

상담 과정에서 상담자의 진정성 경험에 대한 질적 연구*

김 예 실

가톨릭대학교 / 강사

이 희 경†

가톨릭대학교 / 교수

본 연구는 상담 과정에서 상담자가 경험하는 진정성과 진정성의 방해요인 및 회복요인을 밝히고자 진행되었다. 이를 위해 숙련상담자 10명을 대상으로 심층면접을 실시했고, 합의적 질적 연구법으로 분석하였다. 그 결과 8개의 영역, 16개의 하위영역, 57개의 범주가 도출되었다. 각 영역은 상담자의 '진정성 개념', '진정성 경험', '진정성이 미치는 영향', '비진정성 경험', '비진정성이 미치는 영향', '진정성 방해요인', '진정성 회복요인', '진정성 발달요인'이다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 상담자의 진정성은 상담자가 자신의 내면 경험과 일치하게 표현하되 내담자의 유익을 위해 선택적으로 표현하는 것이다. 둘째, 상담자의 진정성 있는 모습과 행동은 경험의 소통, 존중과 이해, 지금-여기에서의 현존이었다. 셋째, 진정성 방해요인은 '판단 및 평가하는 마음'이었고, 회복요인으로는 '상담 경험에 대한 자각'과 '내담자와 경험을 나누고 검토함'이었다. 넷째, 상담자의 진정성은 치료의 동력이 되었으며 신뢰를 형성했다. 이와 같은 연구 결과를 바탕으로 본 연구의 시사점과 제한점 및 후속 연구의 필요성을 논의했다.

주요어 : 상담자의 진정성, 진실성, 일치성, 진정성 발달요인, 합의적 질적 연구(CQR)

* 본 연구는 김예실(2018)의 가톨릭대학교 박사학위논문 '상담자의 진정성에 대한 질적 연구: 상담과정에서 상담자와 내담자의 경험 중심으로' 중 일부를 발췌, 수정한 내용임.

* 본 연구는 2019년도 가톨릭대학교 교비연구비의 지원으로 이루어졌음.

† 교신저자 : 이희경, 가톨릭대학교 심리학과, 경기도 부천시 지봉로 43

Tel : 02-2164-4296, E-mail : ahalee@catholic.ac.kr

진정성(眞情性)의 사전적 정의는 ‘진실하고 참된 성질’이며, 이를 뜻하는 영어 단어 ‘authenticity’의 그리스어 어원 ‘authentico’는 ‘온전한 힘을 소유하다’는 뜻이다. 진정성은 고대 그리스 철학에 뿌리를 둔 주제로 철학, 사회학, 심리학 등 다양한 영역에서 다뤄졌고 심리 건강을 위해 인간이 갖추어야 할 요인으로 주목받았다(김예실, 이희경, 2010). 특별히 심리치료와 상담 영역에서 진정성은 상담자가 갖추어야 할 기본 태도이자 상담 관계 및 성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 주목되었다. 진정성의 중요성은 인본주의와 실존주의 이론에서 가장 명시적으로 기술되었다. Rogers(1961)는 내담자의 성격 변화를 돕는 세 가지 치료적 태도로 진정성, 공감, 무조건적 긍정적 존중을 언급했고 상담자의 진정성이 내담자의 진정성을 향상시킨다고 주장했다. 실존주의 심리치료자들은 진정성을 치료의 근본 가치로 여겼고, 내담자로 하여금 치료 작업에 깊이 참여하게 하는 핵심 요인으로 보았다(Mairs, 2002). 정신분석 이론에서는 대인관계 학과가 등장하면서 진정성을 명시적으로 기술했는데 대표적인 예로 Gelso와 Carter(1994)는 치료에서 전이뿐만 아니라 ‘실제 관계(real relationship)’ 역시 존재함을 제안하면서, 진정성을 “상호 관계에서 자신과 타인에게 참되려는 능력과 의지”(p.297)로 정의하였다. 그러나 대인관계 학과 이전부터 Ferenczi, Fairbairn, Greenson과 같은 다수의 정신분석가들은 진정성이 치료에서 중요한 태도임을 이미 인식했다.

진정성은 일치성(congruence), 진실성(genuineness), 실제성(realness) 등으로 표현되기도 한다. 일치성은 경험, 자각, 표현의 일치를 뜻하고, 진실성은 매 순간 떠오르는 생각과 감정에 개방적임을 뜻한다. 실제성은 상담자가 전

문가적 태도나 가면을 쓰지 않고 자기 자신이 됨을 의미한다(Rogers, 1961). ‘일치성’은 주로 인본주의 심리학자들이 사용한 용어이고 ‘진정성’은 인본주의학자를 포함해 실존주의학과 정신분석학자가 사용한 용어이다. 즉 진정성, 진실성, 그리고 일치성은 강조점이 조금씩 다를 뿐 모두 같은 개념으로 사용되고 있다. 국내 연구에서는 ‘authenticity’를 진정성(김예실, 이희경, 2010; 홍정순, 2015), 진실성(이향숙, 2009), 진솔성(곽소영, 이지연, 2013)으로 표현하였다.

진정성의 치료적 가치는 이론적 입장을 초월하여 강조되었다(Blanco, Muro, & Stickley, 2014; Norcross, 2002). 진정성은 작업동맹을 강화하고(Jung, Wiesjahn, Rief, & Lincoln, 2015), 내담자의 진정성을 높이며(Rogers, 1961), 치료에 도움이 되는 상담자의 특성(Levitt, Butler, & Hill, 2006)으로 보고되었다. Greenberg와 Watson(2005)은 상담자의 수용과 진정성이 안전한 환경을 조성하여 내담자의 자기 탐색을 도울 뿐 아니라 정서 조절에도 영향을 준다고 하였다. 즉, 상담자의 진정성은 작업동맹, 치료성과, 내담자의 진정성 증진에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 진정성의 치료적 함의와 중요성에 대한 관심은 국내에서도 생겨나 십여 년 전부터 여러 연구가 수행되었다. Rogers의 진정성 개념을 고찰한 문헌 연구(김미경, 2002)를 시작으로 개관 논문(김예실, 이희경, 2010; 홍정순, 정남운, 2013)과 진정성 척도 타당화(곽소영, 이지연, 2013; 이향숙, 2009) 및 척도 개발(홍정순, 2015)이 이루어졌고, 이를 기반으로 다양한 양적 연구가 수행되었다. 그 예로 진정성과 심리적 건강(남태현, 이희경, 2016; 이향숙, 2009; 최바울, 백근영, 이은지, 김애란, 왕윤정, 2013), 상담자의 진정성과 작

업동맹(서준호, 이희경, 2014; 홍정순, 2015), 진정성과 공감 및 역전이 관리능력(홍정순, 2015)의 관계가 확인되었다. 정리하면 상담자의 진정성은 작업동맹, 공감, 역전이 관리능력과 정적 상관관이 있음이 밝혀졌다.

그러나 위와 같은 상담자의 진정성에 관한 양적 연구는 주로 진정성의 효과에 관한 것으로, 상담자의 진정성이 상담 과정에서 어떻게 경험되는지 그 구체적 양상을 탐색하기 어렵다는 한계가 있다. 현재 진정성을 측정하는 척도로는 진정성 질문지(Goldman & Kernis, 2004), 진실성 척도(Wood, Linley, Maltby, Baliousis, & Joseph, 2008), 진정성 척도(홍정순, 2015) 등이 있다. 이 척도들의 공통 요인은 인지 요인과 행동 요인으로, 인지 요인은 자신의 경험을 왜곡 없이 자각하는 것이며 행동 요인은 자신의 경험과 일치하게 표현하는 것이다. 이 척도들은 진정성을 개인의 특질로 보고 일상에서 진실한 정도를 측정하지만, 다양한 관계 맥락에서 진정성이 어떻게 발휘되고 변화하는지는 측정하지 못한다. 또한 진정성 척도의 ‘행동 요인’에서 표현의 적절성은 측정되지 않으므로, 척도에서의 높은 점수가 상담에서의 진정성 구현을 뜻한다고는 보기 어렵다. 김계원, 정종진, 권희영, 이윤주, 김춘경(2011)은 국내 상담 관련 연구가 양적 연구에 치우쳐 있음을 언급하면서 상담 과정을 탐색하는 연구가 활발히 진행되어야 함을 강조했다. 이처럼 상담에 주요한 영향을 미치는 상담자의 진정성을 심층적으로 이해하기 위해서는 경험 과정을 탐색할 수 있는 질적 연구를 수행할 필요가 있다.

그동안 해외에서는 상담자의 진정성에 대한 몇몇 질적 연구가 이루어졌다. Adomaitis(1992)는 인간중심이론을 지향하는 숙련상담자 9명

을 대상으로 진정성에 관한 질적 연구를 수행하였다. 그는 상담자가 진정성을 어떻게 경험하며 내담자와의 관계에서 어떻게 표현하는지를 탐색했다. 그 결과, 상담자의 진정성은 ‘진정성 경험’과 ‘진정성 행동’으로 분류되었는데 ‘진정성 경험’은 자신의 경험을 받아들이고 신뢰하며 잘 자각하는 것, 경험과 일치하게 행동하는 것 등이 있고 ‘진정성 행동’에는 정직하며 척하지 않는 것, 한 인간으로 현존하고 내담자에게 자신을 기꺼이 드러내는 것 등이 있다. Minnillo(2007)는 근거이론을 적용하여 다양한 이론적 배경을 가진 7명의 상담자를 대상으로 진정성이 어떻게 경험되고 범주화되며 상담에서 어떻게 발현되는지를 탐색했다. 그 결과 ‘진정성 있는 경험’과 ‘의사소통’이라는 2가지 범주가 생성되었는데 상담자의 특성 및 지향이 전문성과 상호작용하여 진정성 경험에 영향을 주었으며, 이 경험을 내담자에게 전달할 때는 소통의 시기와 내용을 고려하는 것으로 나타났다. Burks(2009)는 현상학적 접근을 사용하여 치료 입장이 각기 다른 14명의 심리학자를 대상으로 진정성 개념과 진정성 경험을 탐색했다. 그 결과, 진정성은 ‘내면 경험과 표현의 일치’, ‘유동적인 과정’, ‘비언어적이고 관계적임’, ‘선택적으로 소통함’으로 정의되었다. 더하여 치료 과정에서 상담자의 진정성은 개방성, 실재성, 정직이 관여된 상호 호혜적이고 순환적인 과정으로 드러났다. 여기에는 상담자의 자기 개방과 더불어 내담자의 자기 탐색을 위한 안전한 환경 조성이 포함된다. 한편, 비진정성은 치료자에게 불안과 실패감을 조장하고 심리적 건강과 안녕감을 저해하며, 내담자에게는 상담자와의 단절과 신뢰 저하를 초래하여 조기종결의 위험을 높인다고 경고했다. 이처럼 진정성의 기여가 상담자와 내담자

모두에게 해로운 영향을 미친다면 상담자의 진정성을 방해하는 요인을 파악하고 회복 요인을 탐색하는 것이 중요하다 하겠다.

진정성 방해요인에 대한 인본주의 입장의 설명은 인간의 기본 심리 욕구인 사랑받고 싶은 욕구와 가치의 조건화로 요약된다. 부모가 어떤 기준에 부합할 때만 자녀를 가치롭게 여기면 아동은 자신의 경험을 부인하고 거짓된 삶을 살게 된다는 것이다. 이를 뒷받침하는 선행 연구를 살펴보면 진정성 방해 요인으로 부모의 양육 결함, 타인의 인정을 받기 위한 높은 자기 검열, 비난과 거절에 대한 두려움이 있다(Miller, 1997; Snyder, 1987; Gudjonsson & Sigurdsson, 2004). 한편 상담자의 진정성을 방해하는 요인은 두 연구에서 탐색되었는데, Minnillo(2007)의 연구 참여자들은 자신이 수퍼 비전을 제공한 초심상담자들이 경험한 진정성 방해요인으로 ‘평가에 대한 두려움’과 ‘내담자 보호’를 보고하였다. 초심상담자들은 유능성 주제에 민감했으며 내담자에게 부정적인 감정이 들면 그 경험 자체를 불편하게 생각하는 것(내가 상담자로서 이러한 감정을 느껴도 괜찮은가?)으로 드러났다. Burks(2009)의 연구에서는 ‘자각되지 않은 투사’와 ‘사각지대(인식하지 못하고 있는 자신의 부분)’를 방해요인으로 보고했다.

선행 연구에서 진정성은 인류 보편적 가치이면서 동시에 문화적 맥락에서 이해되고 고려되어야 할 변인으로 간주되었다(Robinson, Lopez, Ramos, & Nartova-Bochaver, 2012). 예를 들어 Kolden, Klein, Wang과 Austin(2011)은 문화적 배경이 상담자의 진정성에 대한 내담자의 선호도에 영향을 준다고 설명하면서 동양 문화권 내담자들은 치료자가 보다 직접적이고 권위적인 역할을 하는, 즉 일치성이 낮은 관

계를 바랄 수 있다는 연구(Sue & Sue, 2003)를 인용했다. 한편, 중국학자 Wang(2016)은 서구 개념의 진정성을 ‘자아중심적 진정성’으로 보았고 참자기와 관계적 자기 사이의 균형을 유지하는 것이 중요하다고 주장하면서 이를 ‘균형 잡힌 진정성’으로 지칭하였다. 이처럼 문화에 따라 특정 현상에 대해 다르게 경험하고 이해할 수 있으므로 치료자의 진정성 경험 또한 서구와 어떤 차이가 있는지 우리나라 상담자의 진정성 경험을 통해 확인해 볼 필요가 있다.

최근 진정성에 대한 관심이 높아지면서 여러 연구가 진행되고 있으나 실제 상담자를 대상으로 한 상담 과정에서의 진정성 연구는 국내에서 희박하다. 상담자들이 진정성을 어떻게 개념화하는지, 진정성이 치료 과정에서 어떤 모습으로 발현되는지를 탐색한 연구는 거의 없다. 또한 어떤 이유로 진정성을 잃게 되며 이를 회복하는 요인이 무엇인지에 대한 정보도 희박하다. 홍정순과 정남운(2013)은 상담자의 진정성 개념이 무엇이며 구성요인은 무엇인지, 구성요인 간의 관계는 어떠한지 등을 질적 연구를 통해 탐색할 것을 제안하였다. 홍정순(2015)은 진정성의 구성 개념을 한국 문화에서 탐색하는 의미 있는 시도를 했으나 연구 대상이 일반인이었다. 상담자를 대상으로 한 질적 연구는 치료 장면에서 발현되는 상담자의 진정성을 보다 명확하게 이해하는데 기여할 것이며, 상담자 교육과 성장에 의미 있는 시사점을 제공할 것으로 기대된다.

본 연구의 목적은 상담 과정에서 상담자의 진정성을 심층적으로 탐색하는 것이다. 상담자가 ‘진정성을 어떻게 개념화하는지’, ‘상담 과정에서 상담자의 진정성이 어떻게 발현되는지’, ‘진정성의 방해요인과 회복요인은 무엇인

지’, 그리고 ‘진정성이 상담 관계와 내담자에게 어떤 영향을 미치는지’를 밝히는 것이다. 이를 위해 상담 경험이 풍부한 숙련상담자 10명을 면접하고 합의적 질적 연구법(Consensual Qualitative Research: CQR)으로 분석했다. 이와 같은 연구 방법을 채택한 이유는 상담자의 진정성에 대한 선행 연구가 많지 않은 상황에서 일반 원리나 원칙보다는 진정성에 대한 상담자들의 주관적 경험을 깊이 상세하게 살펴볼 필요가 있기 때문이다(Hill et al., 2005). 또한 CQR이 개인의 내적 경험을 심층적으로 살펴볼 수 있는 방법이라는 점, 여러 명의 평정자들 간에 합의 과정을 통해 연구자의 편견을 줄이고 현상의 진실에 보다 가까워지기 위해 노력한다는 점, 연구 참여자의 경험을 비교하면서 범주화하여 그 결과를 심리치료에 도움이 되는 형태로 자료를 제공한다는 점에서 본 연구의 목적에 부합한다고 판단했다. 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 상담자의 진정성이란 무엇인가?

둘째, 상담자의 진정성은 어떤 모습으로 발

현되며 방해요인과 회복요인은 무엇인가?

셋째, 상담자의 진정성은 상담 관계 및 내담자에게 어떤 영향을 미치는가?

방 법

참여자

본 연구는 연구 현상을 충분히 경험하고 이를 잘 표현할 수 있는 사람들을 대상으로 한 초점 표집 방식(focused sampling)을 선택했다. 이를 위해 상담 경험이 풍부하며 내담자와의 관계에서 진정성을 강조하는 인본주의, 정신역동이론을 지향하는 상담자를 우선으로 선정하였다. 연구자는 상담 경력 10년 이상의 숙련상담자 14명에게 연구 참여를 요청하였고, 동의한 10명을 참여자로 선정했다. 이들 중 9명은 한국상담심리학회 상담심리사 1급을 소지하였고, 1명은 정신과 의사로 면접 당시 20회의 심리치료를 진행하고 있었다. 참여자

표 1. 연구 참여자의 경력 및 특징

참여자	성별	연령	학력	상담 경력
1	여	40대	박사	21년
2	여	50대	박사	16년
3	남	60대	박사	30년
4	여	40대	박사	23년
5	여	40대	석사	20년
6	남	50대	박사	15년
7	여	70대	박사	41년
8	여	50대	박사	28년
9	남	70대	박사	47년
10	여	50대	박사	26년

들의 상담 경력은 평균 26.7년(최소 15년, 최대 47년)이었다. 비밀보장을 위해 연구 참여자의 최소 정보만을 표 1에서 제시했다.

연구팀 (평정팀 및 감수자)

평정팀은 연구자를 포함하여 4명으로 구성했다. 모두 상담심리사 1급의 자격을 갖추었고 상담 경력은 평균 10.5년이다. 상담 주요접근법은 질충주의 접근 3명, 인본주의 접근 1명이다. 이 중 3명은 합의적 질적 연구의 평정자로 참여한 경험이 있었다. 또한 연구의 객관성 확보를 위해 2명의 외부 감수자가 참여했다. 이들은 상담 경력 15년 이상의 심리학 박사로서 상담심리사 1급의 자격을 갖추었으며 모두 합의적 질적 연구를 수행한 경험이 있다.

면접 질문지

진정성 경험에 대한 면접을 실시하기 위해 반구조화한 질문지를 만들었다. 문항 작성 시 상담자의 진정성에 관한 선행 연구(Adomaitis,

1992; Burks, 2009; Minnillo, 2007)의 질문을 참고했다. 작성된 질문지는 심리학 박사이며 본 연구의 감수자 1명에게 검토 받았고, 감수자의 제안대로 질문의 뜻이 모호하게 전달될 수 있는 부분과 어색한 문장을 수정했다. 이후 질문 내용이 명확하게 전달되는지 확인하기 위해 상담자 2명에게 예비조사를 실시했다. 확정된 질문지의 내용은 표 2와 같다.

자료 수집

본 연구는 기관생명윤리위원회의 연구윤리 심의를 거쳐 연구 승인을 받은 후 진행되었다(1040395-201706-08). 자발적 참여 의사를 밝힌 상담자를 대상으로 총 10회의 면담을 진행했다. 면담은 참여자의 근무지를 방문하여 실시하였고, 50~95분 동안 진행되었으며 평균 면담 시간은 70분이었다. 면담 전 참여자의 권리 보호를 위해 연구 참여 설명서와 동의서를 제시한 후, 연구에 대한 설명과 함께 개인정보 및 비밀유지와 관련된 내용을 안내했다. 동의서에 서명을 받고 면담 녹음에 대한 동의

표 2. 면접 질문

1. 상담자의 진정성이 무엇이라고 생각하십니까?
2. 상담 관계에서 진정성이 있었다고 생생하게 느꼈던 상황에 대해 구체적으로 말씀해주세요.
3. 상담 관계에서 경험한 것, 생각, 느낌 등을 내담자에게 전달하실 때 어떤 점을 고려하여 전달하시나요?
4. 진정성이 내담자와 상담 관계에 어떤 영향을 주었습니까?
5. 상담 관계에서 진정성이 없었던 경험을 떠올리시고 그때의 상황에 대해 구체적으로 말씀해주세요.
6. 비진정성이 내담자와 상담 관계에 어떤 영향을 주었습니까?
7. 상담 관계에서 진정성을 잃었을 때 이를 회복하기 위해 어떤 노력을 하셨고, 그중에 무엇이 도움이 되었습니까?
8. 상담자의 진정성에 관해 더 해주실 말씀이 있으시면 해주십시오.

를 구한 후 녹음했다. 녹음된 면담 내용을 심리학 석사 과정에 있는 1명이 축어록으로 작성했다. 이후 연구자가 완성된 축어록과 녹음 자료를 다시 한 번 비교하며 잘못 작성되거나 빠진 부분이 없는지 검토했다. 이러한 과정을 통해 10개 사례의 축어록을 완성했다.

자료 분석

평정 작업에 앞서 평정팀원은 모임을 갖고 서로의 편견(편향)과 기대를 나누었다. 연구자의 편견과 기대를 보고하는 것은 독자가 연구자의 문맥 내에서 결과를 이해하고 연구자의 관점을 취하는 것을 가능하게 한다(Hill, 2016). 팀원 모두가 공유한 편견은, 거르지 않은 상담자의 솔직한 표현은 내담자에게 도움이 되지 않거나 심지어 부정적인 영향을 준다는 것이었다. 이 같은 편견으로 인해 연구 참여자가 진정성으로 보고한 ‘솔직한 표현’이 과감하다고 느껴질 경우 이를 예외적인 것으로 가볍게 처리하거나 오히려 비진정성으로 분류하는 오류를 주의할 것을 논의하였다. 한편 팀원의 기대를 살펴보면, 한 평정자는 상담자마다 진정성을 표현하는 방식이 다양할 것으로 보았고 이를 통해 상담에서 진정성을 구현하는 모습을 찾을 수 있을 것으로 기대했다. 다른 평정자는 상담자들이 자신의 진정성 수준을 높게 평가할 것이며 스스로의 평가와 내담자의 평가가 유사할 것으로 생각하리라 보았다. 또 다른 평정자는 상담자의 진정성이 높으면 그의 방어 수준이 낮을 것이라고 했다. 마지막으로 다른 평정자는 자신의 경험을 표현함에 있어 상담자들은 그 의도와 순수함을 강조할 것이며 진정성을 표현함에 있어 역전이와 관련하여 이야기할 것으로 보았다. 따라서 연구

참여자 면접 시 기존의 문헌 연구를 토대로 형성된 기대에 맞게 대답을 유도하지 않도록 주의해야 하며, 자료를 분석할 때 각자의 편견과 기대를 인식하면서 최대한 객관적인 태도를 유지하고 호기심을 갖고 자료에 접근해야 함을 논의하였다.

축어록으로 작성된 자료는 면접 질문지에 근거하여 관련 주제별로 분류, 정리하였다. 평정자들은 축어록을 읽고 영역을 추출한 후 합의 과정을 거쳤으며, 그 결과 8개 영역이 생성되었고 영역 결정 후 내용을 명료화하는 과정을 거쳤다. 핵심개념 구성은 면담 내용을 요약하는 과정으로 그 목적은 각 사례의 내용을 서로 비교할 수 있도록 명확하고 이해 가능하게 정리하는 것이다. 핵심개념 구성을 위해 평정자들은 1사례의 축어록을 함께 모여 읽으며 핵심개념을 요약, 합의했으며 나머지 사례들은 연구자가 핵심개념을 구성한 후 평정팀과 함께 검토하여 확정했다. 이후 교차분석을 실시했는데 이는 사례들 간의 유사성을 확인하는 것이다. 교차분석을 통해 확정된 각각의 범주가 전체 사례에서 얼마나 빈번하게 나타났는지를 알 수 있도록 분류했다. CQR에서는 자료의 특징을 기술하기 위해 빈도를 사용한다. Hill(2016)이 제안한 것처럼 각 범주들이 전체 사례 중 얼마나 빈번하게 나타났는지에 따라 일반적(*general*), 전형적(*typical*), 변동적(*variant*)으로 구분했다. 전체 사례 수(10사례)에서 1사례 부족하게 나타난 9사례까지를 ‘일반적’, 사례의 과반수인 6사례부터 8사례까지를 ‘전형적’, 2사례부터 사례의 반 이하인 5사례까지를 ‘변동적’으로 표시했으며, 1사례에서만 나타난 것은 예외(*rare*)로 보고 분석에서 제외했다. 합의 과정의 예시는 다음과 같다. 본 연구에서 소수의 참여자들은 ‘내담자의 걸모습

이면에 있는 고통을 감지하는 것'을 진정성으로 보고하였다. 평정팀원 중 일부는 이 답변이 진정성 개념에 포함되며 기존의 진정성 연구에서 보고되지 않은 참신한 답변으로 보았다. 그러나 다른 팀원들은 이는 진정성 경험에 해당되며 독립된 범주이기보다 '상담자가 내담자의 고통을 느끼고 함께 경험'한 내용에 포함되는 것이 적절하다고 보았다. 평정팀은 이견이 모아질 때까지 논의하였고, 최종적으로 내담자의 고통을 느끼고 함께 경험한다는 내용에 포함시키는 것으로 합의하였다.

감수

본 연구에는 합의적 질적 연구의 경험이 있는 심리학 전공 박사 두 명이 감수자로 참여했다. 감수자 중 한 명은 면접 질문지 작성과정부터 참여하여 질문지의 내용이 명확하고 표현 방식이 적절한지, 축어록에서 중요한 자료가 발췌되었는지, 주요 영역과 범주의 용어가 원자료의 내용을 잘 반영하고 있는지 등을 1차로 감수했다. 이 과정을 통해 핵심개념 중 원자료의 내용에 충실하기보다 평정팀의 언어와 해석이 개입된 부분에 대해 의견을 전달 받았고 이를 평정팀과 논의하여 반영했다. 이후 교차분석 결과에 대해 2차 감수를 의뢰하

였고 감수자는 하위영역명과 범주명에서 그 내용이 명확하게 전달되지 않는 부분을 검토하도록 제안했다. 예를 들면 진정성 개념 영역에서 '검토된 개방성' 범주명이 명확하게 이해되지 않는다는 감수자의 의견이 있어 이를 평정팀과 다시 논의하였고 범주명을 '선택적으로 표현함'으로 수정했다. 또한 '내적 경험과 외적 표현이 일치함'과 '선택적으로 표현함'을 독립된 범주로 보기보다 하나의 범주로 합치는 것이 진정성의 특성을 간결하게 부각시킬 수 있을 것 같다는 감수자의 제안이 있었다. 이를 평정팀과 의논하였고 감수자의 제안을 수렴하여 '내적 경험과 외적 표현이 일치하되 선택적으로 소통함'으로 수정했다. 이 자료를 다른 나머지 감수자 한 명이 한 번 더 확인했다.

결 과

합의적 질적 연구법으로 자료를 분석한 결과 8개 영역, 16개 하위영역, 57개의 범주도출되었다. 각 영역은 상담자의 '진정성 개념', '진정성 경험', '진정성이 미치는 영향', '비진정성 경험', '비진정성이 미치는 영향', '진정성 방해요인', '진정성 회복요인', '진정성

표 3. 상담자의 진정성 개념 및 경험

영역, 하위영역 및 범주	빈도(사례)
1. 상담자의 진정성 개념	
내적 경험과 외적 표현이 일치하되 선택적으로 소통함	진형적(7)
자신의 경험을 자각하고 수용함	진형적(6)
내담자를 존중하고 인간 대 인간으로 만남	진형적(6)
내담자를 도우려는 강렬한 마음	변동적(4)

표 3. 상담자의 진정성 개념 및 경험

(계속 1)

영역, 하위영역 및 범주	빈도(사례)
2. 상담자의 진정성 경험	
상담자의 내적 상태	
내담자의 고통을 느끼고 함께 경험함	전형적(7)
내담자에게 몰입, 집중하고 조율됨	전형적(7)
비의도적이고 자연스러움	전형적(6)
모성과 사랑을 느끼고 돕고 싶음	전형적(6)
상담자의 행동	
상담 관계에서 느낀 것을 언어로 전달함	일반적(10)
잘못을 인정하고 사과함	전형적(6)
귀 기울여 듣고 기다림	변동적(5)
자기를 드러냄	변동적(4)
내담자의 기대에 부응하지 못하는 한계를 소통함	변동적(3)
치료적 전달을 고려	
내담자에게 도움이 되는 시기와 방식을 생각함	일반적(9)
전달하기 전에 내 것인지 내담자의 것인지 숙고함	변동적(4)
공감하고 존중하는 방식으로 표현함	변동적(4)
상호작용을 경험	
내담자는 진정성을 잘 감지함	전형적(8)
서로의 진정성은 영향을 주고받음	전형적(6)
진정성은 상담 과정에서 유동적임	변동적(4)
3. 상담자의 진정성이 미치는 영향	
내담자의 내적 변화	
안심이 되고 방어가 풀리며 유연하고 자유로워짐	전형적(7)
성찰 및 자기 이해가 높아짐	변동적(4)
자신감이 회복되고 자존감이 높아짐	변동적(4)
자율성이 높아짐	변동적(2)
내담자의 외적 변화	
자신을 드러내고 솔직해짐	전형적(7)
행동에서 긍정적인 변화를 보임	변동적(3)
치료의 동력	
진정성은 상담의 핵심이며 치료적 힘이 있음	전형적(7)
상담자를 신뢰하고 관계가 깊어짐	전형적(6)
다른 치료요인의 토대가 됨	변동적(3)

표 3. 상담자의 진정성 개념 및 경험

(계속 2)

영역, 하위영역 및 범주	빈도(사례)
4. 상담자의 비진정성 경험	
상담자의 내적 상태	
내담자에게서 물러나 있고 방어적임	전형적(6)
집중이 흐트러지고 판생각을 함	변동적(3)
상담자의 행동	
내담자와의 소통을 주저하거나 미진하게 개입함	전형적(6)
내담자를 은근히 비난함	변동적(4)
5. 상담자의 비진정성이 미치는 영향	
내담자의 부정적 경험	
불편하고 무섭고 슬프고 좌절감을 느낌	전형적(6)
화가 나서 상담자와 싸움	변동적(3)
상담자에게 진실하기 어려움	변동적(3)
상담 과정이 위태로움	
조기종결 됨	전형적(8)
상담이 피상적으로 되고 성과가 없음	변동적(4)
6. 상담자의 진정성 방해요인	
상담자의 심리적 요인	
경험을 명확하게 자각하지 못하고 직관을 따르지 않음	전형적(7)
자기 문제가 덜 해결되어 판단, 평가하는 마음이 들	전형적(7)
조심, 긴장, 불안 및 두려움	전형적(7)
내담자에 대한 비호감	변동적(4)
유능한 상담자가 되고 싶은 욕구	변동적(3)
상담자의 현실적 한계 요인	
인생 및 상담 경험의 부족	전형적(6)
피곤하고 에너지가 떨어짐	변동적(2)
현실적인 상황	변동적(2)
내담자의 관계적 요인	
관계 맺는 게 어려운 내담자	변동적(3)
접촉이 안 되고 방어적인 내담자	변동적(3)

표 3. 상담자의 진정성 개념 및 경험

(계속 3)

영역, 하위영역 및 범주	빈도(사례)
7. 상담자의 진정성 회복요인	
상담 과정 안	
자각하려고 노력함	전형적(8)
내담자와 나누고 경험을 검토함	전형적(6)
비진정성에 대해 내담자가 피드백을 줌	변동적(4)
상담 과정 밖	
지난 회기 및 자기를 성찰하고 반성함	일반적(10)
공부 및 사례개념화를 통한 내담자 이해	변동적(5)
8. 상담자의 진정성 발달요인	
상담 경험과 삶을 통한 성숙도	전형적(7)
진정성을 추구하고 치료적 가치를 상담에서 경험함	변동적(5)
내담자의 실현경향성에 대한 신뢰	변동적(3)
진실한 관계를 경험함	변동적(2)
몸과 마음에 집중하는 훈련	변동적(2)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

발달요인'이다.

상담자의 진정성 개념

참여자 대부분은 진정성을 경험과 표현이 일치하되 이를 내담자의 유익을 위해 선택적

으로 소통하는 것으로 보았다. 또한 진정성은 자신의 경험이 긍정적이든 부정적이든 있는 그대로 자각하고 수용하는 것이라고 했다. 참여자 대부분은 내담자를 존중하고 인간 대 인간으로 만나는 것이 진정성이며 “인격 대 인격의 만남”, “내담자를 나와 똑같은 인간으로

표 4. 상담자의 진정성 개념

범주	빈도(사례)
내적 경험과 외적 표현이 일치하되 선택적으로 소통함	전형적(7)
자신의 경험을 자각하고 수용함	전형적(6)
내담자를 존중하고 인간 대 인간으로 만남	전형적(6)
내담자를 도우려는 강렬한 마음	변동적(4)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

만나는 것”으로 진정성을 묘사했다. 참여자 일부는 내담자를 도우려는 마음 또한 진정성으로 보고했다.

[내적 경험과 외적 표현이 일치하되 선택적으로 소통함] “내 느낌을 그냥 무조건 솔직하게 얘기, 거의 모든 거를 다 얘기하는 것은 진정성은 아니거든요. 그건 진정성에 대한 오해일 것 같아.”

[자신의 경험을 자각하고 수용함] “내담자를 만날 때 나 개인으로서 느끼게 되는 감정이나 뭐 생각이나 여러 가지가 긍정적인 것만 있는 것은 아니고 부정적인 것도 있을 때가 있잖아요. 긍정적이든 부정적이든 나에게 느껴지는 것, 드는 생각들에 대해서 내가 스스로 좀 개방적이어야 스스로, 그리고 그것을 허용할 수 있어야 내담자를 만날 때 내 상태를 좀 가지고 만나는 것이 가능해지지 않나 이런 생각이 들고.”

[내담자를 존중하고 인간 대 인간으로 만남] “전문가. 그리고 내담자는 수혜를 받아야 되는 거였다면 지금은 그 생각이 없어졌어요. 그냥 내담자나 나나 똑같은 인간이고.”

[내담자를 도우려는 강렬한 마음] “‘내담자를 도와주는데 집중을 해야겠다.’ 그게 진정성이라고 얘기하는 게 제일 좋은 정의가 아닌가 뭐 그런 생각이 드네요.”

상담자의 진정성 경험

상담자의 내적 상태

참여자 대부분은 내담자의 힘들었던 삶을 들으면서 그 고통을 함께 느꼈다. 이들은 내담자의 마음에 조율되었는데, 어떤 경우는 내담자에게 집중하고 몰입한 나머지 상담 중 외부의 시끄러운 소리도 전혀 들리지 않았다고

하였다. 또한 특정한 의도 없이 존재하고 소통했으며, 마치 자신이 부모가 된 것처럼 내담자를 사랑하고 돌보고 돕고 싶은 마음이 들었다고 보고했다.

[내담자의 고통을 느끼고 함께 경험함] “정말 내담자들이 허 어떻게 저러고 살았나, 저렇게 고생을 하면서 살았나, 그런 얘기를 들으면서 순간적으로 울컥하고 그럴 때 그게 전달이 되고, 두 마음이 만나고.”

[내담자에게 몰입, 집중하고 조율됨] “예를 들면 그런 순간들은 나는 사실은 너무 몰두를 하기 때문에 개박에 없어 내 안에. 그리고 옛날에 내가 그거 보고 깜짝 놀랐는데, 그 막 데모하고 이럴 때, 그 저기 녹음을 듣는데 이 녹음을 내가 들을 수가 없더라고. 바깥에 그 팽파리 소리 때문에. 데모가 아니고 그 뭐야 풍물패 그 소리 때문에 이 녹음을 들을 수 없었어. 근데 상담하는 동안에는 내가 이거 풍물패 소리를 들은 기억이 안 나거든.”

[비의도적이고 자연스러움] “진정했던 경험. 그러니까 이제 막 몇 장면이 이렇게 지나가는데, 그 장면들의 공통점은 내가 가지고 있었던 경험들이 막 내가 의도하거나 의식해서, 혹은 정리해서 표현하는 것은 아니었다.”

[모성과 사랑을 느끼고 돕고 싶음] “그 친구를 만날 때는 약간 제가 그냥 모성적인 느낌이랄까? <중략> 나도 애를 키우는 엄마고 그니깐 그럴 때 애가 이랬다면 어떻게 안 힘들었을까 이런 마음이 들고, 지금 이거를 잘 소화할 수 있게 좀 돕고 싶다 그런 마음이 제가 되게 많았던 거 같아요.”

상담자의 행동

모든 참여자가 상담 관계에서 느낀 것을 내담자에게 언어로 전달하는 것으로 나타났다.

표 5. 상담자의 진정성 경험

하위영역	범주	빈도(사례)
상담자의 내적 상태	내담자의 고통을 느끼고 함께 경험함	전형적(7)
	내담자에게 몰입, 집중하고 조율됨	전형적(7)
	비의도적이고 자연스러움	전형적(6)
	모성과 사랑을 느끼고 돕고 싶음	전형적(6)
상담자의 행동	상담 관계에서 느낀 것을 언어로 전달함	일반적(10)
	잘못을 인정하고 사과함	전형적(6)
	귀 기울여 듣고 기다림	변동적(5)
	자기를 드러냄	변동적(4)
	내담자의 기대에 부응하지 못하는 한계를 소통함	변동적(3)
치료적 전달을 고려	내담자에게 도움이 되는 시기와 방식을 생각함	일반적(9)
	전달하기 전에 내 것인지 내담자의 것인지 숙고함	변동적(4)
	공감하고 존중하는 방식으로 표현함	변동적(4)
상호작용을 경험	내담자는 진정성을 잘 감지함	전형적(8)
	서로의 진정성은 영향을 주고받음	전형적(6)
	진정성은 상담 과정에서 유동적임	변동적(4)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

또한 참여자 대부분은 상담 관계에서 갈등과 균열이 생겼을 때 이를 알아차리고, 자신이 관계에 끼친 부정적인 영향을 인정하고 사과했다. 일부 참여자는 내담자의 이야기를 경청하고 내담자의 속도에 맞추며 내담자의 기대에 부응하지 못하는 한계를 소통하기도 했다.

[상담 관계에서 느낀 것을 언어로 전달함] “내담자한테 그렇게 얘기를 했어요. ‘어머님, 너무 너무 설명하는 게 길고 제 이야기는 잘 안 들으시고 일방적으로 이야기를 막 풀어내셔서 제가 좀 압도되는 느낌이에요.’”

[잘못을 인정하고 사과함] “사실은 ‘그렇게 하면 내가 사과를 받기는커녕 또 미움을 받을 수도 있지. 이런 어떤 약간은 타박하는 마음

이 있긴 있었던 것 같다. 내가 정말 미안하다’ 그렇게 사과했어요.”

[귀 기울여 듣고 기다림] “나는 짐작을 했지만 내가 딱 말을 안 했어. 기다려줬어. 이 사람이 스스로 그 말을 할 때까지.”

[자기를 드러냄] “‘나도 그런, 누구나 사실은 걱정이나 불안이나 두려움이 있으면 그러기가 쉽다. 그게 사실은 너만 가진 문제가 아니고 우리 다 같이 느끼는 건데 그걸 알아차리면 된다.’ 이런 얘기들을 할 수 있었던 것”

[내담자의 기대에 부응하지 못하는 한계를 드러냄] “사실 상담에 대한 기대는 자기가 뭘 해도 받아주길 바랐던 거고, ‘나는 그렇게 못한다.’ <중략> 그냥 받아주는 걸로 그 비용

과 시간을 지불해서 오는 거는 생각해봐야 되는 거 아니냐. 꼭 그걸 나하고 해야 되냐.”

치료적 전달을 고려

참여자 대부분은 내담자와의 관계에서 경험하고 느낀 것을 전달할 때 내담자에게 도움이 되도록 전달 시기와 방식을 고려했다. 참여자 일부는 자신의 생각과 감정을 소통하기 전에 이것이 미해결된 자신의 문제 때문인지 내담자가 불러일으키는 것인지를 검토했다. 또한 내담자에게 자신의 생각과 느낌 중에서 특히 부정적인 것을 나누거나 내담자를 직면 시켜야 할 때 존중하는 태도로 전달하려고 노력했다.

[내담자에게 도움이 되는 시기와 방식을 생각함] “내담자가 받아들일 수 있는 정도만큼, 내담자가 준비가 된 만큼, 시기와 그 표현의 톤과 또 표현의 범위 <중략> 여러 가지를 보면서 적절하게. 그 순간 내담자하고 나하고 소통하는 정도, 내담자가 나를 얼마나 믿고 얼마나 나하고 동맹이 단단하게 맺어져 있는가, 그 정도에 따라서 내가 표현하는 강도가 달라지죠, 범위도 달라지고.”

[전달하기 전에 내 것인지 내담자의 것인지 숙고함] “내 안에 맺혀있거나 해결되지 않은 어떤 것과 관련 되서 저 사람의 특성이 자극되는 게 있거든요. 이걸 내 안에서 잘 소화해서, 이걸 상담 장면에서 마치 내담자가 문제인 것처럼 잘못 표현하는 이런 것들을 구분하는 게 굉장히 중요한 이슈인 것 같아요.”

[공감하고 존중하는 방식으로 표현함] “내담자는 그럴 수밖에 없는 어떤 이유가 있었을 것이다.”라는 전제를 상담자가 깔고 거기에 대해서 그게 표현되도록 <중략> 그래야 내담자들이 부정적인 어떤 피드백을 견딜 수 있고,

비난받지 않는 느낌을 가지고 그 문제의 핵심을 같이 상담자와 가볼 수 있는 용기가 생기지 않을까 이런 생각을 해요.”

상호작용을 경험

참여자 대부분은 내담자들이 상담자의 진정성을 거의 본능적으로 감지한다고 보고했다. 그리고 상담자의 진정성은 내담자에게 영향을 주기도 하고 내담자로부터 영향을 받기도 했다. 예를 들어, 자신의 내적 경험에 잘 접촉하고 표현적인 내담자와 작업하는 경우 상담자도 진정성을 더욱 쉽게 발휘하였고, 방어적인 내담자일수록 상담자가 진정성을 발휘하기 어려웠다고 보고했다. 한 참여자는 “문을 두드리고 만나려고 하는데 잘 안 되니깐 저도 확 멀어지더라고요.”라고 회상했다. 더하여 상담자의 진정성은 동일한 내담자와의 관계에서도 각 회기마다 발현되는 정도와 양상이 달랐다.

[내담자는 진정성을 잘 감지함] “상담자가 진실한가 아닌가에 되게 센서티브(sensitive, 민감)하게 느낄 수밖에 없는 사람들이라고 생각해요, 저는. <중략> 엄마가 나를 좋아하나 안 좋아하나가 되게 중요했잖아요. 계속 거기에 레이더에 맞춰서 아이들이 막 움직이잖아요? 근데 이 내담자들이 좀 그런 것들을 충분히 못 받았던 사람들이고, 대인 관계에서 그거를 받으려고 되게 애를 썼던 사람들이라 되게 동물적인 감각으로 나는 알아차린다고 생각해요. 그래서 더 중요한 문제가 아닐까 싶어요.”

[서로의 진정성은 영향을 주고받음] “소위 인본주의적 아니면 체험적 심리치료 맥락에서 일하는 그래서 상담자를 드러내는 것이 또한 하나의 상담자의 역할이고 철학인 상담인 경우에는 더 내담자한테 영향을 받지 않을까 싶

은데, 그래서 자기 자신과 좀 더 잘 접촉하는 내담자일수록 상담자도 상담자 자신과 잘 접촉을 하고, 접촉하지 않는 경우에는 상담자 역시 덜 접촉하는 게 아닐까.”

[진정성은 상담 과정에서 유동적임] “어떤 경우는 이렇게 만나지기도 하고요, 어떤 경우는 잘 안 만나지기도 하면서 그럴 때 보통 그게 어떤 걸까 이런 생각이 들 때가 있는데.”

상담자의 진정성이 미치는 영향

내담자의 내적 변화

참여자 대부분은 상담자의 진정성 있는 모습과 태도로 인해 내담자들이 안심하고 방어를 내려놓게 되며 지각 체계나 행동이 유연해지고 상담 관계에서 자유로워진다고 답변했다. 참여자 일부는 상담자의 진정성을 경험한 내담자들이 자신을 성찰함으로써 자기 이해가 깊어진다고 했다. 그리고 내담자를 진실하게 대할 때 이들이 자신감을 회복하고 스스로를 존

중하게 되었음을 보고했다. 또한 내담자는 자신의 삶에서 스스로 무언가를 하려는 모습을 보이기도 했다.

[안심이 되고 방어가 풀리며 유연하고 자유로워짐] “그니까 약간 뭔가 깨지는 것 같은, 그 사람을 옥죄이고 있던 어떤, 그것이 어떤 생각이든 뭐든 그런 게 조금 깨지는 것 같은 그런 장면을 만드는 게 아닐까.”

[성찰 및 자기 이해가 높아짐] “상담자 말을 듣고 ‘어 내 말이 저런 역할을, 그니까 내 말이 상담자에게 저런 반응을 유발하게 했나?’ 하면서 내 말 내 방식을 돌아보게 내지는 ‘내가 어떻게 했길래 그렇지?’ 돌아보게 하고.”

[자신감이 회복되고 자존감이 높아짐] “그 사람의 처음의 목표가 당당해지고 싶다 인데 자기가 당당해졌다고 그러더라고요.”

[자율성이 높아짐] “이런 부분들에 대한 전달들이 애한테는 되게 <중략> 자기 힘으로 ‘뭔가 내가 해야 되겠다.’”

표 6. 상담자의 진정성이 미치는 영향

하위영역	범주	빈도(사례)
내담자의 내적 변화	안심이 되고 방어가 풀리며 유연하고 자유로워짐	전형적(7)
	성찰 및 자기 이해가 높아짐	변동적(4)
	자신감이 회복되고 자존감이 높아짐	변동적(4)
	자율성이 높아짐	변동적(2)
내담자의 외적 변화	자신을 드러내고 솔직해짐	전형적(7)
	행동에서 긍정적인 변화를 보임	변동적(3)
치료의 동력	진정성은 상담의 핵심이며 치료적 힘이 있음	전형적(7)
	상담자를 신뢰하고 관계가 깊어짐	전형적(6)
	다른 치료요인의 토대가 됨	변동적(3)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

내담자의 외적 변화

상담자 대부분은 진정성이 비자발적인 내담자에게 상담 동기를 부여하고 자신에 대해 솔직하게 이야기하도록 도왔다고 보고했다. 또한 상담자 일부는 말을 제대로 하지 않던 내담자가 알아듣게 말하기 시작하고, 삶에서 진실하지 않았던 관계를 정리하고 사회적 기능이 좋아지는 등의 긍정적 변화를 보였다고 회상했다.

[자신을 드러내고 솔직해짐] “상담자의 이런 진정성 있는 태도라든가 일치적인 태도가 상담자와 내담자의 관계에서 어떤 되게 중요한 토대를 만드는 것 같다, 그 사람이 있는 그대로 자기를 드러낼 수 있는 어떤 거를 만드는 것 같다 라고 한 이유가 그런 거예요.”

[행동에서 긍정적인 변화를 보임] “그래서 진짜 말도 못하던 아이가 이제는 잡(job: 직업)도 구하고, 이제 연애도 1년이나 하고 이제 이런.”

치료의 동력

참여자 대부분은 진정성을 상담의 기본이자 치료의 동력으로 경험하였다. 상담자가 내담자를 진정성 있게 대할 때 내담자가 상담자를 신뢰하고 관계가 깊어졌다고 회상하였다. 또한 참여자 일부는 진정성이 다른 치료적 개입의 토대가 된다고 보았다.

[진정성은 상담의 핵심이며 치료적 힘이 있음] “내담자가 자기를 최대한 많이 드러내게 하는 거가 상담에서 제일 중요한데 사실은 내담자 입장에서는 그게 굉장히 어렵고 상상할 수 없는 일이라고 봐요. 그렇기 때문에 어떻게 그렇게 분위기나 상황이나 상태를 제공할 수 있을 것인가. 이게 이제 상담자한테 제일 숙제이고 관건이라고 생각하는데, 그게 거기

서 가장 핵심적인 역할을 하는 것이 내가 생각할 때는 이 상담자의 진정성이라는 요소인 것 같고.”

[상담자를 신뢰하고 관계가 깊어짐] “어떻게 보면 내담자한테도 이제 좀 저에 대해서 믿을 수 있지 않나 하는 생각은 해요.”

[다른 치료요인의 토대가 됨] “정말 나의 어떤 내담자를 평가, 판단하려는 그런 마음을 넘어서서 정말 내담자의 입장에서 내담자가 이해가 돼야만 내 진심으로, 그래야만 이 사람에 대한 내 영향력이 발휘가 돼요.”

상담자의 비진정성 경험

상담자의 내적 상태

상담자 대부분은 진정성을 잃었을 때를 떠올리면서 자신의 마음 상태가 내담자에게서 물러나 거리를 두었다고 고백하였다.

[내담자에게 물러나 있고 방어적임] “나 혼자 이런 식의 느낌이나 생각을 가지고 있을 때가 약간 더 뒤에 있지 않은가.”

[집중이 흐트러지고 탄생각을 함] “내가 왜 탄생각하지? 뭐 그런 거죠. <중략> 일단 내 집중력이 흐트러지고 그러니까 내담자를 도와주는 게 힘들어진다는 이런 얘기죠.”

상담자의 행동

상담자 대부분은 내담자와의 관계에서 경험한 것을 소통하기 주저하거나 적극적으로 개입하지 못했다. 한편 일부 참여자는 내담자를 부정적으로 평가하고 은연중에 비난하게 되었다고 했다.

[내담자와의 소통을 주저하거나 미진하게 개입함] “뭐 이런 거를 아예 안 한 건 아닌데, 음 그런데도 뭔가 좀 그런 그런 어쨌든 제 느

표 7. 상담자의 비진정성 경험

하위영역	범주	빈도(사례)
상담자의 내적 상태	내담자에게서 물러나 있고 방어적임	전형적(6)
	집중이 흐트러지고 탄생각을 함	변동적(3)
상담자의 행동	내담자와의 소통을 주저하거나 미진하게 개입함	전형적(6)
	내담자를 은근히 비난함	변동적(4)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

낌에 대한 좀 더 솔직한 피드백을 하는 것을 제가 주저했던 것 같은 거예요.”

[내담자를 은근히 비난함] “내담자를 약간 비꼬고 비난하는 방식으로 내담자한테 피드백을 하는 그런 때가 있어요. 뭔가 굉장히 간접적인 방식으로 내담자를 비난했구나, 그런 생각이 들 때가 있거든요.”

상담자의 비진정성이 미치는 영향

내담자의 부정적 경험

참여자 대부분은 상담자의 비진정성을 경험하면 내담자는 상담자를 무서워하며 슬픔과 좌절감을 느낀다고 지각하였다. 어떤 내담자들은 상담자와 싸우기도 하고, 그 반대로 눈치를 보거나 자신을 상담자에게 맞추며 진실

하지 못하게 된다고 보고하였다.

[불편하고 무섭고 슬프고 좌절감을 느낌] “내가 좀 자각과 이걸 놓쳐 버리고 그러면 내담자는 뭔가 ‘내가 이해받지 못했다’ 이런 느낌을 받고, 보통 그러면 내담자는 갔다가 그 다음 주에 와서 나한테 꼭 이야기를 해요. ‘지난 주 상담 끝나고 나오면서 너무 슬펐다’면서.”

[화가 나서 상담자와 싸움] “싸우죠. 내담자들이. ‘내가 이렇게 시간 내고 돈 내고 도와달라고 오는데 선생님 뭐하는 거요?’ 그러고 싸우고.”

[상담자에게 진실하기 어려움] “내가 오히려 좀 더 솔직했으면 어땠을까 <중략> 내가 그게 잘 안됐기 때문에 오히려 그 내담자는 좀 더 ‘좋다’고 해야 되고 좀 더 탄 얘기를 하게

표 8. 상담자의 비진정성이 미치는 영향

하위영역	범주	빈도(사례)
내담자의 부정적 경험	불편하고 무섭고 슬프고 좌절감을 느낌	전형적(6)
	화가 나서 상담자와 싸움	변동적(3)
	상담자에게 진실하기 어려움	변동적(3)
상담 과정이 위태로움	조기종결 됨	전형적(8)
	상담이 피상적으로 되고 성과가 없음	변동적(4)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

되고. 이렇게 좀 눈치를 보게 되는 상담자 눈치를, 그런 것들이 생기지 않았을까 싶구요.”

상담 과정이 위태로움

참여자 대부분은 비진정성이 조기종결을 초래한다고 보았다. 또한 참여자 일부는 상담자의 비진정성으로 인해 상담이 깊어지지 않아서 결국 치료 성과를 내기 어렵다고 했다.

[조기종결 됨] “저는 이 내담자하고 아직 관계도 안정적이지 않아 라고 느끼고 있다가 그냥 중단된 거예요.”

[상담이 피상적으로 되고 성과가 없음] “그렇게 되면 상담이 좀 어떻게 가느냐 하면 피상적으로 가요. <중략> 문제의 핵심은 지금 못하고 있으니깐 결국은 좋은 식으로 해가지고 결말내는 것 같지만, 핵심적인 게 고쳐지지 않고 상담이 종결이 되거든요.”

상담자의 진정성 방해요인

상담자의 심리적 요인

참여자 대부분은 자신의 경험을 자각하지 못하고 직관을 따르지 않았을 때 진정성을 발휘하지 못했다고 보고하였다. 또한 심리적으로 미해결된 문제, 긴장과 불안이 진정성을 방해했다고 회상했다. 일부 참여자는 내담자에 대한 비호감 및 거부감, 유능한 상담자로 보이고 싶은 욕구를 방해요인으로 보고하였다.

[경험을 명확하게 자각하지 못하고 직관을 따르지 않음] “내 직관을 따르지 않았던 거예요. 그니까 내 느낌과 직관을 믿지 않고 이성적이고 논리적인 이 생각 때문에 확 올인 하지 못했던 거지. 생각하면 사실은 나를 믿지 못한 거지, 어떤 면에서.”

[자기 문제가 덜 해결되어 판단, 평가하는 마음이 듦] “내가 그냥 온전하게 내담자를 보지 않고 뭔가 해석할 때. <중략> ‘저건 나빠’ 혹은 ‘잘못된 거야, 좋은 게 아니야’ 이런 식으로 평가했을 때는 진정성이 발휘가 안 되죠.”

표 9. 상담자의 진정성 방해요인

하위영역	범주	빈도(사례)
상담자의 심리적 요인	경험을 명확하게 자각하지 못하고 직관을 따르지 않음	전형적(7)
	자기 문제가 덜 해결되어 판단, 평가하는 마음이 듦	전형적(7)
	조심, 긴장, 불안 및 두려움	전형적(7)
	내담자에 대한 비호감	변동적(4)
	유능한 상담자가 되고 싶은 욕구	변동적(3)
상담자의 현실적 한계 요인	인생 및 상담 경험의 부족	전형적(6)
	피곤하고 에너지가 떨어짐	변동적(2)
	현실적인 상황	변동적(2)
내담자의 관계적 요인	관계 맺는 게 어려운 내담자	변동적(3)
	접촉이 안 되고 방어적인 내담자	변동적(3)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

[조심, 긴장, 불안 및 두려움] “두려워하는 게 분명히 있죠. 나도 어떤 사람이 되고 싶고 그런데, 이 사람한테 상처을까봐 라던가. 내가 이거를 함으로써 내가 나쁜 사람이 된다고 그래야 되나?”

[내담자에 대한 비호감] “그런 방식으로 자기 자존감을 지키려고 하는, 향상시키려고 하는 그런 것들에 대한 거부감이 나한테 굉장히 있었어요.”

[유능한 상담자가 되고 싶은 욕구] “**(상담 기관명)에서는 이상하게 그게 돈 벌어야 될 것 같은 그런 느낌이 좀 있어요. 뭔가 여기서 내가 보여줘야 될 것 같고.”

상담자의 현실적 한계 요인

참여자들은 짧은 임상 경험, 육체적 한계, 현실적 요인이 진정성을 방해한다고 보고하였다.

[인생 및 상담 경험의 부족] “상담 관계 안에서 이런 거 표현 없이, 이런 접촉 없이 뭔가 문제 해결하는 거, 대개 그걸 많이 기대하지 않나요? 처음에 상담 배울 때. 나도 그랬던 것 같고.”

[피곤하고 에너지가 떨어짐] “진정성을 잃을 때를 이렇게 보면 일단 체력이 안 될 때. 에너지가 부족한 것도 굉장히 관련이 나는 있는 것 같아요. 어떻게 보면 방어적일 때도 그렇지만 일단 몸이 안 될 때, 피곤할 때, 일이 많을 때. 상담에 집중하는 에너지 자체가 좀 너적해야 되는데.”

[현실적인 상황] “아 내가 지금 마누라하고 싸우고 나와서 마음이 아직도 불안한가? 혹은 뭐 저녁에 누구 만나기로 했는데 그 생각이 자꾸 들어오는 건가?”

내담자의 관계적 요인

참여자 일부는 관계 맺는 게 어려운 내담자와 작업할 때 진정성을 발휘하기 힘들었다고 하였다. 여러 차례의 상담에서 각 상담자와 관계를 잘 맺지 못해 조기종결하고, 타인을 신뢰하지 못하는 내담자가 그 예이다. 또한 자기 자신과 접촉이 잘 안 되는 내담자, 솔직하지 못하고 방어적인 내담자와의 관계에서 상담자 역시 진솔해지기 어려웠음을 경험했다.

[관계 맺는 게 어려운 내담자] “관계하는 것 자체가 조금 이제 어렵고, 상대를 충분히 신뢰하지 않고 신뢰를 보여준다고 하더라도 이제 좀 제한적으로 받아들이고.”

[접촉이 안 되고 방어적인 내담자] “내담자가 그렇게 솔직하게 느껴지지 않는 거. 그것이 나도 같이 좀 더 솔직하기 어렵게 되는 그런 걸로 작용한 건가 이런 생각도 드네요.”

상담자의 진정성 회복요인

상담 과정 안

참여자 대부분은 진정성을 잃었을 때 자신의 상태를 알아차리고 관계에서 무슨 일이 일어났는지를 자각하려고 노력하였다. 그리고 진정성이 결여되었음을 자각했을 때 내담자와 함께 상담 관계를 검토하거나, 다음 회기에서 내담자와 소통하며 진정성 있는 상태로 돌아가려고 하였다. 참여자 일부는 내담자의 피드백을 통해 비진정성을 자각하고 진정성을 회복하게 되었다고 보고하였다.

[자각하려고 노력함] “내가 굉장히 방어적인데 그 내담자하고 만날 때에는, 그 내담자도 뭔가 느끼겠죠, 그 안에서. 그걸 자각하는 게 중요한 거 같고요. ‘아 지금 내가 이려고 있구나.’가 중요한 거 같고.”

[내담자와 나누고 경험을 검토함] “내담자와 함께 상담 관계에 대해서 어떻게 느끼는지를 검토해보려고 하는 거. 물론 나도 내가 느끼는 게 어떻다 라고 얘기를 어느 정도 하지만, 내담자는 지금 이 상담에 대해서, 상담 관계에 대해서 어떻게 경험하고 있는가를 좀 더 들어보려고 하는 거. 그거를 좀 화제로 삼는 거.”

[비진정성에 대해 내담자가 피드백을 줌] “이 경우에는 이 친구가 뭐 딱 ‘선생님 말에 내가 오히려 상처 받았어요.’라고 안했다면 내가 아마 알아차릴 기회가 없었을 거야.”

상담 과정 밖

모든 참여자는 진정성을 가지기 어려웠던 회기에 대해 성찰하고 자신을 되돌아보았다. 또한 참여자 일부는 역전이나 내담자에 대한 이해 부족으로 인해 진정성 있는 모습을 보이지 못했을 때 다시 사례개념화를 하거나 심리치료 이론을 공부한다고 보고하였다.

[지난 회기 및 자기를 성찰하고 반성함] “지금 나의 더 최선은 무엇일까를 생각하면은 생각할 게 많더라고요. 저 사람에 대한 태도를 좀 더 어떻게 가졌으면 더 좋았을 걸이랴든가 <중략> 뭐 이렇게 내가 반성할 대목들

은 참 많거든.”

[공부 및 사례개념화를 통한 내담자 이해] “그를 또 이해하기 위한 어떤 그에 대한 포물레이션(formulation: 사례개념화)이 충분했나, 충분치가 않았구나, 그의 역동을 또 이해하는 새로운 시도를 또 내 안에서 해야 되고.”

상담자의 진정성 발달요인

이 영역은 참여자들의 진정성 경험에 대한 기술과 진정성 개념의 설명에서 도출되었다. 또한 소수 참여자들은 비진정성 경험을 초심 상담자 시절의 에피소드로 언급하였는데, 이 시기에 진정성을 발휘하는 것이 어려웠던 이유와 더불어 진정성 있는 상담자로 성장하게 된 발달요인을 보고하였다.

참여자 대부분은 상담 경험과 인생 경험을 통해 진정성 있는 상담자가 되었다고 보고하였다. 이들은 인생 경험이 쌓이고 성숙해지면서 인간 본성 및 내담자의 아픔에 대한 이해가 깊어져서 진심으로 돕고자 하는 마음이 생겼음을 보고했다. 한 참여자는 젊었을 때 실패 없이 성취한 사람이어서 자신을 “떨쩍하고 내담자는 문제가 있거나 취약한 사람”으로 보았으나, 다양한 경험을 통해 내담자를 보는

표 10. 상담자의 진정성 회복요인

하위영역	범주	빈도(사례)
상담 과정 안	자각하려고 노력함	전형적(8)
	내담자와 나누고 경험을 검토함	전형적(6)
	비진정성에 대해 내담자가 피드백을 줌	변동적(4)
상담 과정 밖	지난 회기 및 자기를 성찰하고 반성함	일반적(10)
	공부 및 사례개념화를 통한 내담자 이해	변동적(5)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

시각이 달라졌고, 고통에 공감하는 능력이 커지면서 진심으로 돕고 싶은 마음이 생겼다고 했다. 또한 몇몇은 자신의 감정을 잘 다루고 조절하게 됨으로써 치료적으로 전달하는 능력이 향상되었다고 했다. 이들은 임상 경험의 축적이 경청 능력을 향상시키고 긴장과 평가에 대한 두려움을 경감시켜 내담자에게 집중하도록 도왔고, 자신의 직관을 더욱 신뢰하게 함으로써 진정성이 향상되었다고 보고했다. 참여자 일부는 상담에서 진정성의 치료적 힘을 경험한 것과 진정성을 가치 있게 여기고 추구하는 마음 자체가 자신을 더욱 진정성 있는 상담자가 되도록 도왔다고 보았다. 또한 무한한 가능성을 지닌 존재로서의 인간에 대한 신뢰는 내담자를 진정성 있게 대할 수 있도록 했다. 상담 훈련 과정에서 스승 및 동료와 경험한 진실함이 일부 참여자의 진정성 발달을 도왔으며, 자신의 경험을 자각하기 위해 몸의 감각과 마음에 집중하는 훈련 또한 진정성 향상에 도움이 되었음을 보고하였다.

[상담 경험과 삶을 통한 성숙도] “상담자는 보통 인간관계를 맺고 있는 거는 아니거든. 전문적인 관계를 맺는 거기 때문에 상담자의 인격이 훨씬, 자기감정이 훨씬 많이 성숙돼

있어야만 내담자를 상처주지 않으면서 진정할 수 있는 거예요.”

[진정성을 추구하고 치료적 가치를 상담에서 경험함] “내담자 역시 되게 감정적인 어떤 수준 상태로 그 순간에 있는 거고 나도 그냥 그거를 같이 하고 있는 것 같은. 그런데 그게 엄청나게 강력한 치료적인 어떤 순간이다 이런 느낌을 제가 그 내담자 만나면서 많이 경험했던 것 같아요.”

[내담자의 실현경향성에 대한 신뢰] “자기에게 유익한 환경, 자원들 뭐 이런 것들을 끌어다가 더 성장시켜 나가려고 하는 힘들이 모든 사람한테 있는 것 같다 라고 하는 그런 신뢰, 예. 유기체가 자기를 더 이렇게 실현시키려 하는 것들.”

[진실한 관계를 경험함] “**상담소에 있었던 게 큰 도움이 되었던 것 같아. <중략> 내가 000 선생님 하고 상호작용하면서 겪었던 것들이나.”

[몸과 마음에 집중하는 훈련] “명상이야말로 매 순간 나를 만나는 거니까, 평가하지 않고 나의 진정성은 거기서 그 방식으로 사실은 찾는 거지.”

표 11. 상담자의 진정성 발달요인

범주	빈도(사례)
상담 경험과 삶을 통한 성숙도	전형적(7)
진정성을 추구하고 치료적 가치를 상담에서 경험함	변동적(5)
내담자의 실현경향성에 대한 신뢰	변동적(3)
진실한 관계를 경험함	변동적(2)
몸과 마음에 집중하는 훈련	변동적(2)

주. N=10, 일반적: 9~10사례, 전형적: 6~8사례, 변동적: 2~5사례

논 의

본 연구는 상담자들이 상담 과정에서 진정성을 어떻게 경험하고 있는지, 진정성의 방해요인 및 회복요인은 무엇인지, 치료적 영향이 어떠한지를 탐색하기 위해 수행되었으며 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 참여자 대부분은 자신의 ‘경험을 자각하고 수용’, ‘경험과 표현이 일치하되 선택적으로 소통’, ‘내담자와 인간 대 인간으로 만남’을 진정성으로 개념화했다. ‘경험에 대한 자각’은 진정성의 핵심 요소이다. ‘자각’은 진정성 척도의 하위 요인이며(홍정순, 2015; Goldman & Kernis, 2004; Wood et al., 2008) 선행 연구에서도 이를 진정성의 기본으로 언급한다(Burks, 2009; Minnillo, 2007). 참여자들은 내담자에 대한 긍정적 감정뿐 아니라 지루함, 혐오감 같은 불편한 감정 또한 그대로 인식하는 것이 중요하다고 보았다. 자신의 경험이 긍정적이든 부정적이든 이를 왜곡하지 않고 있는 그대로 자각하는 것이 진정성임을 본 연구에서 재확인하였다.

진정성 개념은 ‘자각’이라는 인지 요인과 더불어 ‘경험과 일치된 표현’이라는 행동 요인으로 구성되는데, 여기에서 행동은 자신의 경험과 ‘부합하게’ 표현하는 것을 강조하는 반면, 상담자의 진정성은 경험과 표현이 일치하되 내담자의 유익을 위해 ‘선택적으로’ 표현하는 것을 강조한다. 이는 다수의 선행 연구에서 상담자의 진정성을 ‘경험을 분별하여 소통하는 것’으로 개념화한 것과 일치한다(Adomaitis, 1992; Brodely, 2001; Lietaer, 1993). 진정성이 ‘내담자를 존중하고 인간 대 인간으로 만나는 것’이라는 대답은 진정성의 관계적 측면을 조명한 것으로 내담자를 단지 도움이

필요한 대상이 아니라 상담자와 동등한 인격체로 대하는 것을 보여준다. 이는 대인관계 이론에서 분석가를 ‘관찰자가 아닌 참여자’로 보는 것과 일맥상통한다.

둘째, 상담자의 진정성 경험, 방해요인 및 회복요인은 다음과 같다. 상담자의 진정성 경험은 ‘내면 상태’, ‘행동’, ‘치료적 전달을 고려’, ‘상호작용을 경험’으로 나타났다. 참여자 대부분은 내담자의 고통을 느끼고 함께한 것, 내담자에게 몰입하고 조율된 것, 의도를 갖지 않는 것, 내담자에게 모성과 사랑을 느끼고 돕고 싶은 마음이 든 것을 보고하였다. 내담자의 고통을 느끼고 함께한 것은 진정성이 공감과 연민처럼 내담자의 고통에 접촉하고 공명하는 정서적 요소가 있음을 보여주며(Davis, 1983; Vivino, Thompson, Hill, & Ladany, 2009), 내담자의 마음에 몰입하고 조율되는 것은 상담자의 밀도 높은 현존을 나타낸다. 내담자의 고통에 접촉될 때 상담자는 전력을 다해 돕고 싶은 마음이 들었으며 이는 참여자 일부가 ‘내담자를 도우려는 강렬한 마음’을 진정성으로 개념화한 것과 더불어 내담자를 도우려는 이타적 동기가 진정성의 속성임을 보여주었다. 기존의 진정성 구성 개념의 두 축은 ‘인지 요인(경험에 대한 자각)’과 ‘행동 요인(경험과 일치된 표현)’이나, 상담자의 진정성 개념에는 인지, 행동 요인과 더불어 표현의 적절성을 뜻하는 의사소통 요인이 있다. 본 연구에서는 인지, 행동, 의사소통 요인과 더불어 내담자를 돕고자 하는 ‘동기 요인’과 내담자의 고통에 접촉하고 공명하는 ‘정서 요인’이 진정성 구성 개념으로 드러났다. 이는 일반인을 대상으로 한 진정성 연구에서는 나타나지 않았던 것으로, 내담자의 심리 회복과 성장을 돕는 상담자의 전문적 역할과 관련이 있을 것이다. 일

반인은 타인과의 관계에서 거짓됨 없이 참자
기로 존재하는 것을 진정성으로 이해할 것이
나, 상담자는 자신의 존재 목적이 내담자를
돕는 것이기에 내담자를 도우려는 마음이 진
정성 개념에 포함된 것으로 보인다.

내담자를 도우려는 상담자의 동기는 매우
대조되는 두 경험에서 비롯된다고 볼 수 있다.
첫째는 앞서 언급한 것처럼 내담자의 고통을
느낌으로 연민을 가지게 되는 경우인데 이때
상담자는 자연스럽게 내담자를 돕고 싶어진다.
이처럼 정서 조율과 연민에 기인한 동기를
'정서적 동기'로 이해할 수 있다. 둘째는 내담
자에게 지루함, 두려움, 거부감을 느끼는 경우
로 상담자는 이러한 경험을 어떻게 소화해서
내담자에게 치료적으로 돌려줄 것인지 고민하
고 노력한다. 이 경우 자신의 부정적 경험에
도 불구하고 내담자를 돕고자 한다는 점에서
'의지적 동기'로 생각해볼 수 있다. 이는 초심
상담자에게 도전적인 일이며 상담자의 임상
경험이 변수가 될 것이다.

진정성이 발현된 모습을 살펴보면, 모든 참
여자는 상담 과정에서 느낀 자신의 감정이나
생각을 내담자에게 언어로 전달했다. 그 방식
은 즉시성, 공감적 반영, 지지, 직면 등으로
다양했는데, 상담자는 자신의 경험을 자각하
고 치료적으로 활용함으로써 내담자의 자기
이해를 도왔다. 이를 통해 상담자의 진정성이
내담자를 돕기 위한 치료 방법으로 발현되고
있음을 확인하였다. 한편 참여자 대부분은 자
신이 내담자에게 미친 부정적 영향을 알아차
렸을 때 잘못을 인정하고 사과하며 관계 회복
을 위해 적극 노력하였다. 실존주의에서는 진
정성의 존재론적 측면을 강조하며 상담자가
자신의 경험을 기꺼이 나눈다. 그 예로 상담
자 스스로 자신의 취약성을 인정하고 수용하

며 서로 영향을 주고받을 수 있도록 자신의
경험에 개방적이다(Miars, 2002). 본 연구의 결
과는 실존주의의 입장을 반영하며, 선행 연구
에서 치료자가 실수했을 때 인간적으로 반응
하고 내담자에게 상처를 주었을 때 사과할
것을 제안한 것과 같다(Greenson, 1972; Hill &
Knox, 2009; Rhodes, Hill, Thompson, & Elliott,
1994).

참여자 다수가 자신의 경험을 전달할 때 시
기와 방식을 고려한 것은 이것이 내담자에게
치료적이어야 한다는 전체를 내포하며, 상담
자의 진정성이 정직함보다 내담자의 유익에
초점을 둔 섬세한 의사소통이라는 입장을 재
확인한 결과이다(Burks, 2009; Carkhuff, 1969;
Minnillo, 2007). 이처럼 임상 기술(임상적 판단
에 근거한 적절한 개입)이 진정성 개념에 포
함되면 숙련상담자의 진정성 수준이 초심상담
자보다 높을 것으로 예측할 수 있다. 그동안
진정성은 일반적으로 상담자 개인의 특성 또
는 태도로 이해되어왔으나 본 연구의 참여자
대부분은 상담 과정에서 자신의 진정성이 내
담자에게 영향을 주기도 하고 내담자로부터
영향을 받기도 하는 순환 과정임을 언급하였
다. 그 예로, 상담자의 비진정성에 대한 내담
자의 피드백은 상담자의 진정성 회복을 도왔
으며 방어적인 내담자에게는 상담자 또한 진
정성을 발휘하기 어려웠다. 이는 진정성을 상
태 의존적이고 관계 맥락에 따라 역동적인 것
으로 파악한 대인관계 이론(Mitchell, 1992)의
입장을 반영한다. 또한 내담자들이 진정성을
예리하게 감지한다고 보았는데 이는 내담자가
상담자의 진정성 여부를 거의 직감적으로 포
착한다고 보고한 선행연구와 맥을 같이 한다
(Cooper, 2005; Greenberg & Geller, 2001).

상담자의 비진정성은 상담 과정에서 어떻게

경험되고 드러나는가? 참여자들은 진정성을 잃었을 때 심리적으로 내담자에게서 물러나 방어적이 되었으며, 소통을 주저하거나 피했으며 미진하게 개입했다. 즉, 상담자의 마음이 내담자와 멀어지면 치료 작업에 소극적이 된다고 볼 수 있다. 참여자 일부는 내담자를 은근히 비난하였다고 보고했는데, 이는 역전이 관리에 실패해 내담자를 평가하고 비난하는 마음을 행동화한 것으로 이해할 수 있다. 이들은 행동 차원에서는 다른 양상을 보이지만 그 마음을 살펴보면 양쪽 모두 내담자에 대한 부정적 감정에 기인했음을 알 수 있다. 그러므로 상담자가 내담자를 효율적으로 돕기 위해서는 이러한 부정적인 감정을 치료적으로 전환할 수 있어야 할 것이다. 상담자들이 ‘미진한 개입’보다 ‘비난’에 대한 보고를 적게 한 것은 상담 경험(평균 27년)과 인생 경험(평균 57세)이 풍부한 숙련상담자이기 때문인 듯하다.

진정성을 방해하는 요인으로 ‘상담자의 심리적 요인’과 ‘상담자의 현실적 한계 요인’을 살펴볼 수 있다. 심리적 요인을 살펴보면 상담자가 자신의 경험을 잘 자각하지 못하는 것과 내담자를 판단하는 마음이 진정성을 방해했다. 긴장과 불안 역시 방해요인이었는데 이는 평가에 대한 두려움이 알아차림과 진정성을 방해한다는 선행 연구 결과와 일치한다(손진희, 2001; Burks, 2009; Minnillo, 2007). 현실적 한계 요인을 살펴보면 임상 및 인생 경험이 부족했을 때 상담자는 내담자의 걸모습과 행동에 영향을 받았고 그 이면에 있는 심리적 어려움에 대한 이해가 부족하여 진정성을 발휘하기 어려웠다. 이는 앞서 진정성 발달 요인으로 ‘상담 경험과 삶을 통한 성숙도’를 언급한 것과 일맥상통한다. 이를 통해 치료 장

면에서 상담자가 진정성을 발휘함에 있어 ‘경험’의 중요성을 확인하였다.

연구 참여자들은 진정성을 잃었을 때 상담 과정의 ‘안’과 ‘밖’에서 진정성을 회복하기 위해 노력했다. 대부분의 참여자들은 상담 과정에서 자신의 경험을 자각하려고 노력했으며 내담자에게 부정적인 감정이 들거나 집중력을 잃을 때는 자신의 상태를 자각하고 내담자에게로 마음을 돌리기 위해 노력하였다. 또한 상담자 대부분은 상담에서 자신의 경험을 내담자와 함께 검토했다. 참여자 전원은 상담이 끝난 후 지난 회기를 돌아보며 자기 성찰을 통해 진정성을 회복시켰다.

셋째, 진정성이 상담 관계와 내담자에게 미치는 영향은 다음과 같다. 상담자의 진정성을 경험한 내담자들은 안심하며 방어를 내려놓았고 보다 솔직해졌다. 또한 상담자를 신뢰하게 됨으로 관계가 깊어졌다. 이는 상담자의 진정성이 내담자의 진정성을 향상시키며 상담자를 신뢰하도록 돕는다는 인본주의이론 이론의 관점에 부합한다. 일부 상담자들은 진정성이 발휘되었던 장면을 강력한 치료적 순간으로 회상하였고 내담자 변화의 토대가 된 장면으로 보고하였다. 대조적으로, 상담자의 비진정성을 지각한 내담자는 부정 정서를 경험했으며 종결하게 되었는데, 이러한 결과는 상담자의 비진정성이 상담 관계를 위태롭게 하며 조기종결을 초래한다는 선행 연구(윤정숙, 유성경, 2016; Burks, 2009)와 일치한다. 본 연구는 상담자의 진정성이 치료적 순간을 제공하고 내담자의 진정성을 향상시킨다는 것과 비진정성이 상담의 지속을 위협한다는 것을 확인하였다.

연구 결과에 근거한 상담자의 진정성 향상을 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 상담자는

상담 과정에서 진행되는 일을 자각하기 위해 노력해야 하고 상담 후 성찰하고 반성하는 습관을 가지는 것이 유익하다. 모든 연구 참여자들은 진정성의 회복과 증진을 위한 노력으로 ‘상담회기에 대한 성찰’을 보고했다. 상담 후 성찰기록지를 작성하거나 동료 상담자와 경험을 함께 탐색하고 수퍼비전을 받는 것은 진정성 향상에 도움이 될 것이다. 둘째, 진실한 관계 경험이 가능한 환경을 선택하여 일치된 태도를 일상에서 기르는 것이 중요하다. 참여자 일부는 진정성 있는 삶이 어떤 것인지를 보고 배울 수 있는 스승, 동료, 친구와의 지속적인 관계가 진실한 인간으로 성장하는데 도움이 되었다고 보고하였다. 이희경(2016)이 진정성을 상담 기술로 제한하지 않고 개인의 삶에서 진정성 함양을 위해 노력할 것을 제안한 것처럼, 일상에서 체화된 상담자의 진정성 있는 태도와 품성은 내담자와의 관계에서 자연스럽게 흘러나올 것으로 기대된다. 셋째, 내담자의 피드백을 적극적으로 요청하고 이에 귀를 기울일 필요가 있다. 본 연구에서 상담자들은 내담자의 피드백을 통해 자신의 비진정성을 자각하고 진정성을 회복할 수 있었다. 그러므로 상담자는 자신의 개입이 내담자에게 어떠한 영향을 주는지 알기 위해 내담자의 반응을 살필 뿐만 아니라 적극적으로 내담자의 의견을 구하는 것 또한 필요하겠다. 독일 심리학자 Rombauts는 다음과 같이 기술하였다. “내담자에게 거울을 들어 보이는 것은 나만이 아닙니다. 내담자 또한 내게 거울을 들어 보이며 내가 누구인지, 무엇을 느끼고 경험하는지 보여줍니다. 그리하여 내 삶에서 거의 깨닫지 못했던 감춰진 모습을 일깨워줍니다”(1984, p. 172: Wyatt, 2001에서 재인용). 넷째, 역전이 관리 능력을 향상시키기 위한 노력이

필요하다. 상담 관계에서 상담자의 미해결된 문제나 취약성이 자극될 때 진정성을 잃게 될 소지가 높기에(Tudor & Worrall, 1994), 상담자는 심리치료 등을 통해 자기 문제 해결에 노력하고 역전이 관리 능력을 키워야 한다. 명상과 같이 마음챙김(mindfulness)을 향상시키는 훈련 또한 유익할 것으로 보이는데, 마음챙김은 역전이 관리 능력(김준혜, 안현의, 2013) 그리고 진정성(Kernis & Goldman, 2005; Lakey, Kernis, Heppner, & Lance, 2008)과 관련이 높은 변인으로 나타났다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 소수의 숙련상담자를 대상으로 면접을 실시하였다. 이들의 이론적 배경은 주로 인간중심 및 정신역동 접근이었고, 여성 참여자가 많았다. 따라서 연구 결과를 일반화하는 데에는 한계가 있을 수 있으며, 후속 연구에서 다양한 상담 접근법과 경력을 가진 상담자를 대상으로 진정성 경험을 탐색할 필요가 있다. 둘째, 진정성의 각 측면에 따른 방해요인을 탐색할 필요가 있다. 선행 연구와 본 연구에서 확인된 바와 같이 진정성에는 자신의 경험을 자각하는 개인적 측면과 그 경험을 소통하는 관계적 측면이 있다. 이 둘을 방해하는 요인이 무엇인지 구분하여 살피고 각각의 어려움을 극복할 수 있는 방안을 탐색하는 연구가 이루어진다면 상담자의 진정성 향상에 도움을 줄 수 있을 것이다. 셋째, 내담자 행동 이면의 고통을 감지하는 상담자의 역량을 탐색하는 연구도 가치 있을 것이다. 한 참여자는 진정성을 ‘내담자의 걸모습 이면의 고통을 감지하는 것’으로 정의했고, 몇 명은 이런 경험을 진정성으로 보고했다. 이들은 내담자의 분노와 공격성 이면에 있는 상처와 고통을 감지했으며, 그 고

통에 대한 이해를 전달함으로써 내담자에게 치료적인 경험을 제공했다. 이처럼 내담자의 행동에 대응하지 않고 그의 고통을 감지할 수 있는 상담자의 역량은 어떻게 발현되는지, 그러한 역량에 영향을 주는 상담자의 특성은 무엇인지를 탐색하는 것도 심리치료를 위해 유익한 정보를 제공할 것으로 보인다.

본 연구의 의의는 한국의 숙련상담자들을 대상으로 하였다. 진정성이 인류 보편적 가치임과 동시에 문화적 맥락에서 살펴 보아야 할 변인임을 고려하여 한국 상담자들이 진정성을 어떻게 개념화하고 경험하는지를 탐색했다. 더불어 실제 상담 과정에서 경험된 상담자의 진정성을 살펴보았다는 점이다. 이를 통해 다소 추상적이고 모호한 개념으로 보일 수 있는 진정성이 상담에서 어떻게 발현되는지를 탐색하였고 상담자의 진정성에 대한 구체적인 정보를 제공하였다. 본 연구가 상담자들이 진정성을 보다 생생하게 이해하고 실천하는데 있어 조금이나마 도움이 되기를 바란다.

참고문헌

- 곽소영, 이지연 (2013). 한국판 관계진솔성 척도의 타당화. *상담학 연구*, 14(4), 2213-2232.
- 김계원, 정종진, 권희영, 이윤주, 김춘경 (2011). 상담심리학의 최근 연구 동향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 23(3), 521-542.
- 김미경 (2002). 로저스의 인간중심 상담에서 진실성의 의미. 연세대학교 석사학위논문.
- 김예실, 이희경 (2010). 진정성에 대한 고찰. *인간이해*, 31(2), 1-21.
- 김준혜, 안현의 (2013). 상담자 발달수준, 마음챙김 및 역전이 관리능력과의 관계. *인간이해*, 34(2), 95-109.
- 남태현, 이희경 (2016). 정서적 지지가 삶의 의미에 미치는 영향: 관계성을 통한 진정성의 매개된 조절효과. *상담학연구*, 17(3), 45-64.
- 서준호, 이희경 (2014). 상담자의 진정성과 작업동맹의 관계에서 소진의 매개효과. *상담학연구*, 15(5), 1717-1734.
- 손진희 (2001). 상담과정에서 상담자의 알아차림 방해요소 연구. 서울대학교 박사학위논문.
- 윤정숙, 유성경 (2016). 내담자의 일방적 상담 종결 영향변인 검증: 비연속시간 생존분석 적용. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 28(1), 1-31.
- 이향숙 (2009). 진실성과 주관적 안녕감과 관계에서 기본 심리적 욕구의 매개효과검증. 아주대학교 석사학위논문.
- 이희경 (2016). 상담자의 사회부과 완벽주의와 정신건강의 관계: 진정성의 조절효과. *상담학연구*, 17(1), 89-106.
- 홍정순 (2015). 진정성 척도 개발 및 상담자의 진정성과 작업동맹간의 관계 모형검증. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 홍정순, 정남운 (2013). 상담자 진정성 연구에 대한 고찰. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 25(3), 371-395.
- 최바울, 백근영, 이은지, 김애란, 왕윤정 (2013). 커플의 성인애착과 관계만족: 관계진솔성의 매개효과 검증. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 25(2), 227-250.
- Adomaitis, R. M. (1992). *On being genuine: A phenomenologically grounded study of the experience of genuineness and its place in client-*

- centered psychotherapy*. Doctoral dissertation, Northwestern University, Illinois, USA.
- Blanco, P. J. Muro, J. H., & Stickley, V. K. (2014). Understanding the concept of genuineness in play therapy: Implication for the supervision and teaching of beginning play therapists. *International Journal of Play Therapy*, 23, 44-54.
- Brodley, T. B. (2001). Congruence and its relation to communication in client-centered therapy. In G. Wyatt (Ed.), *Rogers' therapeutic conditions: Evolution, therapy, and practice, Vol. 1: Congruence* (pp. 55-78). Monmouth: PCCS Books.
- Burks, D. J. (2009). *Psychologists' authenticity*. Doctoral dissertation, University of Oklahoma, Oklahoma. USA.
- Carkhuff, R. (1969). *Helping and human relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Cooper, M. (2005). Therapists' experiences of relational depth: A qualitative interview study, *Counselling and Psychotherapy Research*, 5, 87-95.
- Davis, M. H. (1983). The effect of dispositional empathy on emotional reactions and helping: A multidimensional approach. *Journal of Personality*, 51, 167-184.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1994). Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 296-306.
- Goldman, B. M., & Kernis, M. H. (2004). *The development of the authenticity inventory, version 3*. Unpublished data.
- Greenberg, L., & Geller, S. (2001). Congruence and therapeutic presence. In G. Wyatt (Ed.), *Rogers' therapeutic conditions: Evolution, therapy, and practice, Vol. 1, Congruence* (pp. 131-149). Monmouth: PCCS Books.
- Greenberg, L. S., & Watson, J. C. (2005). *Emotion-focused therapy for depression*. Washington: American Psychological Association.
- Greenson, R. R. (1972). Beyond transference and interpretation. *International Journal of Psychoanalysis*, 53, 213-217.
- Gudjonsson, G. H., & Sigurdsson, J. F. (2004). The relationship of suggestibility and compliance with self-deception and other-deception. *Psychology, Crime and Law*, 19, 447-453.
- Hill, C. (2016). 합의적 질적 연구: 사회과학 현상탐구의 실질적 접근 (주은선 역). 서울: 학지사. (원전은 2012에 출판)
- Hill, C. E., & Knox, S. (2009). Processing the therapeutic relationship. *Psychotherapy Research*, 19, 13-29.
- 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, 196-205.
- Jung, E., Wiesjahn, M., Rief, W., & Lincoln, T. M. (2015). Perceived therapist genuineness predicts therapeutic alliance cognitive behavioral therapy for psychosis. *British Journal of Clinical Psychology*, 54, 34-48.
- Kernis, M. H., & Goldman, B. M. (2005). From thought and experience to behavior and interpersonal relationships: A multicomponent conceptualization of authenticity. In A. Tesser, J. V. Wood, & D. Stapel (Eds.), *On building, defending and regulating the self: A psychological*

- perspective*. New York: Psychology Press.
- Kolden, G. G., Klein, M. H., Wang, C., & Austin, S. B. (2011). Congruence or genuineness. *Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training*, 48, 65-71.
- Lahey, C., Kernis, M., Heppner, W., & Lance, C. (2008). Individual differences in authenticity and mindfulness as predictors of verbal defensiveness. *Journal of Research in Personality*, 42, 230-238.
- Livitt, H., Butler, M., & Hill, T. (2006). What clients find helpful in psychotherapy: Developing principles for facilitating moment to moment change. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 314-324.
- Lietaer, G. (1993). Authenticity, congruence and transparency. In D. Brazier (Ed.), *Beyond Carl Rogers: Toward a psychotherapy for the twenty-first century* (pp. 17-46). London: Constable.
- Mairs, R. (2002). Existential authenticity: A foundational value for counseling. *Counseling and Values*, 46, 218-225.
- Minnillo, P. R. (2007). *A grounded theoretical approach to the origin and significance of authenticity as perceived by therapists within the therapeutic encounter*. Doctoral dissertation, Indiana University, Indiana, USA.
- Miller, J. B. (1997). *The Drama of the gifted child: The search for the true self*. New York: Basic Books.
- Mitchell, S. (1992). True selves, false selves, and the ambiguity of authenticity. In N. J. Skolnick & S. C. Warshaw (Eds.) *Relational perspectives in psychoanalysis* (pp. 1-20). Hillsdale, NJ: Analytic Press.
- Norcross, J. (2002). *Psychotherapy relationships that work*. New York: Oxford University Press.
- Rhodes, R. H., Hill, C. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client retrospective recall of resolved and unresolved misunderstanding events. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 473-483.
- Robinson, O. C., Lopez, F. G., Ramos, K., & Nartova-Bochaver, S. (2012). Authenticity, social context, and well-being in the United States, England, and Russia: A three country comparative analysis. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44, 719-737.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Snyder, M. (1987). *Public appearances, private realities: The psychology of self-monitoring*. New-York: Freeman.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2003). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice, 4th edition*. New York: John Wiley & Sons.
- Tudor, K., & Worrall, M. (1994). Congruence reconsidered. *British Journal of Guidance & Counselling*, 22, 197-206.
- Vivino, B. L., Thompson, B., Hill, C. E., & Ladany, N. (2009). Compassion in psychotherapy: The perspective of psychotherapists nominated as compassionate. *Psychotherapy Research*, 19, 157-171.
- Wang, Y. N. (2016). Balanced authenticity predicts optimal well-being: Theoretical conceptualization and empirical development of the authenticity in relationship scale. *Personality and Individual Differences*, 94, 316-323.

Wood, A., Linley, P. A., Maltby, J., Baliousis, M., & Joseph, S. (2008). The Authentic Personality: A Theoretical and Empirical Conceptualization and the Development of the Authenticity Scale. *Journal of Counseling Psychology, 55*, 385-399.

Wyatt, G. (2001). The Multifaceted nature of congruence within the therapeutic relationship. In G. Wyatt (Ed.), *Rogers' therapeutic conditions: Evolution, theory, and practice, Vol. 1: Congruence* (pp. 79-95). Monmouth: PCCS Books

원 고 접 수 일 : 2019. 12. 27

수정원고접수일 : 2020. 02. 17

게 재 결 정 일 : 2020. 03. 20

A Qualitative Study on Counselors' Authenticity Based on Counselors' Experiences in Counseling Sessions

Yesil Kim

The Catholic University of Korea / Lecturer

Hee-Kyung Lee

The Catholic University of Korea / Professor

This study explored the construct and features of authenticity as perceived by counselors based on their experiences in counseling sessions. In-depth interviews were conducted with 10 experienced counselors, and analyzed using the consensual qualitative research method. The counselors perceived authenticity to mean being aware of one's internal experiences and expressing them accordingly for the benefit of the client. Counselors felt that authenticity was demonstrated through respecting and understanding the client, and being fully present with the client in sessions. Counselors identified judging clients, which is negative transference, as a hindrance to authenticity. Whereas, being aware of one's own experiences in counseling sessions, communicating these experiences with clients, and reflecting on one's experiences after the session, were identified as resilience factors. Finally, counselors expressed that their authenticity fostered authenticity in their clients. Implications, limitations, and recommendations for further research are discussed.

Key words : authenticity, genuineness, congruence, developmental factors of authenticity, consensual qualitative research