

상담에 대한 내담자의 불만 경험: 질적 분석

문 보 경[†] 장 성 숙

가톨릭대학교 심리학과

본 연구에서는 내담자들이 상담에서 경험하는 불만과 그 해결과정에 대해 알아보았다. 이를 위해 40명의 내담자들을 대상으로 불만 경험에 대한 개방형 질문지와 면접을 실시한 다음, 총 31개의 불만 사례에 대해 합의적 질적 분석 방법을 통한 평정을 실시하였다. 그 결과, 내담자들이 주로 경험하는 불만 사건은 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 한다, 구체적인 해결책을 찾지 못했다, 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 요구한다, 상담자가 상담에 집중하지 않는 것으로 보인다, 상담자가 주로 듣는 편이다 인 것으로 나타났다. 그리고 이런 사건으로 인해 내담자들은 상담 또는 상담자에 대한 부정적인 사고와 정서를 경험하였다. 불만 경험이 해결된 전형적인 과정을 살펴보면 다음과 같다. 내담자는 상담자와 만족스러운 초기 관계를 형성하지는 못하였으나 불만 사건이 발생한 다음, 상담자가 먼저 반응을 보여서 내담자가 상담자에게 불만을 표현하였다. 상담자는 내담자의 불만 경험을 수용하고 공감한 다음 설명을 하였다. 내담자는 이를 이해하게 되고 긍정적인 느낌을 갖게 되면서 불만 경험이 해결되었고, 상담자나 자기 자신에 대한 긍정적인 변화를 경험하였다. 반면 불만 경험이 해결되지 못한 전형적인 과정을 살펴보면, 내담자와 상담자의 초기관계는 만족스러운 편이었으나 불만 사건이 발생한 다음, 내담자는 상담자에게 불만을 표현하지 않았고 상담자도 이를 알아차리지 못했거나 반응을 보이지 않아서 상담 내에서 불만이 직접적으로 다루지지 않았다. 따라서 내담자의 불만 경험은 해결되지 못하였으며, 이로 인해 내담자는 부정적인 변화를 경험하는 것으로 나타났다.

주요어 : 상담에 대한 불만 경험, 불만 표현, 불만의 해결, 상담자의 반응, 상담자의 공감·수용, 합의적 질적 분석 방법

[†] 교신저자 : 문 보 경 / 가톨릭대학교 심리학과 / 경기도 부천시 원미구 역곡2동 산43-1

FAX : 02-694-1335 / E-mail : pussywillow@hananet.net

상담에 대한 불만이란 상담 장면에서 상담 혹은 상담자의 전반적 상담 진행이나 특정 반응, 개입 등에 대해 내담자가 자신이 원하는 바와 일치하지 않는다고 느끼는 것 혹은 그로 인해 갖게 되는 부정적인 감정들을 말한다(김정임, 1999). 이와 관련하여 작업동맹의 결렬, 치료적 난국, 오해, 그리고 저항 등에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있는데, 그 원인에 대해서는 이론적 입장에 따라 다소 차이를 보이고 있다. 그러나 대부분의 연구자들은 내담자와 상담자 모두가 기여한 결과로 나타나는 현상이라고 보고 있다.

먼저, Bordin(1994)은 상담 과정 중에 내담자의 참여에서 현저한 이탈이 나타나는 것을 동맹 결렬(strain)이라고 정의하였다. 또한 Safran과 Muran(2000, 1996)은 상담자가 무의식중에 내담자의 부적응적인 대인관계 패턴에 참여하게 되어 상담자와 내담자 사이의 관계가 손상된 것을 결렬이라고 보았다. 이런 패턴은 내담자의 자기 충족적 예언의 영향으로 인해, 다른 사람들과의 상호작용 특징과 유사하게 전개되어 내담자의 역기능적인 대인관계 패턴을 확증하거나 일반화하게 되는 결과를 낳는다. 반면, Watson과 Greenberg(2000)는 동맹 결렬이 내담자의 특징적인 대인관계 패턴을 반영하는 것이라기보다 현재 상담자와 내담자 사이의 상호작용 문제를 반영하는 것이라고 보았다.

이와 유사한 치료적 난국은 치료가 매우 어렵거나 악화돼서 더 이상 진전이 불가능하고 종결에 이르게 되는 교착상태로, 이는 내담자와 상담자 모두 또는 한쪽에게 분노, 실망감, 지루함, 방어, 실패감을 수반한다(Elkind, 1992). Hill 등의 연구자들에 따르면, 치료적 난국은 단일 사건이기보다는 내담자와 상담자 사이의 전반적인 불일치의 결과이다. 난국 상태로 인해 내

담자는 상담자나 자기 자신에 대한 부정적인 감정을 경험하게 되고 일방적으로 치료를 종결하는 것으로 나타났다(Hill, Nutt-Williams, Heaton, Thompson, & Rhodes, 1996). 또한 오해에 대한 연구에서, 상담자가 내담자가 원치 않거나 필요치 않은 무언가를 하거나 내담자가 원하는 무언가를 하는데 실패한 경우에 내담자는 상담자나 자기 자신에 대한 부정적인 감정을 경험하는 것으로 나타났다(Rhodes, Hill, Thompson, & Elliott, 1994).

마지막으로 저항에 대한 연구를 살펴보면, 정신분석적 관점에서 저항은 상담의 진행을 방해하여 내담자의 무의식적 자료를 드러내지 못하게 하는 것을 의미하는데, 최근 상담자와 내담자의 상호작용 측면에서 저항을 이해하는 관점이 제기되고 있다. 저항은 내담자의 내적 역동뿐만 아니라 상담자가 적용하는 상담 절차나 개입에 대한 반응으로 나타날 수 있다는 것이다(Basch, 1982; Blatt & Erlich, 1982). Rogers(1942)는 내담자의 표현을 상담자가 서투른 기법으로 다루는 것에서 저항이 생긴다고 보았으며, 상담자의 지시적인 행동은 내담자의 저항 가능성을 증가시키는 것으로 나타났다(Bishoff & Tracey, 1995).

이상의 연구들을 통해, 여러 가지 이유로 내담자와 상담자 사이에 불일치나 부정적인 경험이 발생할 수 있음을 알 수 있다. 그리고 이로 인해 상담이 종결되거나 내담자의 역기능적인 대인관계 패턴이 강화되고 상담 관계가 악화되는 등 내담자에게 부정적인 영향을 미치게 될 수도 있다(Hatcher & Barends, 1996; Hill et al., 1996; Rhodes et al., 1994). 그러나 역으로, 동맹 결렬이나 내담자의 부정적인 반응에 대한 탐색을 통해 내담자가 대인관계 사건을 해석하는 원리를 명료화할 수 있다(Hill, Thompson, Cogar,

& Denman, 1993; Safran, 1993). 그리고 저항 역시, 내담자의 개인적 특성과 상담자 개입의 상호작용에 의해 발생할 때, 내담자의 문제를 이해하고 변화시키는데 필요한 유용한 정보의 역할을 하게 된다(조성호, 1997). 이처럼 불만이 내담자의 긍정적인 변화를 위한 계기로 활용되기 위해서는 상담 과정에서 불만 경험을 직접적으로 다루는 과정이 필요한데, 이는 두 가지 방식으로 이루어질 수 있다. 하나는 내담자가 상담자에게 직접 자신의 불만을 알리는 것이고, 다른 하나는 상담자가 내담자의 불만 상태를 알아차리고 내담자가 표현하도록 격려하는 것이다.

우선 전자와 관련된 연구를 살펴보면, Gelso와 Carter(1994)는 내담자와 상담자 사이의 동맹이 강할수록 전이에 의한 긍정적·부정적 감정 모두를 보다 쉽게 자각하고 표현할 수 있으며, 실제 관계 내의 감정들도 보다 쉽게 표현하고 혼습할 수 있다고 보았다. 실제로 내담자들은 작업동맹 수준이 높을수록 불만을 더 많이 표현하는 것으로 나타났다(김정임, 1999). 내담자가 상담 중에 발생하는 부정적인 경험에 대해 상담자에게 이야기하는 것은 내담자의 자율감을 발달시킬 수 있는 좋은 기회이기 때문에 치료적으로 중요한 의미가 있다(Rhodes et al., 1994; Safran, 1993). 그러나 많은 경우에 내담자는 자신의 불만을 상담자에게 알리지 않거나 간접적인 방식을 취하는 것으로 나타나고 있다(Safran & Muran, 2000; Hill et al., 1996; Rhodes et al., 1994; Safran, Crocker, McMain, & Murray, 1990). 따라서 연구자들은 주로 상담자가 내담자의 불만 상태를 알아차려서 내담자가 표현할 수 있도록 격려하는 후자의 방식을 강조하고 있다.

Safran과 Muran(2000, 1996)은 동맹 결렬의 단

서를 상담자가 포착하여 내담자의 부정적인 정서 표현을 촉진해야 한다고 보는데, 실제 연구 결과 결렬의 회복 과정은 상담자의 주목으로 시작되는 것으로 나타났다. 내담자는 불만을 표현하기를 꺼려하고 주저하지만 상담자의 반복적인 격려와 공감을 통해 점차 자신의 욕구와 감정을 표현하게 되는 것이다. 또한 Kohut(1984)에 따르면, 공감 실패를 경험하고 이를 극복하기 위해 작업하는 과정은 내담자에게 중요한 교정적 정서 체험을 제공한다. 내담자가 자신의 욕구를 표현하고 상담자가 이를 수용하고 공감하며 자신의 책임을 인정하는 과정을 통해, 내담자는 부적응적인 대인관계 패턴을 수정해 나갈 수 있게 된다(Safran & Muran, 2000; Watson & Greenberg, 2000; Mallinckrodt, 1996; Henry & Strupp, 1994; Safran, 1993).

이와 반대로, 상담자가 내담자의 부정적인 감정을 외면하고 표현할 기회를 주지 않으면 상담 관계는 악화된다(Davanloo, 1992; Foreman & Marmar, 1985). 조기 종결 사례들의 경우 상담자가 저항을 잘 다루지 않은 것으로 나타났으며(권희경, 1999), 내담자가 부정적인 감정을 표현한 다음 상담자가 자신의 관점을 고수한 경우는 오해 사건이 해결되지 못하였다(Rhodes et al., 1994). 따라서 상담자는 내담자가 자신의 내적 경험을 충분히 인정하고 개방할 수 있도록 촉진적 반응을 하고, 내담자가 드러내는 부정적인 반응을 수용하는 자세를 유지해야 한다(Safran & Muran, 2000).

그런데 내담자들은 불만을 잘 표현하지 않는 경향이 있으며, 상담자는 내담자가 불만을 표현하지 않을 경우 그런 문제를 잘 자각하지 못하는 것으로 나타나고 있다(Safran & Muran, 2000; Watson & Greenberg, 2000; Hill et al., 1996; Rennie, 1994; Regan & Hill, 1992). 이처럼 실제

상담에서 불만 경험이 내담자의 내적인 과정으로 이루어지고 있고, 상담자 행동의 영향은 궁극적으로 그 행동에 대한 내담자의 지각 측면에서 이해되어야 하기 때문에(Safran et al., 1990), 내담자의 관점에서 불만에 대한 자료를 수집하는 것이 중요하다. 또한, 내담자가 불만을 표현한 다음 상담자와의 상호작용을 통해 유의한 경험으로 연결되므로 불만 경험의 해결 과정에 대한 세밀한 연구가 필요하다(김정임, 1999; Rhodes et al., 1994).

따라서 본 연구에서는 상담 과정에서 내담자들이 주로 경험하는 불만의 내용과 그 해결 과정에 대해 알아보고자 한다. 이를 위한 구체적인 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 상담에서 내담자들은 어떤 불만을 경험하는가? 둘째, 불만이 해결된 경우 내담자와 상담자의 초기 관계, 불만의 표현 여부와 그 이유, 내담자의 불만 경험이나 표현에 대한 상담자의 반응, 불만이 해결된 이유, 불만 경험과 그것이 해결되는 과정이 상담에 미친 영향이 어떠한가? 셋째, 불만이 해결되지 못한 경우 내담자와 상담자의 초기 관계, 불만의 표현 여부와 그 이유, 내담자의 불만 경험이나 표현에 대한 상담자의 반응, 불만이 해결되지 못한 이유, 불만 경험과 그것이 해결되지 못한 과정이 상담에 미친 영향이 어떠한가?

방 법

1. 자료 수집

각 대학교 학생생활상담소, 청소년 상담실, 일반 상담 기관, 신경정신과 의원에 자발적으로 상담을 신청한 내담자들 중에서 연구에 동의한

36명의 내담자와 30명의 상담자, 그리고 상담이 종결된 4명의 내담자를 대상으로 질문지와 면접을 실시하였다. 이 중에서 상담 회기가 5회기 이하인 2사례, 불만 정도와 불만 중요도 점수가 5점 척도 상에서 2점 이하인 7사례, 그리고 불만이 없다고 보고한 2사례는 자료 분석에서 제외하였다. 최종적으로 23명의 상담자와 29명의 내담자의 자료가 포함되었는데, 이 중 내담자 2명이 두 가지 불만을 보고하여 총 31개의 불만 경험이 자료 분석에 포함되었다.

내담자들은 남자가 7명, 여자가 22명이었으며, 이들의 직업은 대학생 14명, 대학원생 9명, 직장인 5명, 주부 1명이었다. 내담자의 주 호소 문제는 인간관계 문제, 성격 문제, 학업 또는 진로 문제, 정서 문제, 가정 문제, 행동 또는 습관 문제, 적응 문제 순으로 나타났다. 연구에 참가할 당시 내담자들은 평균 22.6회기(8~70회기)의 상담을 받았으며, 이들 중 3명은 이미 상담이 종결된 내담자들이었다.

상담자는 남자 6명, 여자 17명이 참여하였으며 이들의 상담 경력은 평균 8년(1~30년)이었다. 이들 중 상담심리 전문가는 7명, 임상심리 전문가 1명, 상담심리사 4명, 신경정신과 전문의 3명, 자격 미취득자가 8명이었다. 수집된 사례에서 상담자들의 이론적 접근은 절충주의적 접근 16사례, 정신역동적 접근 7사례, 인간중심적 접근 2사례, 인지치료적 접근 1사례인 것으로 나타났다.

2. 도 구

1) 상담에 대한 불만 경험 질문지

연구자가 구성한 개방형 질문지로 상담 과정에서 불만족스러운 경험이 있는 경우에 불만 정도와 중요도를 5점 척도로 묻고, □내담자와 상

담자의 초기 관계, ㉠상담 과정에서 경험한 불만 내용과 그로 인한 내담자의 반응, ㉡불만의 표현 여부와 그 이유, ㉢내담자의 불만 경험이냐 표현에 대한 상담자의 반응, ㉣상담자의 반응에 대한 내담자의 반응, ㉤불만의 해결 여부, ㉥불만이 해결되거나 해결되지 못한 이유, ㉦불만 경험과 그 해결 과정이 상담에 미친 영향에 대해 기술하도록 하였다. 질문지는 선행연구를 바탕으로 연구자가 작성한 다음, 상담심리학 분야의 석사 과정생 1명과 석사학위 소지자 1명, 임상심리학 석사학위 소지자 1명과 문항을 검토한 후 수정하여 사용하였다.

2) 상담자용 질문지

상담자의 인구학적 변인들과 현 내담자와의 상담에서 사용한 접근 방법, 내담자가 호소한 문제의 심각도 등을 질문하였다.

3. 분석 방법

Hill, Thompson과 Nutt-Williams(1997)의 Consensual Qualitative Research 기법(합의적 질적 분석 방법)을 사용하였다. 이 방법은 면접이나 개방형 질문지를 사용해 얻은 자료를 바탕으로 내담자의 불만 내용을 범주화하고, 시간에 따른 변화 과정을 고려할 수 있다. 자료 분석 과정에서 평정자들은 독립적으로 자료를 평가한 다음, 각 평정자들간의 일치와 불일치를 확인한 후 차이점은 논의를 통해 합의해 나가는 절차를 따랐다.

1) 평정자와 감사

초기의 영역 코딩 단계에는 본 연구자를 포함한 4명의 평정자들이 참여하였고, 이후의 중심 개념 코딩과 교차 분석 단계에는 3명이 참여하였다. 이들은 상담심리학 석사학위 소지자

2명, 석사 과정생 2명이었으며, 합의적 질적 분석 방법에 대한 매뉴얼을 통해 절차를 익힌 다음 평정을 실시하였다. 또한 평정 팀의 분석 결과를 점검하기 위해 1명의 감사가 평정 결과에 대한 피드백을 제공하였다. 본 연구의 감사는 상담심리학 석사학위를 소지하고 현재 상담원으로 활동하고 있으며, 상담 과정에 대한 질적 분석 연구의 경험이 있다.

2) 절차

(1) 자료 준비

내담자가 질문지와 면접을 통해 응답한 내용을 축어록으로 준비하였다.

(2) 해결 사례와 미해결 사례 분류

(3) 영역 코딩

총 31개 사례 중 15개 사례는 4명이 한 팀으로, 나머지 16개 사례는 2명이 한 팀으로 각 팀당 8개씩 평정하였다. 이러한 과정을 통해 각 사례는 ㉠내담자와 상담자의 초기 관계, ㉡불만 사건, ㉢불만 경험(사고와 정서), ㉣내담자의 불만 경험에 대한 상담자 반응, ㉤내담자 표현, ㉥내담자가 표현한 이유와 표현하지 않은 이유, ㉦내담자 표현에 대한 상담자의 반응, ㉧상담자의 반응에 대한 내담자의 경험(사고와 정서), ㉨해결된 이유와 해결되지 못한 이유, ㉩불만 경험과 그 해결 과정이 상담에 미친 영향이라는 10개 영역으로 분류되었다.

(4) 중심 개념 코딩

원 자료를 더 간결한 용어로 요약하였다.

(5) 감사 과정

평정 팀이 각 사례별로 중심 개념에 대한 합

의에 도달한 다음, 감사는 원자료가 정확한 영역에 존재하는지, 그 영역의 모든 중요한 자료가 발췌되었는지, 중심 개념을 말로 표현한 것이 간결하고 원자료를 반영하는지 점검하였다. 팀과 감사의 결정이 불일치한 경우, 다시 팀 내에서 논의를 통해 합의하였다.

(6) 교차 분석

각 영역에 대한 중심 개념들을 범주화하기 위해 팀의 논의 과정이 진행되었다. 각 영역에서 사례 간 유사성이 있는지 확인하여 Elliott의 규정(1989)에 따라 모든 사례에서 나타나는 것은 일반적인(*general*) 범주, 50% 이상 나타나는 것은 전형적인(*typical*) 범주, 50% 이하로 나타나는 것은 변동적인(*variant*) 범주로 분류하였다. 단지 한두 사례에만 적용되는 범주는 예외적인 사례로 보고 제외하게 되는데, 본 연구에서는 10사례 이상인 영역에서는 2사례 이하, 10사례 미만인 영역에서는 1사례인 경우에 제외하였다.

(7) 감사 과정

교차 분석 후 다시 감사가 자료를 검토하고 팀의 결정에 대한 피드백을 제공하였다. 역시 팀과 감사의 결정이 불일치한 경우, 다시 팀 내에서 논의를 통해 합의하였다.

결 과

1. 불만 경험

전체 31개 사례에서 내담자들이 보고한 불만 경험이 시작된 시기는 평균 10.8회기로, 1~3회기 6사례, 4~9회기 11사례, 10~19회기 9사례, 20~50회기 5사례였다. 또한 이들의 불만 정도

는 평균 3.7 (1=별로 크지 않았다, 5=매우 크다), 불만의 중요도는 평균 4.0 (1=전혀 중요하지 않다, 5=매우 중요하다) 인 것으로 나타났다. 이러한 불만 경험이 해결된 경우가 13사례, 미해결된 경우가 18사례이었다. 이들의 불만이 해결된 정도를 보면, 5점 척도 (1=전혀 해결되지 않았다, 5=완전히 해결되었다) 상에서 해결 집단은 평균 4.15 (SD=0.55), 미해결 집단은 평균 1.83 (SD=0.79) 이었다.

이러한 불만 경험에 대한 교차분석 결과, 내담자들이 주로 경험하는 불만 사건은 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 한다, 구체적인 해결책을 찾지 못했다, 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 요구한다, 상담자가 상담에 집중하지 않는 것으로 보인다, 상담자가 주로 듣는 편이다 인 것으로 나타났다. 그 구체적인 내용을 살펴보면, 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 한다는 범주는 상담자가 지지적이지 않은 태도로 내담자를 직면시키는 경우, 충분히 공감해주지 않은 경우, 상담자가 부적절하게 개입한 경우였으며, 상담자가 같은 반응만 반복하거나 자신의 경험을 장황하게 얘기하는 경우도 포함되었다. 구체적인 해결책을 찾지 못했다는 범주에는 상담에서 문제를 해결할 방안을 찾지 못한 경우, 상담자가 내담자가 수용할 수 없는 해결책을 제시한 경우, 그리고 구체적인 방안이 없었던 경우가 있었다. 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 요구한다는 범주는 내담자의 어린 시절 경험과 같이 상담 과정에서 상담자가 필요하다고 생각하는 반응을 요구한 경우였다. 상담자가 상담에 집중하지 않는 것으로 보인다는 범주에는 상담자가 중요한 이야기를 기억하지 못한 경우, 상담자 사정으로 상담이 미뤄지거나 내담자가 기다리게 되는 경우, 상담자가 상담 시간 내에 하품과 같은 불성실한 태도

표 1. 해결 집단과 미해결 집단의 불만 경험에 대한 교차 분석 결과

영역	내용	해결	미해결	
초기관계	만족스러운 관계	변동	전형	
	보통 또는 불만족스러운 관계	전형	변동	
불만사건	상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 한다	변동	변동	
	구체적인 해결책을 찾지 못했다	변동	변동	
	상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 요구한다	변동	.	
	상담자가 상담에 집중하지 않는 것으로 보인다	.	변동	
	상담자가 주로 듣는 편이다	.	변동	
불만경험	부정적인 사고	일반	일반	
	상담 또는 상담자에 대한 부정적인 사고	전형	일반	
	부정적인 정서	일반	일반	
	상담 또는 상담자에 대한 부정적인 정서 자기 자신에 대한 부정적인 정서	일반 전형	전형 전형	
상담자 반응	상담자가 반응을 보임	변동	.	
	상담자가 알아차리지 못했거나 반응하지 않음	변동	전형	
내담자 표현	내담자가 표현	전형	변동	
	내담자가 자발적으로 표현	변동	전형	
	상담자가 먼저 반응을 보여서 표현	전형	.	
	내담자가 표현하지 않음	변동	전형	
표현 후 상담자 반응	설명	변동	전형	
	공감·수용 및 설명	전형	.	
내담자 경험	사고	이해하게 되었다	전형	.
		만족할 만큼 이해되지 않았다	.	전형
	정서	긍정적인 정서	전형	변동
		부정적인 정서	.	변동
불만의 해결	해결	상담자와의 상호작용을 통해서 해결	전형	
		불만에 대한 인식의 변화를 통해서 해결	변동	
		상담의 긍정적인 경험을 통해서 해결	변동	
	미해결	.	일반	
상담에 미친 영향	긍정적인 영향	일반	변동	
	부정적인 영향	.	전형	

주. 일반: 모든 사례에서 나타남/ 전형: 50% 이상에서 나타남/ 변동: 50% 미만 ~ 2-3사례 이상에서 나타남.

를 보인 경우가 있었다. 상담자가 주로 듣는 편이라는 범주는 상담 과정에서 상담자가 별 반응 없이 듣기만 하는 경우와 상담을 시작할 때 먼저 말을 걸지 않는다는 경우를 포함하였다.

이러한 불만 사건으로 인해 내담자들은 상담 또는 상담자에 대한 부정적인 사고를 갖게 되는 것으로 나타났다. 내담자들은 상담이나 상담자에 대한 회의가 든다, 상담자가 나를 수용·존중하지 않는다, 상담자가 나에게 원치 않는 반응을 요구한다, 상담자가 나에게 성의를 다하지 않는다, 상담자가 나를 이해하지 못한다와 같은 생각이 든다고 보고하였다. 또한 이들은 상담자나 자기 자신에 대한 부정적인 정서를 보고하였다. 상담자에 대해서는 화나고 불쾌하고 억울한, 당황스럽고 편치 않은, 서운한, 실망스럽고 아쉬운, 죄송하고 걱정되는 느낌을 경험하며, 자기 자신에 대해서는 답답하고 막막한, 창피한, 절망스럽고 무기력해지는 느낌이 든다고 하였다.

2. 해결 집단

내담자들의 불만 경험이 상담 중 변화되어 가는 과정을 살펴보면 해결 집단과 미해결 집단간에 많은 차이가 존재한다. 각 영역 별로 내담자와 상담자의 반응을 범주화한 결과를 표 1에 제시하였다.

우선 불만 경험이 해결된 전형적인 과정을 살펴보면, 초기에는 내담자와 상담자가 만족스러운 관계를 형성하지 못한 것으로 나타났다. 상담 과정 중에 불만 사건이 발생하면 모든 내담자들이 부정적인 사고와 정서를 경험하였고, 내담자는 이러한 불만을 상담자에게 표현하였다. 이때, 상담자가 먼저 반응을 보여서 표현을 하는 경우가 전형적이었으며, 내담자가 화가 나

거나 실망스러워서 자발적으로 불만을 표현하는 경우는 변동적이었다. 상담자는 전형적으로 내담자의 부정적인 경험을 수용하고 공감한 다음 자신의 태도에 대해 설명을 하였으며, 내담자의 감정에 대한 수용 없이 자신의 태도에 대해 설명만 하는 경우는 변동적이었다. 내담자들은 이를 이해하게 되고, 정서적으로는 편안해지며 상담자에 대해 신뢰롭고 고마운 느낌을 갖게 되는 것으로 나타났다. 내담자들은 상담자와의 대화 또는 상담자의 공감이나 수용과 같은 상호작용을 통해서 불만이 해결되었다고 보고하였다.

반면 변동적으로, 내담자도 표현하지 않았고 상담자도 알아차리지 못했거나 반응을 보이지 않아서 불만 경험을 직접적으로 다루지 않은 경우도 있었다. 이 때는 상담 과정을 통해서 불만에 대한 인식이 변화하거나 상담에서 다른 긍정적인 경험을 통해 더 이상 불만족스럽지 않게 느끼게 되어 해결된 것으로 나타났다. 이런 두 가지 경로를 통해서 불만 경험이 해결되면, 내담자들은 상담자에게 부정적인 정서를 표현할 수 있게 되었다, 상담에 대한 기대가 생겼다, 새로운 시도를 하게 되었다, 통찰을 획득하였다, 그리고 마음이 편해졌다와 같은 긍정적인 변화를 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 그림 1에 제시하였다.

3. 미해결 집단

불만 경험이 해결되지 못한 전형적인 과정을 살펴보면, 상담 초기에는 내담자들이 상담자와 만족스러운 관계를 맺은 것으로 나타났다. 불만 사건이 발생한 다음 모든 내담자들이 부정적인 사고와 정서를 경험하였는데, 내담자들은 이를 상담자에게 표현하지 않았다. 그 이유를 살펴보

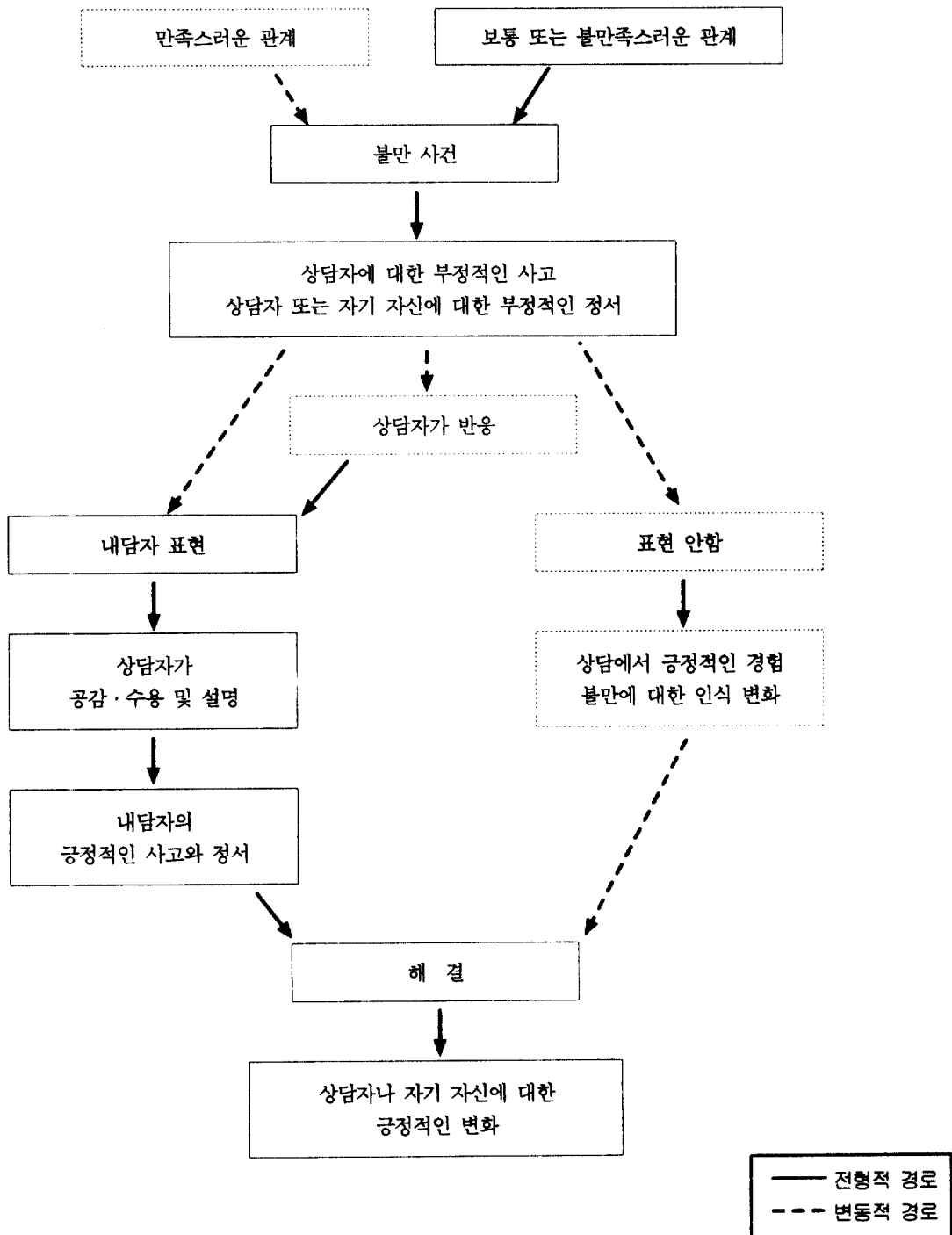


그림 1. 해결 집단의 불만 경험 과정

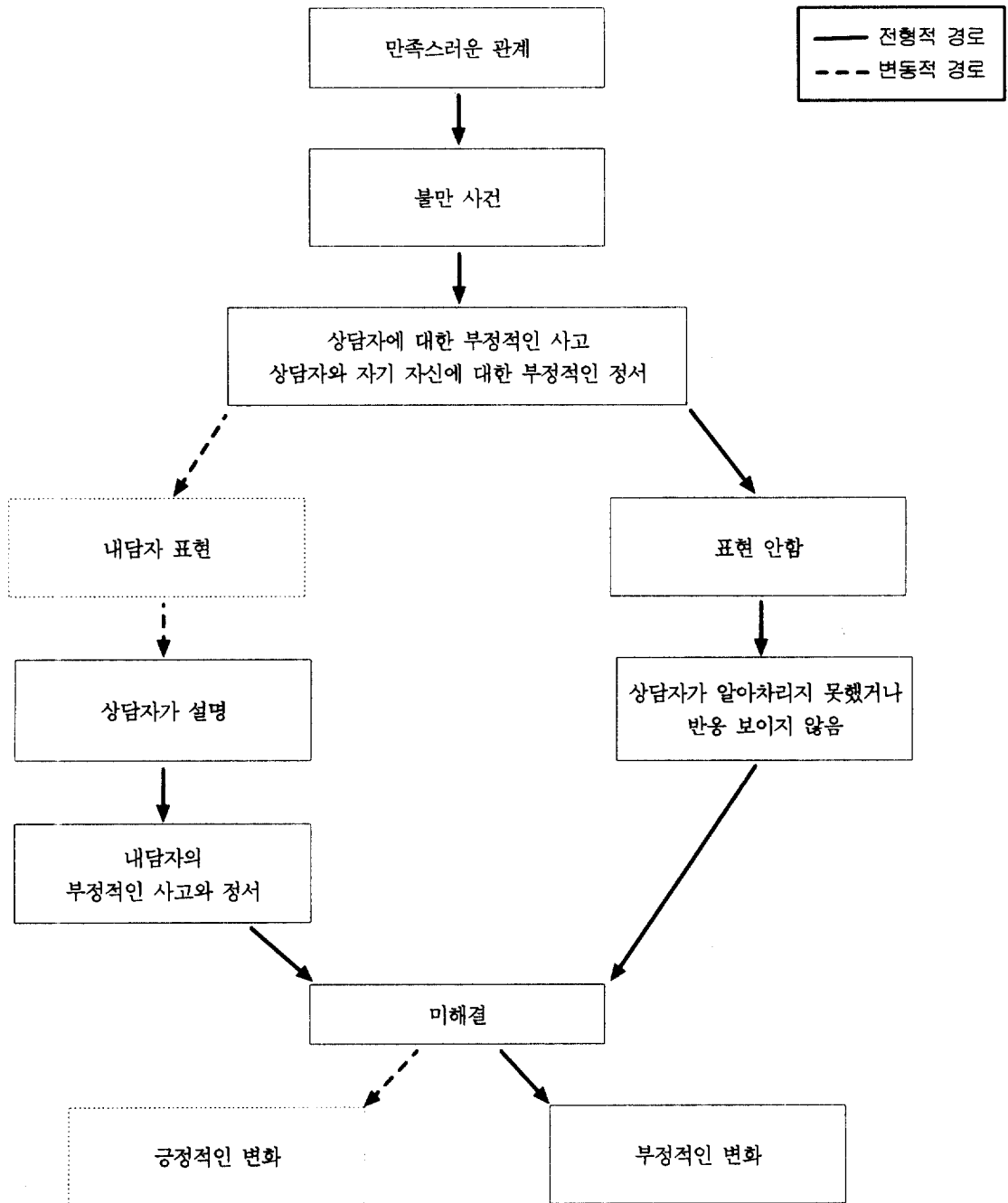


그림 2. 이해결 집단의 불만 경험 과정

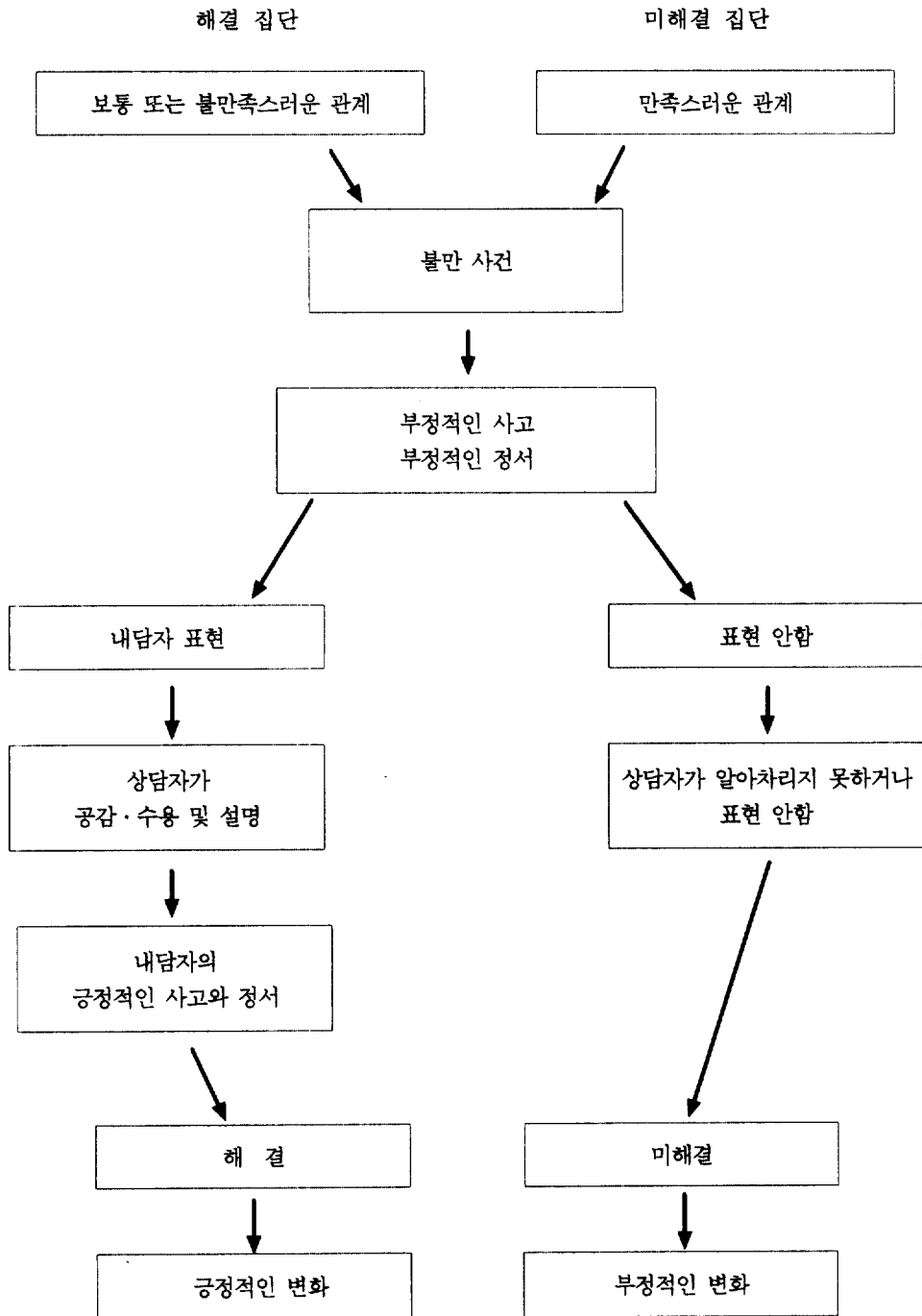


그림 3. 해결 집단과 미해결 집단의 전형적인 불만 경험 과정

면, 내담자가 표현하기가 부담스러웠던 경우가 전형적이었으며, 상담자에게 긍정적인 반응을 기대할 수 없었던 경우는 변동적이었다. 이 경우, 상담자도 내담자의 불만을 알아차리지 못했거나 반응을 보이지 않았다.

반면, 변동적으로 상담자에게 불만을 표현한 내담자들도 있었는데, 해결 집단과 달리 내담자가 자발적으로 불만을 표현한 경우가 전형적이었다. 그 이유를 살펴보면, 긍정적인 변화를 바라고 표현한 경우가 전형적이었으며, 내담자가 화가 나고 실망스러웠기 때문에 표현한 경우는 변동적이었다. 내담자의 표현에 대해 상담자들은 전형적으로 감정에 대한 수용 없이 설명을 하였고, 내담자들은 상담자의 이런 반응이 만족할 만큼 이해되지 않았고 아쉽고 답답한 느낌이 들었다고 보고하였다. 불만이 해결되지 못한 이유에 대해서, 전형적으로 내담자들은 불만을 제대로 표현하지 않았기 때문이라고 생각하였으며, 시간이 더 필요한 문제라고 보고하는 경우는 변동적이었다. 이처럼 불만 경험이 해결되지 못하였을 때, 자기 자신을 돌아보게 된다는 긍정적인 변화를 경험하는 내담자들도 있었다. 그러나 전형적으로 무기력해졌다, 자기 개방을 안하게 되었다, 종결과 같은 부정적인 변화를 보고하였다. 이 결과를 그림 2에 제시하였다.

4. 해결 집단과 미해결 집단의 전형적인 경로

각 내담자들마다 상담에서 불만 경험이 변화되어 나가는 과정이 달라지지만, 각 영역에서 50% 이상의 내담자들이 경험하는 과정을 전형적인 경로로 보며, 이를 그림 3에 제시하였다. 해결 집단에서는 내담자와 상담자가 만족스러운 초기 관계를 형성하지 못하였으며, 불만 사건이 발생하게 되면 내담자들은 상담자나 자기

자신에 대한 부정적인 사고와 정서를 경험하였다. 내담자는 이런 경험을 상담자에게 표현하였고, 상담자는 이를 공감하고 수용한 다음 불만 사건에 대해 설명을 하였다. 이로 인해 내담자는 긍정적인 사고와 정서를 경험함으로써 불만이 해결되었고 긍정적인 변화를 경험하게 되었다.

반면 미해결 집단에서는 내담자와 상담자의 초기 관계가 대체로 만족스러웠으나, 불만 사건으로 인한 부정적인 사고와 정서를 상담자에게 표현하지 않았다. 상담자 또한 내담자의 이러한 상태를 알아차리지 못했거나 반응을 보이지 않았다. 따라서 이런 경험이 직접적으로 상담에서 다루이지 않고 해결되지 않은 상태로 남았으며, 이로 인해 내담자는 부정적인 변화를 경험하게 되었다.

논 의

본 연구는 내담자들이 상담에서 경험하는 불만과 그 해결과정에 대해 알아보기 위한 것이었다. 이를 위해 40명의 내담자들을 대상으로 개방형 질문지와 면접을 실시한 다음, 총 31개의 불만 사례에 대해 합의적 질적 분석 방법을 통해 평정하였다. 본 연구의 주요 결과들을 살펴보면 다음과 같다.

우선, 대부분의 내담자들이 상담자의 반응이나 태도와 관련된 불만을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 내담자들은 상담자가 자신이 원치 않는 반응을 하거나 요구하는 경우, 상담자가 상담에 집중하지 않거나 주로 듣는 편인 경우에 불만족스러운 경험을 보고하였다. 이는 상담에서의 불만(김정임, 1999)이나 오해(Rhodes et al., 1994)에 대한 연구와도 일치하는 결과이다.

이러한 불만은 여러 가지 이유로 발생할 수 있지만, 어떤 경우든 상담자가 이를 치료적으로 활용해 나가는 것이 중요하다. 또한 내담자들은 상담에서 자신에게 유용한 해결책을 찾지 못하여 불만을 경험하고 있었는데, 상담에서 내담자의 문제를 해결할 방안을 찾지 못한 경우, 내담자가 수용할 수 없는 해결책을 제시한 경우, 그리고 구체적인 방안이 없었던 경우 등이 있다. 이런 결과는 내담자가 원하는 목표를 향해 나아가는데 있어서 상담자들이 좀 더 적절한 목표와 과제를 선정하고 내담자를 협력자로서 잘 관여시키기 위해 노력하는 것이 필요하다는 것을 의미한다(Mallinckrodt & Nelson, 1991).

두 번째, 불만이 해결된 집단과 해결되지 않은 집단 사이의 중요한 차이는 불만의 표현 여부인 것으로 나타났다. 내담자들은 상담에서의 부정적인 경험을 상담자에게 먼저 개방하기 어렵다. 그러나 이러한 부정적인 경험이 갖는 영향력 때문에 연구자들은 상담자가 먼저 이를 알아차려서 내담자가 표현할 수 있도록 격려할 것을 권하고 있다(Safran & Muran, 1996; Rennie, 1994; Hill et al., 1993). 그러나 전체 31개 사례 중 상담자가 먼저 반응을 보인 경우는 8 사례에 불과한 것으로 나타났다. 특히 내담자들이 상담에서 불만을 충분히 다루지 못해서 해결되지 못하였다고 보고한 것을 감안할 때, 상담자가 내담자의 불만을 알아차리고 먼저 반응을 보이기 위한 노력을 기울이는 것은 더욱 중요할 것으로 보인다.

세 번째, 불만의 해결 과정에서 또 하나 중요한 점은 내담자가 상담자에게 불만을 표현한 후 나타나는 상담자의 반응이다. 불만 표현에 대해, 상담자가 내담자의 경험을 공감하고 수용한 경우에는 해결에 이르렀지만, 상담자가 단지 설명만 하는 경우에는 해결되지 못한 것으로

나타났다. Safran과 Muran(2000, 1996)은 내담자가 처음에 동맹 결렬의 지표로 드러내는 것은 내담자 내면의 욕구나 감정이 아니라고 보았다. 내담자는 자신의 중요한 정서에 대한 방어적인 대처 전략의 결과로 이차적인 정서를 먼저 드러내며, 상담자의 지속적인 공감과 지지를 통해서만 자신의 실제 내면 세계를 인식하고 개방할 수 있다고 보았다. 따라서 상담자들이 내담자들의 부정적인 상태를 알아차리는 것 못지않게, 부정적인 경험을 개방할 때 수용적이고 개방적인 자세를 유지하며 내담자의 내면 세계를 탐색하는 과정도 중요함을 알 수 있다.

네 번째, 내담자들은 불만이 해결되는 과정을 통해 긍정적인 변화를 경험한 것으로 나타났다. 해결 집단의 내담자들은 새로운 시도를 하게 되었다, 통찰을 획득하였다, 상담에 대한 기대가 생겼다, 상담자에게 부정적인 정서를 표현할 수 있게 되었다, 마음이 편해졌다고 같은 변화를 보고하였다. 이는 내담자들이 불만족스러운 경험을 상담자에게 알리고 이를 통해 작업하는 것이 내담자에게 교정적 정서 체험과 성장의 기회를 제공하며 치료를 강화한다는 선행 연구 결과와도 일치하는 것이다(Safran & Muran, 2000; Watson & Greenberg, 2000; Mallinckrodt, 1996; Rhodes et al., 1994; Safran, 1993).

다섯 번째, 본 연구에서는 상담자와 만족스러운 초기 관계가 형성되지 않은 내담자들이 불만을 표현하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담자와 내담자의 관계가 좋을수록 내담자가 부정적인 경험을 잘 개방한다는 선행연구들(김정임, 1999; Gelso & Carter, 1994; Rhodes et al., 1994)과 일치하지 않는다. 그런데 이는 본 연구에서 1~3회기 동안의 초기 관계를 살펴보았기 때문에 나타난 결과일 수 있다. 상담이 진행되는 동안 상담 관계는 끊임없이

변화하므로, 이전의 관계가 불만의 표현과 해결에 미치는 영향에 대해 살펴보기 위해서는 초기 관계보다는 불만 사건이 생기기 직전의 관계를 파악하는 것이 필요할 것이다.

본 연구가 지니는 몇 가지 제한점을 살펴보면 다음과 같다. 우선, 이 연구는 내담자의 보고를 통해서만 자료를 수집하였기 때문에, 내담자가 미처 자각하지 못한 다양한 상호작용이나 내담자의 변화는 파악하지 못한 한계가 있다. 따라서 내담자의 불만 경험에 대한 상담자의 관점이 함께 연구되고, 상담 성과의 측면에서 내담자의 다양한 변화를 객관적으로 평가해 본다면 임상적으로 보다 풍부한 자료를 제공할 수 있을 것이다.

두 번째, 본 연구에는 이미 상담이 종결된 3명의 내담자 사례가 포함되어 있는데, 이들은 모두 특정 불만 경험이 해결되지 않아 상담을 종결하게 되었다고 보고하였다. 이처럼 불만으로 인해 상담을 종결하는 경우와 불만족스러운 상태로 상담을 유지하는 경우는 여러 가지 측면에서 다른 양상을 보일 것이라고 예측할 수 있다. 앞으로의 연구에서 이 두 집단을 비교해 본다면 상담자가 조기 종결을 예방하기 위해 어떤 노력을 기울여야 하는지에 대한 보다 구체적인 정보를 제공할 수 있을 것이다.

세 번째, 상담에서 내담자의 부정적인 경험은 내담자의 역동과 관련되어 있을 가능성이 많다 (Hill et al., 1996; Safran & Muran, 1996; Rhodes et al., 1994). Bordin(1994)은 초기에 동맹을 형성하는데 있어서의 어려움과 달리, 일단 동맹이 형성된 다음에 발생하는 결렬은 내담자의 역기능적인 대인관계 패턴에 의한 것이라고 보았다. 뿐만 아니라, 이러한 부정적인 경험을 상담자에게 표현하고 해결해 나가는 상담 과정도 내담자의 역동과 서로 영향을 주고받는다. 따라서

앞으로의 연구에서는 내담자의 역동과 관련하여 불만 경험과 그 해결 과정을 살펴볼 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서는 내담자의 불만 경험에 대한 상담자의 반응이 중요하다는 것을 확인하였는데, 이러한 반응은 상담자의 다양한 특성에 따라 달라질 수 있을 것이다. 예를 들면, 자신의 분노에 대해서 불편을 많이 느끼는 상담자들은 내담자가 상담자에게 분노를 표현할 때 불안하고 당황하여 내담자의 말을 왜곡하여 지각하는 것으로 나타났다(구자경, 1998). 따라서 불만 경험의 해결 과정에 영향을 미치는 상담자의 특성을 함께 살펴본다면, 상담자가 부정적인 경험을 효과적으로 다루기 위해 필요한 훈련에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 구자경 (1998). 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응. 서울대학교 박사학위 논문.
- 권희경 (1999). 상담자 태도 및 저항에 대한 개입이 저항 감소와 상담 지속에 미치는 영향. 고려대학교 박사학위 논문.
- 김정임 (1999). 작업동맹 및 주장성과 내담자의 상담에 대한 불만 경험 및 표현의 관계. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 조성호 (1997). 내담자 저항과 내담자 반발성, 상담자 개입 특성 및 작업동맹과의 관계. 서울대학교 박사학위 논문.
- Basch, M. (1982). Dynamic psychotherapy and its frustration. In P. L. Wachtel (Ed.), *Resistance: Psychodynamic and behavior approaches*. New York: Plenum Press.

- Bishoff, M. M. & Tracey, T. J. (1995). Client resistance as predicted by therapist behavior: A study of sequential dependency. *Journal of Counseling Psychology, 42*, 4, 487-495.
- Blatt, S. J. & Erlich, H. S. (1982). Levels of resistance in the psychotherapeutic process. In P. L. Wachtel (Ed.), *Resistance: Psychodynamic and behavior approaches*. New York: Plenum Press.
- Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New Directions. In A. O. Horvath & L. S. Greenberg(Eds.), *The Working Alliance: Theory, Research, and Practice*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Davanloo, H. (1992). A Method of short-term dynamic psychotherapy. In H. Davanloo(Ed.), *Short-term dynamic psychotherapy*. Northvale, NJ: Aronson.
- Elkind, S. N. (1992). *Resolving impasses in therapeutic relationships*. New York: Guilford Press.
- Elliott, R. (1989). Comprehensive process analysis: Understanding the change process in significant therapy events. In M. J. Packer & R. B. Addison (Eds.), *Entering the circle: Hermeneutic investigation in psychology*. Albany: State University of New York Press.
- Foreman, S. A. & Marmar, C. R. (1985). Therapist actions that address initially poor therapeutic alliances in psychotherapy. *American Journal of Psychiatry, 142*, 922-966.
- 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.
- Hatcher, R. L. & Barends, A. W. (1996). Patients' view of the alliance in psychotherapy: Exploratory factor analysis of three alliance measures. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 64*, 6, 1326-1336.
- Henry, W. P. & Strupp, H. H. (1994). The therapeutic alliance as interpersonal process. In A. O. Horvath & L. S. Greenberg(Eds.), *The Working Alliance: Theory, Research, and Practice*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, R. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses in long-term psychotherapy: A qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 207-217.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Corgar, M., & Denman, D. W. (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert processes. *Journal of Counseling Psychology, 40*, 3, 278-287.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Nutt-Williams, E. (1997). A Guide to Conducting Consensual Qualitative Research. *The Counseling Psychologist, 25*, 4, 517- 572.
- Kohut, H. (1984). *How does analysis cure?* Chicago: University of Chicago Press.
- Mallinckrodt, B. (1996). Change in working alliance, social support, and psychological symptoms in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 448-455.
- Mallinckrodt, B. & Nelson, M. L. (1991). Counselor training level and the formation of the psychotherapeutic working alliance. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 133-138.
- Regan, A. M. & Hill, C. E. (1992). Investigation of what clients and counselors do not say in brief

- therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 2, 168-174.
- Rennie, D. L. (1994). Clients' deference in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 427-437.
- 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.
- Rogers, C. R. (1942). *Counseling and psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Safran, J. D. (1993). Breaches in the therapeutic alliance: An area for negotiating authentic relatedness. *Psychotherapy*, 30, 1, 11-24.
- Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., & Murray, P. (1990). The therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy*, 27, 2, 154-165.
- Safran, J. D. & Muran, J. C. (1996). The resolution of ruptures in the therapeutic alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64, 3, 447-458.
- Safran, J. D. & Muran, J. C. (2000). Resolving Therapeutic Alliance Ruptures: Diversity and Integration. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 2, 233-243.
- Watson, J. C. & Greenberg, L. S. (2000). Alliance Ruptures and Repairs in Experiential Therapy. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 2, 175-186.

Clients' Experience of Dissatisfaction in Counseling: A Qualitative Analysis

Bo-Gyeong Mun Sung-Sook Chang
The Catholic University of Korea

This study tried to identify clients' experience of dissatisfaction in counseling and its resolution-course with the method of qualitative analysis. In all, forty clients answered open-ended questionnaire about their dissatisfaction. After completing the questionnaire, the clients were interviewed about their answers. The thirty-one cases were rated with Consensual Qualitative Research.

As the result, clients reported that they had frequently experienced dissatisfaction at the following cases; when counselor showed reaction that client did not want, when client found no concrete solution, when counselor asked for disagreeable reaction to client, when clients felt that counselor didn't concentrate on counseling, when clients felt that counselor only listened to them. These events made clients experience negative thought and affection in counseling or about counselor.

The typical resolution-courses of the dissatisfaction are as follows. The initial client-counselor relationships were unsatisfactory or ordinary. But when there happened to be dissatisfactory events, counselors showed reactions to them earlier than clients. So clients expressed their experience of the dissatisfaction to their counselors, and then counselors not only empathized and accepted the experiences but also explained the unsatisfactory event. Clients came to understand them, and have positive feelings. The events were settled through understanding, and clients experienced positive changes of themselves as well as their counselors.

In the case of dissolution group, initial relationships were typically almost satisfactory but clients didn't expressed their negative experiences after the dissatisfaction event, or counselors were unaware or unresponsive about it. So the experiences were not addressed during the counseling sessions, and were not settled. As the results, clients came to have negative changes.

Key Words : *experience of dissatisfaction in counseling, expression of dissatisfaction, resolution of dissatisfaction, reaction of counselor, empathy and acceptance of counselor, Consensual Qualitative Research.*