). Philadelphia: Duquesne University Press.
- Goodyear, R. K., Tracey, T. J., Claiborn, C. D., Lichtenberg, J. W., & Wampold, B. E. (2005). Ideographic concept mapping in counseling psychology research: Conceptual overview, methodology, and an illustration. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 236-242.
- Johnsen, J. A., Biegel, D. E., & Shafran, R. (2000). Concept mapping in mental health: Uses and adaptations. *Evaluation and Program Planning*, 23, 67-75.
- Kane, M., & Trochim, W. M. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation* (pp.1-200). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kruskal, J. B., & Wish, M. (1978). *Multidimensional scaling* (Vol. 11). Sage.
- Kunkel, M. A., & Newsom, S. S. (1996). Presenting problems for mental health services: A concept map. *Journal of Mental Health Counseling*, 18, 53-64.
- Larson, D. G., & Chastain, R. L. (1990). Self-concealment: Conceptualization, measurement, and health implications. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(4), 439-455.
- Llewelyn, S. P. (1988). Psychological therapy as viewed by clients and therapists. *British Journal of Clinical Psychology*, 27(3), 223-237.
- Mohr, J. J., & Woodhouse, S. S. (2001). Looking inside the therapeutic alliance: Assessing clients' visions of helpful and harmful psychotherapy. *Psychotherapy Bulletin*, 36(3), 15-16.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients' perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46(3), 317-324.
- Paulson, B., & Worth, M. (2002). Counseling for suicide: Client perspectives. *Journal of Counseling Psychology and Development*, 80, 86-93.
- Rennie, D. L. (1994). Clients' deference in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 41(4), 427.
- Sue, D. W., Bernier, J. E., Durran, A., Feinberg, L., Pedersen, P., Smith, E. J., & Vasquez-Nuttall, E. (1982). Position paper: Cross-cultural counseling competencies. *The counseling psychologist*, 10(2), 45-52.
- Trochim, W. M. (1989). An introduction to concept mapping for planning and evaluation. *Evaluation and program planning*, 12(1), 1-16.

원고접수일 : 2019. 09. 02
수정원고접수일 : 2019. 11. 11
게재결정일 : 2019. 11. 22

Helpful and Unhelpful Aspects of Counseling Experiences as Perceived by North Korean Defectors and South Korean Counselors

Yunjung Kim

Korea University / Master

Eunjoon Yang

Korea University / Professor

This study examined which aspects of counseling experiences North Korean defectors and South Korean counselors perceived as helpful and unhelpful using concept mapping. Eight clients and counselors participated, respectively, and interviews were conducted with focus questions for both groups. The study identified 53 helpful events and 24 unhelpful events from the experiences of clients; and 91 helpful events and 32 unhelpful events from the experiences of counselors. The results of multi-dimensional scaling and hierarchical cluster analysis yielded four clusters of helpful and unhelpful events, each on two dimensions for clients; and six clusters of helpful events and four clusters of unhelpful events, each on two dimensions for counselors. A review of the similarities and differences of the experiences and perceptions of North Korean defectors and South Korean counselors is presented, followed by a discussion of limitations and implications.

Key words : *concept mapping, helpful events, unhelpful events, North Korean defector, North Korean refugee, multicultural-counseling*