

## 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인\*

안 혜 신<sup>†</sup>      장 유 진

한양대학교

겸임교수

교수

본 연구에서는 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 개념도 방법을 활용하여 중국 유학생 10명을 대상으로 심층 면담을 진행하고, 진술문을 도출한 뒤 유사성 분류 후 중요도를 평정하였다. 그 결과, 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인은 모두 2차원으로 상담자의 문화적 역할과 역량이 공통적인 요인으로 나타났다. 아울러 도움이 된 요인 9개, 도움이 되지 않은 요인 6개의 군집을 통해 강점과 자원을 바탕으로 한 내담자 지지와 자기 이해 조력을 상담자의 지시적 접근과 문제해결 역량만큼이나 중요하게 인식한다는 점과 민족적, 언어적으로 일치하는 상담자보다 전문적인 상담자를 선호하는 제한 중국 유학생의 독특한 인식을 확인하였다. 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 중요도를 비교한 결과, 전문적 역량을 중요하게 인식한 상담자 집단과는 달리 내담자 집단은 유학 생활의 실질적 정보를 얻지 못한 점을 가장 중요하게 인식하여 상담자 집단과 내담자 집단 간 인식의 차이를 나타냈다. 본 연구의 결과를 바탕으로 상담자 교육에서 다문화 인식의 교육과 문화적으로 적절한 상담 개입전략과 같은 실천적 시사점을 논하였다.

주요어 : 중국 유학생, 심리상담, 도움이 된 요인, 도움이 되지 않은 요인, 개념도 방법

\* 본 연구는 안혜신(2023)의 한양대학교 박사학위논문 ‘심리상담에 대한 중국 유학생의 인식과 경험’ 중 일부를 발췌, 수정한 내용임.

† 교신저자 : 안혜신, 한양대학교, (04763) 서울특별시 성동구 왕십리로 222, E-mail: [anovelist0@gmail.com](mailto:anovelist0@gmail.com)

 Copyright ©2024, The Korean Counseling Psychological Association  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

국내 약 7만 명에 달하는 중국 유학생은 경제적 상승효과와 대학 국제화에 기여한 바 크지만, 이들의 한국 생활 부적응 문제는 코로나로 촉발된 대학 내 중국 유학생 혐오 논란과 더불어 다양한 사회적 이슈와 우려를 낳고 있다(김해연 외, 2019; 신선희, 유문무, 2014; 장서훈, 이용진, 2019). 한국 대학생들은 외국인 중 중국인에 대한 부정적 인식이 전체적으로 높다는 연구 결과가 확인된 바 있으며(김종태, 한기덕, 2013), 중국 유학생들은 수업이나 팀 프로젝트, 교외 활동 등에서 차별을 경험하고 있다(백근영, 2017; 전재은, 장나영, 2012). 실제 국내 유학생의 과반을 차지하는 중국 유학생들의 약 40%가 유학 생활에 불만족하는 것으로 나타났으며(기영화, 장지현, 2019), 이들의 상당수는 우울이나 불안과 같은 정서적인 문제를 경험한 적이 있고, 한국 생활에 적응하지 못한 중국 유학생이 반한 감정을 가지고 돌아가는 경우도 적지 않다(김창기, 이진성, 2014). 이에 따라 유학생의 중도 탈락율은 2019년 4.7%에서 2021년 6.6%로 꾸준히 증가하는 추세이며(대학알리미, 2021), 중국 유학생의 자해와 자살과 같은 위기 사례도 빈번히 보고되고 있다(권태희, 정현희, 2020; 정옥정 외, 2021; 주희연, 2020). 이처럼 중국 유학생이 대학 생활 적응에 많은 어려움과 높은 수준의 스트레스를 경험하게 된다는 점을 고려할 때, 중국 유학생의 대학 생활 적응을 위한 지원은 무엇보다 중요하다.

중국 유학생의 적응 지원을 위한 다양한 방안 중 심리상담은 그들이 겪는 문화적응 스트레스를 경감시키는 효과적인 지원책으로 논의되어왔다. 전문가의 정보제공을 일컫는 일반적인 상담과 달리, 심리상담은 상담자와 내담자 간 상호작용을 통해 삶 속에서 겪는 과제

를 해결하고, 변화를 촉진하는 과정이다(Corey, 2017). 실제로 다수의 연구에서는 심리상담을 포함하는 사회적 지지가 유학생의 심리·사회적 적응을 향상시킬 수 있다고 주장하였다(Johnson et al., 2018; Smiljanic, 2017). 보다 구체적으로 Crockett 외(2007)의 연구에서는 문화적응 스트레스가 유학생들에게 높은 수준의 우울과 불안을 일으키지만, 동료의 지지가 이를 완화한다는 결과를 통해 가족, 친구 등 사회적 지지의 부재를 경험하는 유학생들은 적절한 수준의 정신적, 정서적 지지가 필요하다는 점을 확인하였다. 호주의 유학생을 상대로 사회적 지지의 효과성을 연구한 Han 외(2017)는 교수와의 안정적 애착이 아시아 유학생의 학업 및 적응에 긍정적인 영향을 미쳤다고 보고 하면서, 유학생의 문화적응 스트레스는 사회적 지지와 같은 보호 요인으로 완화할 수 있음을 강조한 바 있다. Ma(2017)는 미국 내 중국과 인도의 유학생 102명을 대상으로 문화적응 스트레스와 우울의 관계에서 사회적 지지의 역할을 탐색한 결과, 문화적응 스트레스로 겪는 우울의 증상은 사회적 지지를 통해 경감될 수 있음을 확인하였다. 같은 맥락에서 Ye(2006)는 중국 유학생이 인식한 만족스러운 사회적 네트워크가 문화적응 스트레스를 조절할 수 있다는 점에 주목하였고, Teegen과 Popova(2021)는 가족, 친구와 같은 사회적 지지의 부재를 경험하는 유학생에게 상담 서비스는 필수적인 자원이 된다고 주장하였다. 결과적으로 유학생의 심리적 안녕과 성공적인 적응에는 심리상담과 같은 사회적 지지가 핵심 요인이라 하겠다(Kim et al., 2019). 이렇듯 심리상담은 유학 생활에서 발생할 수 있는 우울감이나 고립감 등 다양한 심리적 문제를 반감시키고 적응을 도울 수 있는 주요한 자원이 된다

(Han et al., 2017; Johnson et al., 2018; Liao & Wei, 2014; Wampold, 2015).

그러나, 한편에서는 심리상담을 통한 사회적 지지의 효과가 제대로 발현되지 못하고 있다는 문제가 제기되기도 한다. 특히 미국과 같이 아시아 유학생이 많은 곳에서 아시아 유학생은 낮은 교육 시스템과 언어 장벽, 문화적 차이로 인해 심리상담을 찾게 되지만 상담자의 반응과 태도 때문에 부정적 경험을 하거나, 상담자가 내담자의 사회문화적 맥락을 적절히 다루지 못해 조기 종결로 이어지는 경우가 흔히 발생하는 것으로 보고되고 있다(Ang & Liamputtong, 2008; Shen, 2016; Zhang & Dixon, 2003).

이처럼 내담자와 상담자가 다른 문화적 배경을 가진 심리상담에서는 상담자와 내담자가 상담 관계에서 다른 경험을 하거나 상담 관계에 대한 인식의 차이가 일반적인 상담보다 클 수 있다. 예를 들어, 북미에서 상담 관계에 부정적인 영향을 미치는 것으로 간주하는 상담자의 지시적 접근이 아시아 유학생 내담자에게는 선호되는 현상이나(Bedi et al., 2012), 일반적인 상담 관계에서 긍정적 효과를 가져오는 것으로 알려진 상담자의 공감 반응이 북한 이탈주민 내담자에게 거부감을 줄 수 있다는 연구 결과(김윤정, 양은주, 2020)가 이를 잘 뒷받침한다. 이는 상담자가 다른 문화적 배경의 내담자를 상담할 경우, 그들의 문화적 배경과 현재 속해있는 환경을 고루 살필 수 있는 다문화 상담역량을 보유하고 있는 것이 매우 중요하다는 사실을 보여준다. 상담자와 내담자의 가치관이나 생활양식과 같은 문화적 요인이 상호 이질적인 상담 관계에서는 상담자가 내담자의 특성과 문화적 차이에 대해 이해하는 것이 효과적인 상담을 위해 필수적이기 때문

이다.

실제 다문화사회에서 문화적 배경이 다른 내담자를 상담할 경우, 상담자의 다문화 역량이 중요하다는 점은 여러 관련 연구를 통해 확인되고 있다. 미국이나 호주 등 다수의 유학생을 유치한 국가에서 수행된 경험적 연구 결과를 보면, 외국인 유학생들은 다문화적 민감성을 보이는 상담자를 더 신뢰하였고, 문화적으로 유능한 상담자와의 상담이 유학생의 적응에 기여한다는 점이 확인되었다(Jackson et al., 2013; Ng, 2006; Smiljanic, 2017). 따라서 유학생의 정신건강 관련 요구와 동기, 문화수용 수준과 현재 제공하고 있는 상담 서비스의 격차를 인식하고, 상담자가 유학생을 상담하는데 필요한 다문화적 역량을 갖추어야 한다는 주장이 힘을 얻고 있다(Johnson et al., 2018; Pendse & Inman, 2017; Shen et al., 2017). 실제로 높은 수준의 다문화 상담역량은 내담자 또는 상담자가 다른 인종 및 민족적 배경을 가진 상담 관계 내에서 긍정적인 상담 결과와 강한 상관관계를 나타냈으며(Bathje et al., 2022), 대학 상담센터의 흑인 및 원주민, 유색인종 내담자가 평가한 상담자의 다문화 상담역량은 상담자의 신뢰도와 상담 만족도 사이를 중재하는 것으로 확인되었다(Constantine, 2002). Anderson 외(2019)는 278명의 내담자를 대상으로 한 조사에서 상담자의 다문화 상담역량을 낮게 인식하는 경우 조기 종료의 위험이 증가한다는 점을 발견하였다. 이에 따라 상담자의 다문화적 역량에 대한 관심과 상담자 교육에서 문화적 역량에 대한 훈련 요구 등 다문화 상담을 위한 제언이 이어지고 있다(Jang et al., 2014; Kim et al., 2019; Reid & Dixon, 2012).

그러나 국내에서 문화적 배경이 다른 상담

관계를 대상으로 실시된 선행연구를 검토한 결과, 상담 과정에서 내담자의 경험과 인식을 탐색한 연구는 미비한 것으로 파악되었다. 지금까지 문화적 배경이 다른 상담 관계를 다룬 연구는 심리상담 전문가의 탈복 배경 청소년 상담 경험(노은희, 2021), 결혼이주여성 대상 다문화 상담자들의 문화적 역량 관련 경험(이현정, 2014), 다문화 상담자가 지각하는 어려움 및 극복방안(위주원, 최한나, 2015), 초보 상담자의 중도 입국 청소년 상담 경험(김혜진, 김현주, 2017) 등 상담자의 인식과 경험을 탐색하는 데 초점을 두어 이루어졌다. 이러한 연구는 다문화 상담자의 경험을 기반으로 현장의 목소리를 담아냄으로써 다문화 상담에 대한 이해를 높이고 상담 개입방안을 도출했다는 측면에서 의의가 있지만, 상담자 요인의 내담자와 상담자-내담자 간 상호작용을 충분히 다루지 못해 서비스 수혜자(내담자)들의 경험을 간과해왔다는 한계를 보인다.

국외에서는 전 세계 유학생 유치를 선도하고 있는 미국에서조차 대학의 상담 서비스는 국내 학생들을 위주로 개발되어 중국 유학생을 포함한 다양한 유학생들의 정신건강 서비스 요구에 부응하지 못하고 있다는 문제가 제기되었다(Shen et al., 2017; Wu et al., 2015). 지난 34년간 유학생 관련 상담 심리학 분야에서 출판된 경험적 연구를 검토한 Pendse와 Inman (2017)에 따르면, 유학생 대상 연구주제는 문화적응, 심리적 건강, 낮은 상담 이용률에 집중되었고, 상담 경험에 대한 유학생의 인식을 조사한 경우는 소수에 불과하며, 실제 상담 경험에서 도출된 결과가 아니라는 제한점을 가진다(Kainth, 2020; Zhang & Dixon, 2001). 이러한 기존 연구의 한계를 고려하여 Liu 외 (2020)는 미국 내 동아시아 유학생들의 실제

상담 경험을 탐색하였다. 현상학적 접근을 사용하여 이들의 인식을 탐색한 결과, 상담을 받기로 한 결정에 미친 사회적 네트워크의 영향과 문화적 낙인 인식, 상담의 의학적 모델에 대한 기대, 상담자의 문화적 무능력 인식, 상담에 대한 긍정적 경험, 상담자 배경에 대한 기대와 같은 여섯 가지 주제가 도출되었다. 이러한 결과는 동아시아 유학생의 상담 요구에 대한 보다 정교하고 유연한 관점에 기여했다는 의의가 있지만, 중국과 한국 유학생이라는 이질적인 집단을 구분하지 않고 참여자 전체를 대상으로 주제를 도출했다는 면에서 한계를 가진다.

이상의 논의를 종합해 볼 때, 한국 내 중국 유학생들의 학업 중도 탈락을 막고, 대학 생활 적응을 돕는데 필요한 정서적 지원방안으로써 심리상담이 제 기능을 발휘하기 위해서는 국적별 혹은 문화집단별 내담자들의 심리 상담에 대한 경험을 심층적으로 탐색하고 분석할 필요가 있다. 심리상담은 상담자와 내담자의 상호 협력을 통해 함께 변화를 만들어 나가는 과정이므로(이장호 외, 1999), 내담자의 상담에 대한 경험을 심도 있게 탐색하는 것은 상담의 질을 제고하기 위한 중요한 주제 중 하나라 할 수 있다. 더욱이 증가하는 유학생 수에도 불구하고 대학 내 상담센터는 주로 한국 대학생을 대상으로 하며, 중국인과 같은 유학생의 요구는 충족하지 못하고 있는 것으로 알려졌다(고홍월, 2017; Nam et al., 2020). 많은 국내대학이 재정적으로 중국 유학생에 의존하고 있다는 점에서 한국의 유학산업에 미치는 중국 유학생의 영향력을 고려할 때, 이들의 성공적인 대학 생활 적응을 위한 지원은 필수적이다. 따라서 한국 사회에 빠르게 증가하고 있는 중국 유학생의 심리지원 수요

에 적절히 대응하고 효과적인 심리상담 지원을 위해 내담자의 상담 경험에 주목하고, 이들이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 파악하는 것은 성공적인 다문화 상담을 위해 반드시 선행되어야 할 과제라 볼 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 중국 유학생의 심리상담 경험, 구체적으로 심리상담에서 어떤 요인이 도움 되었고, 도움이 되지 않았는지 확인하고자 하였다. 이러한 연구 목적에 따라 연구 대상이 경험하는 현상의 요인과 구조를 명료화하는 장점을 가지는 개념도(Concept Mapping) 방법(Kane & Trochim, 2007)을 사용하였다. 개념도 방법은 새로운 주제에 대해 참여자들의 관점을 확인하고 그 내용을 참여자가 직접 분석함으로써 연구자의 주관적인 해석을 최소화할 수 있고, 연구 대상이 경험한 현상의 영역과 잠재적인 구조를 시각적으로 표현하기 때문에 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인에 대한 중국 유학생의 인식을 실증적이고 종합적으로 제시하기 적합하다고 판단하였다(Trochim & McLinden, 2017). 본 연구를 통해 중국 유학생 대상 상담을 제공하는 상담자에게 실제 상담에서 도움이 된 요인은 강화하고 도움이 되지 않은 요인은 보완할 수 있는 실천적 방안을 제공할 수 있을 것이다. 뿐만 아니라 중국 유학생들이 실제 상담에서 경험한 생생하고 독특한 점, 그들만의 느낌과 견해 등을 발견함으로써 문화적 특성을 고려한 상담 개입전략 수립과 문화적으로 민감한 상담을 위한 상담자 교육에 기초자료가 될 것으로 기대한다. 이에 본 연구에서 설정한 연구 문제는 다음과 같다. 첫째, 심리상담에서 제한 중국 유학생들이 경험한 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 차원과 범주는

어떠한가? 둘째, 제한 중국 유학생들이 경험한 심리상담의 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 중요도는 어떠한가?

## 방 법

### 연구 참여자 및 모집 방법

본 연구의 참여자들은 연구 단계별로 예비면접 및 아이디어 생성 참여자와 유사성 분류 및 중요도 평정 참여자로 구분된다. 예비면접을 위한 참여자의 조건은 한국어로 대면 인터뷰가 가능하며, 대학 상담센터 등에서 한국인 상담자와 심리상담을 경험해 본 중국 유학생으로 제시하였다. 이를 위해 중국 유학생이 다수 재학 중인 A대학 중국 유학생 커뮤니티에 안내문을 게시한 결과, 심리상담을 5회기 경험한 한국 체류 3년 차의 23세 경영학부 여학생이 참여하였다.

다음으로 아이디어 생성 참여자를 모집하기 위해 중국 유학생 수 상위 5개 대학 중국 유학생 커뮤니티에 중국어로 작성된 안내문을 게시하였다. 참여 조건은 예비면접 참여자 조건과 같으며, 추가로 한국어로 일대일 면접이 가능해야 한다는 점을 고려하여 한국 체류 기간 3년 이상, 상담에서 긍정 경험과 부정 경험을 모두 탐색하기 위해 최소 2회기 이상 최대 30회기 이하의 상담 경험을 보유한 유학생으로 한정하였다. 개념도 방법에서는 참여자의 수를 크게 제한하지 않지만, 평균적으로 최소 8명에서 40명 이하로 두고 있다(Goodyear et al., 2005). Kane과 Trochim(2007)도 아이디어 생성을 위한 참여자 수에 대하여 최소 한 명에서부터 최대 80명까지도 가능하다고 보았으

표 1. 아이디어 산출 참여자

참여자	성별	연령	전공	학년	한국 체류 기간	상담받은 회기의 수
참여자1	여	32	금융경제	박사수료	9년	10회기
참여자2	여	27	방송 저널리즘	석사과정	6년	10회기
참여자3	남	29	무역물류	박사졸업예정	5년	2회기
참여자4	여	28	국어국문	박사수료	3년	2회기
참여자5	여	28	외국어로서의 한국어교육	석사과정	4년	8회기
참여자6	남	24	포르투갈어	4(학부)	6년	10회기
참여자7	여	26	국어국문	석사졸업	3년	16회기
참여자8	여	31	사회학	박사수료	6년	4회기
참여자9	여	29	외국어로서의 한국어교육	박사과정	7년	3회기
참여자10	남	25	컴퓨터공학부	4(학부)	3년	25회기

나, 일반적으로 연구주제에 대한 아이디어를 충분히 산출할 수 있는 참여자의 수를 최소 10명 이상으로 보고 있다. 이러한 기준을 참고하여 본 연구에서는 아이디어 산출 참여자를 10명 모집하였다.

이렇게 모집된 아이디어 산출 참여자는 여성 7명, 남성 3명이었다. 참여자들의 평균 연령은 28세, 한국 체류 기간은 평균 5.2년이며, 학부생 2명, 석사과정 및 졸업 3명, 박사과정 1명, 박사과정 수료 3명, 박사과정 졸업 예정 1명으로 구성되었다.

아이디어 생성을 통해 추출된 진술문은 유사성 분류와 중요도를 평정하게 된다. 유사성 분류와 중요도 평정에는 아이디어 생성에 참여한 참여자일수록 내용에 대한 이해가 높다는 장점이 있다(Kane & Trochim, 2007). 그러나 중국에서는 아직 상담 및 정신건강 서비스가 널리 보급되지 않아 심리상담에 대한 사전지식이 부족하며(Chen et al., 2020), 중국 유학생들은 한국어로 작성된 진술문의 미묘한 의미

와 주제에 대한 변별이 힘들고, 연구팀의 심리학적 관점을 적용하여 도출한 진술문 간 유사성을 판단하는 것은 더욱 어려워 신뢰도 높은 평정이 이루어지지 못할 가능성이 있다. 이점을 고려하여 본 연구에서는 아이디어 산출에 참여한 중국 유학생 중 한국어 수준이 높은 참여자 5명에 더해 아이디어 산출 단계에는 관여하지 않았지만, 중국 유학생으로서 상담심리 분야를 전공하고 실무 경험이 있는 상담자 5명을 눈덩이 표집(snowball sampling)을 통해 모집하여 유사성 분류 및 중요도 평정 과정에 추가로 포함하였다. 이들은 박사과정 수료 2명, 석사과정 졸업 3명이며, 평균 연령은 33세, 한국 체류 기간은 평균 9년 6개월이고, 평균 상담경력은 5년 1개월이었다.

#### 자료분석

##### 개념도 방법

개념도(concept mapping) 방법은 참가자의 브

레인스토밍과 같은 생생한 경험을 통해 특정 주제 또는 개념에 대해 시각화하여 표현하는 방법으로, 비구조화된 분류 및 해석이 포함되는 정성적 방법과 다차원 분석 및 군집분석과 같은 정량적 방법을 통합하는 혼합 연구 방법이다(Trochim & McLinden, 2017). 개념도 방법은 사전참조 자료나 확립된 이론 체계가 부족한 분야의 연구에서 참여자의 주관적 경험을 토대로 특정 현상의 영역과 구성 요소, 잠재적 구조 등을 밝히고자 하는 목적에 부합하는 접근법으로, 여러 이해 관계자들(stakeholders)의 관점을 구체적이고 실질적으로 얻을 수 있어 유용하다. 특히 연구 자료의 구조화 과정에서 연구 참여자들의 적극적인 참여가 필수적이므로 기존의 선행연구만을 기반으로 한 이론이 가지는 제약을 극복할 수 있는 특징을 가진다. 따라서 본 연구에서도 다음과 같은 이유로 개념도 방법을 선택하였다.

첫째, 기존 중국 유학생 대상 심리상담과 관련한 연구의 초점이 심리적 도움 요구 분석에 집중되어왔기 때문에 본 연구는 제한 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 구체화하는 최초의 연구라 할 수 있다. 따라서 초기 단계 연구에 적합한 개념도 방법을 활용하는 것이 적절하다고 보았다. 둘째, 개념도 방법은 진술문과 군집을 통해 연구 참여자의 주제에 대한 판단과 관심, 요구 등이 어떻게 구성되어 있는지 시각화하여 표현할 수 있다는 장점이 있다. 본 연구에서도 중국 유학생이 인식하는 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 차원을 통해 향후 중국 유학생과 같은 다양한 내담자의 문화적 특성을 고려한 상담 개입전략, 문화적으로 유능한 상담자 교육방안 마련에 활용할 수 있을 것으로 예상하

였다. 셋째, 개념도는 현 상태에 대한 진단과 분석을 통해 향후 방향성에 대한 체계를 제공하는 데 효과적인 연구 방법이다(Kane & Trochim, 2007). 참여자들의 중요도 평정을 통해 어떤 요인에 중점을 두어야 하는지 확인할 수 있으며, 본 연구에서는 중국 유학생 중 상담자와 내담자 집단이 각각 중요도를 평정한 후, 이를 비교함으로써 두 집단의 인식 차이를 확인하였다.

### 분석 절차

본 연구에서는 중국 유학생의 심리상담 경험을 바탕으로 이들이 인식하는 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 확인하기 위해 Trochim과 McLinden(2017)의 개념도 작성을 위한 주요 과정을 수행하였다.

첫째, ‘개념도 준비단계’에서는 국내외 문헌 조사 등을 통해 중국 유학생의 심리상담에 대한 인식과 경험을 확인하는 초점 질문을 개발하였다. 초점 질문(안)에 대하여 상담심리 전공 교수 1인에게 적절성을 검토받은 후 중국 유학생 1명을 대상으로 예비면접을 실시하여 되도록 전문용어를 삼가고, 개인의 느낌을 있는 그대로 표현할 수 있도록 초점 질문을 수정하였다. 그 결과 ‘상담에서 주로 한 이야기는 무엇입니까?’, ‘기억에 남는 상담자의 반응은 어떤 것입니까?’, ‘상담이 본인의 문제에 어떤 점에서 도움이 되었거나 도움이 되지 않았다고 생각하십니까?’로 최종 초점 질문을 확정하였다.

둘째, ‘아이디어 생성 단계’에서는 연구 참여자들에게 브레인스토밍 방식을 적용하여 아이디어를 얻은 뒤 수집된 아이디어를 종합하고 편집하는 과정을 거쳐 최종 진술문을 산출한다. 이를 위해 아이디어 생성 참여자를 대

상으로 앞서 언급한 3개의 ‘확정된 초점 질문’에 대해 50~90분간의 참가자별 대면 면접을 1회 실시하였다. 면담에서는 먼저 연구의 설명서를 제시하고 본 연구의 목적과 개요를 설명한 후, 비밀 보장과 참여에 대한 보상, 원하지 않을 시 언제든지 참여를 취소할 수 있다는 내용이 포함된 동의서를 제공하였고, 참가자 중 한국어 수준이 낮은 경우는 미리 초점 질문지를 보내 개별 면담으로 인한 부담을 덜어 주고자 하였다. 면담을 진행하면서 8번째 참가자부터 응답 내용이 유사해지면서 새로운 아이디어가 줄어들고 기존 아이디어를 재확인하는 자료의 포화상태(saturation)에 이르러 10번째 참가자에서 면담을 종료하였다(Fusch & Ness, 2015).

면담을 완료한 후에 주요 내용을 중심으로 녹음 파일을 전사(transcribe)하여 축어록을 작성하였다. Kane과 Trochim(2007)이 제시한 진술문 제작 지침에 따라 연구자가 축어록을 한 줄씩 읽으면서 연구주제에 해당하는 아이디어를 중심으로 진술문을 정리하였다. 그 결과, 심리상담에서 도움이 된 요인은 137개, 도움이 되지 않은 요인은 75개의 분석 대상 진술문이 도출되었다. 이후 이 진술문들을 참여자의 진술을 대표할 수 있는 핵심어(keyword)별로 유목화하고, 두 개 이상의 아이디어가 있는 문장은 분리하거나 유사한 문장은 참여자의 의도가 훼손되지 않는 선에서 통합, 편집하였다. 이후 상담심리 전공 교수 1인이 최초 축어록과 분석 대상 진술문을 보면서 참여자가 의도하는 바를 정확하게 파악하여 진술문으로 추출하였는지, 진술문의 의미가 불명확하거나 진술의 의도를 왜곡하고 있지는 않은지 검토하였다. 검토 과정을 거쳐 수정된 진술문은 연구 참여자 중 토픽(Topic) 6급이면서

한국어 구사가 능숙한 1인에게 해당 진술문이 상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인이라는 주제에 타당하다고 보는지, 중국 유학생이 생각할 수 있을만한 아이디어를 담고 있는지 확인하였다. 이와 같은 검토 의견에 따라 최종적으로 도움이 된 요인 70개, 도움이 되지 않은 요인 43개의 진술문으로 정리하였다.

셋째, ‘진술문 구조화 단계’에서는 최종 확정된 진술문에 대하여 의미나 주제가 비슷하다고 생각하는 진술문끼리 하나의 묶음으로 표시한 후 묶음의 이름을 명명하는 유사성 분류와 전체 진술문에 대한 중요도를 평정하였다. 참여자 본인의 경험이나 판단에 근거하여 진술문이 각 요인에서 얼마나 중요한지 상대적인 정도를 5점 리커트 척도(1=다른 진술에 비하여 중요하지 않음, 5=몹시 중요함)로 표현하도록 하였다. 유사성 분류 및 중요도 평정에는 참여자당 70분에서 90분이 소요되었다.

넷째, ‘개념도 분석단계’에서는 먼저, 연구 참여자들이 평정한 진술문 간의 유사성과 중요도를 Excel 프로그램을 활용하여 연구 참여자별 유사성 행렬표를 작성하고, 이를 모두 합산한 ‘집단 유사성 행렬표(GSM)’를 제작한 후 개념도 분석의 원자료로 활용하였다(민경화, 최운정, 2007). 다음으로, SPSS 29.0을 이용하여 다차원 분석(MDS)을 실시하였다. 다차원 분석에서는 각각의 진술문이 빈번하게 같은 묶음으로 분류되는 경우 그래프상 가까운 위치에 나타나게 되고, 그 반대의 경우는 멀게 나타난다. 다차원 분석을 통해 산출된 합치도, 해석 가능성, 효율성을 기준으로 차원의 수를 결정하였다.

이후 개념도 작성을 위해서 R 프로그램을 기반으로 하는 R-CMap을 사용하였다. R-CMap

은 개념도를 위한 오픈소스 소프트웨어로 R에서 구현되며(Bar & Mentch, 2017), 개념도의 포인트 지도, 군집지도 및 군집 평정 지도는 물론, 평행좌표(parallel coordinates)와 go-zone 그래프 등을 제공함으로써 SPSS 프로그램보다 개념도의 데이터 분석 및 시각화를 훨씬 효율적으로 수행할 수 있다(우예영, 2020; McLinden, 2017). 이에 따라 본 연구에서는 Bar와 Mentch (2017)를 참고하여 다음의 과정을 거쳐 개념도를 작성하였다.

첫째, 참여자들의 평정 자료를 R에서 불러올 수 있도록 csv형태의 데이터 파일로 재코딩하였다. 입력 데이터는 4가지 정보가 요구되는데, 전체 진술문과 참여자별 유사성 분류 결과, 평가자의 인구통계학적 정보, 평가자의 중요도 평정 결과이다. 둘째, R console에서 library() 함수를 이용하여 R-CMap메뉴를 불러온 뒤, 2차원 지도에 대한 신뢰도와 일관성을 추정하기 위해서 반분 신뢰도를 계산하였다. 셋째, R의 명령문 줄(command-line)에서 Settings를 선택하면 개념도를 작성하기 위한 환경을 설정할 수 있는데, 점 사이의 거리를 측정하는 유클리디안(euclidean) 방법, 군집을 생성하기 위한 워드(ward) 방법을 선택하였다. 넷째, Plot 메뉴에서는 포인트 지도(point map)를 통해 진술문을 2차원 지도상에 점으로 표시하고, 클러스터 지도(cluster map)와 군집분석에 따른 덴드로그램(dendrogram)을 생성하였다. 이때 평균 연결법으로도 군집을 생성하여 Ward 방법과 비교하였다.

마지막으로 ‘개념도 해석 단계’에서는 개념도의 각 차원 및 군집에 대한 명명 작업을 실시하였다. 먼저 포인트 지도의 결과를 통해서 가까운 진술문을 포괄적으로 나타낼 수 있는 차원명을 정하였다. R-CMap에서는 참가

자가 진술문 분류 후 작성한 군집명을 빈도수에 따라 제공한다. 참가자들이 제시한 군집명과 최종 결정된 군집 내 진술문의 내용을 검토하여 가장 적절한 군집명을 선택하였다. 이렇게 완성된 개념도를 통해 중국 유학생이 인식하는 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 전체적인 구조를 파악할 수 있었다. 이후 go-zone 그래프를 통해서 참가자 중 상담자와 내담자 두 집단의 중요도 평정 결과를 상대적으로 비교하였다. go-zone 그래프는 집단과 평정 점수의 조합을 기반으로 각 진술문의 점수를 표시하는 이변량(bivariate) 그래프이다(Bar, 2022). 본 연구에서는 상담자와 내담자 모두 중요도 인식 정도가 높은 1사분면과 상담자는 그 중요도를 낮게 인식하지만, 내담자는 높은 중요도로 인식하고 있는 2사분면의 진술문을 확인하였다.

## 결 과

### 심리상담의 도움이 된 요인 및 도움이 되지 않은 요인의 차원

본 연구에서는 SPSS 29.0을 활용하여 다차원 분석(MDS)을 실시한 후 도출된 스트레스 값으로 그림 1과 같이 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 스트레스 플롯(stress plot)을 작성하였다. 개념도 연구의 스트레스 값 평균 범위에 해당하는 .205~.365(Kane & Trochim, 2007)를 기준으로 확인한 결과, 도움이 된 요인의 2차원 스트레스 값은 .289( $R^2=.760$ ), 도움이 되지 않은 요인의 스트레스 값은 .239( $R^2=.878$ )로 나타났다. 본 연구에서 활용한 개념도 전용 R 소프트웨어인 R-CMap

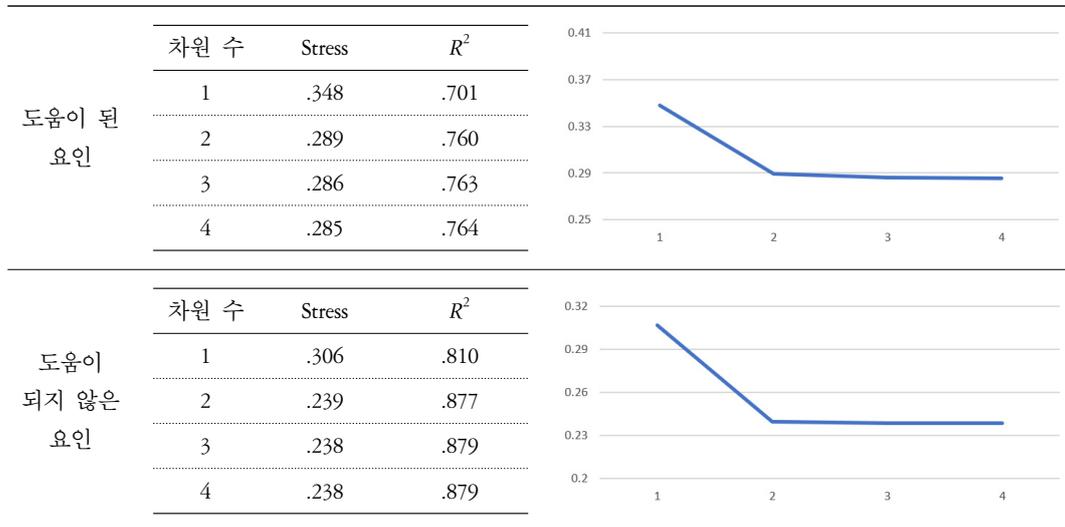


그림 1. 상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 스트레스 플롯

은 자동으로 다차원 분석을 실시하여 2차원상에 진술문의 위치를 나타내는데, R-CMap에서의 2차원 스트레스 값은 도움이 된 요인 .288, 도움이 되지 않은 요인 .244로 나타났다. 진술문의 양과 참가자의 수가 많을수록, 차원의 수가 클수록 설명량이 증가하면서 스트레스 값은 감소하게 되지만, 해석 가능성과 효율성이 낮아지는 것 또한 고려하여야 한다(Kane & Trochim, 2007). 개념도 연구에서는 3차원 이상으로 차원의 수를 정하는 경우 결과물을 이해하기 어려워 자료에 대한 통찰력을 제공하지 않기 때문에 2차원 지도를 활용할 것을 권하고 있다(Kane & Trochim, 2007; Trochim & McLinden, 2017). 따라서 본 연구에서는 스트레스 값으로 확인한 합치도와 해석 가능성, 효율성을 고려하여 차원의 수를 2차원으로 결정하였다.

이어 2차원상에 진술문이 서로 얼마나 가깝게 위치하는지 시각적으로 제공하는 포인트 지도를 작성하였다. 빈번하게 같은 묶음으로

분류된 진술문이 2차원 공간에서 더 가깝게 배치되는 반면, 그렇지 않은 진술문의 경우 멀리 떨어져 나타나게 된다. R-CMap의 포인트 지도는 축을 제공하지 않는데, 이는 개념도가 축 해석이 아닌 관계구조를 해석하는데 초점을 맞추기 때문이다(Trochim & McLinden, 2017). 개념도의 핵심은 거리에 표시된 점 간의 관계이며, 이런 이유로 다차원 척도법을 사용하여 2차원을 구성하더라도 축이 표시되지 않는다. 그러나 0점을 중심으로 사분면을 나누고, 각 사분면 내 위치한 진술문의 내용에 따라 차원을 명명하기 위해 본 연구에서는 R 프롬프트에서 axis() 함수를 사용하여 축을 설정하였다.

포인트 지도에서 각 사분면 내 위치한 진술문을 확인한 결과, 중국 유학생들은 심리상담에서 도움이 된 요인을 ‘상담의 효과’ 차원과 ‘다문화적 상담자’ 차원으로 인식하였으며, 구체적으로 도움이 된 요인의 1차원(x축)은 ‘변화 촉진 개입’과 ‘치료적인 상담자’, 2차원(y축)은 ‘다문화적 상담자 역할’과 ‘다문화적 상담

자 역량'으로 확인되었다. 심리상담에서 도움이 되지 않았다고 인식한 요인은 '유학생을 위한 상담 인프라 부족'과 '상담자 역량의 한계' 차원이었으며, 도움이 되지 않은 요인의 1차원(x축)은 '유학생 상담 인프라 부족' 대 '치료적 역량 부족', 2차원(y축)은 '한국어 소통의 한계'와 '상담자의 문화적 역량 부족'으로 나타났다.

#### 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 군집

군집분석에서는 다차원 분석을 통해 얻은 2차원 지도상의 진술문들을 거리를 기반으로 묶음으로 표현한다. 평정 참여자들이 빈번하게 한 묶음으로 묶은 진술문은 2차원 지도상에 한 묶음 내에서 확인할 수 있거나 다른 진술에 비해 더 가깝게 위치하는 것으로 나타난다. 평정 참여자들이 분류한 군집의 평균으로부터 점점 낮은 수의 군집까지 범위를 축소해 가며, 군집으로 묶었을 때 진술문의 의미가 일관되게 나타나는지 고려하여 가장 적합한 군집의 수를 결정하였다. 일반적으로 Ward의 방법은 진술문의 거리를 기반으로 군집을 나누기 때문에 개념도 연구에서 많이 사용된다(Kane & Trochim, 2007). 개념도에서 최종 군집 수를 선택하는 수학적 기준은 없으며, 일반적으로 진술문들의 거리와 내용의 맥락을 고려하여 가장 적합한 초기 군집 해법을 정하고, 그런 다음 연속적으로 더 낮은 군집 해법을 검토하여 군집 간 통합이 실질적으로 합리적인지 각 해법 수준에서 판단하게 된다(Trochim & McLinden, 2017).

이에 따라 Ward 방법으로 군집분석을 실시하고, 참여자들의 평균 분류 수로부터 도출된

군집의 내용을 검토하면서 더 낮은 해법의 덴드로그램과 비교하였다. 추가로 평균 연결법을 이용하여 군집분석을 실시한 후 Ward 방법의 결과와 비교하며 군집 내용의 적절성을 확인하였다. 도움이 된 요인은 참여자 평균 분류 개수( $m=9$ ,  $\max=11$ ,  $\min=5$ )를 고려하여 Ward 방법으로 9개 군집을 도출하였다. 평균 연결법으로 군집분석을 실시한 결과 또한 총 9개 군집이 도출되었는데, 36번과 37번 2개 진술문이 별도의 군집으로 묶여, 전체적인 군집의 의미를 고려했을 때 최종 Ward 방법으로 도출된 9개 군집이 적절한 것으로 판단하였다.

도움이 되지 않은 요인도 참여자들의 평균 분류 개수( $m=7$ ,  $\max=11$ ,  $\min=4$ )에 기초하여 Ward 방법으로 군집분석을 실시한 결과 6개의 군집을 확인하였고, 평균 연결법으로 분석한 결과도 6개 군집으로 나타났다. 그러나 평균 연결법에서는 25번과 36번 2개 진술문이 하나의 군집으로 형성되었다. '내담자의 문제에 원인만 파악할 뿐, 개선할 수 있는 방향으로 유도하지 않았다'는 25번 진술문의 경우 26번 진술문인 '상담자의 개입이 내 문제와 무슨 관련이 있는지 알 수 없었다'는 진술문과 의미가 유사하고, 36번 '사전고지 없이 상담자가 개인 신상의 이유로 다른 상담자에게 의뢰했다'는 진술문은 유학생을 상담할 수 있는 상담자의 부족 등 유학생 상담 기반의 부족을 의미하는 것으로 38번 '대기가 많이 밀려 있어서 문제가 해결된 이후 상담을 받으라고 연락이 왔다'는 진술문과 같은 맥락이라 할 수 있을 것이다. 따라서 도움이 되지 않은 요인의 군집도 Ward 방법으로 도출된 6개 군집이 적절하다고 판단하였다.

이렇게 분류된 군집의 명명을 위하여 참여자들이 작성한 명칭을 기반으로 R-CMap 알고

표 2. 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 군집별 진술문

중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인					
군집 번호	군집명	진술문 번호	진술문		
1	내담자 입과워먼트	1	상담을 통해 내 목표나 방향이 뚜렷해졌다		
		2	내 자신을 있는 그대로 수용 받는 경험을 할 수 있었다		
		3	사람들이 중국인이어서 싫어할 것 같았는데 사실이 아니라고 말해주었다		
		4	선생님의 말 때문에 이전까지 문제로 느껴지던 것이 문제로 느껴지지 않게 되었다		
		5	나를 무조건적으로 지지해주는 것을 처음으로 경험했다		
		6	상담을 통해 스스로 변화하도록 노력할 수 있게 되었다		
		7	상담 시간 동안 자신감이 증가했다		
		15	건강한 방식으로 스트레스를 해결할 수 있었다		
		16	극단적인 생각에서 나아질 수 있다는 희망을 제공해 주었다		
		17	상담자의 제안을 듣고 생각의 변화가 생겼다		
		18	다른 사람에게 도움을 구해도 된다는 생각을 갖게 되었다		
		19	상담을 통해서 실질적인 변화를 경험하게 되었다		
		2	문화적 특수성을 고려한 상담	8	완벽한 영어는 아니더라도 말의 의미를 서로 조율하며 이해해 가는 과정이 있었다
				9	정체성 문제로 중국어로 상담하기가 불편했는데 영어로 상담할 수 있어서 좋았다
				10	유학생이 처한 상황에 대한 구체적인 지식을 갖고 상담해주었다
				11	유학생의 상황을 이해하고 나아갈 방향을 알려주었다
				12	외국에서 와서 의지할 사람이 없을 때 상담 시간을 의지할 수 있었다
				13	유학 생활의 문제에 대해 유학생의 관점에서 대책을 제시해주었다
				14	유학생의 상황적 맥락과 내담자만의 표현의 의미를 이해해 주었다
3	상담자의 인간적 특성	20	내담자가 부담 없이 말할 수 있도록 인내심 있게 기다려 주었다		
		21	따뜻한 상담자		
		22	상담자의 높은 연륜과 경험		
		23	높은 전문성을 갖춘 상담자		
		24	스스로를 성찰하는 자세가 있는 상담자		
		25	유학생 상담 경험이 많은 상담자		
26	부드러운 말투와 신뢰감 있는 이미지를 가진 상담자				

표 2. 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 군집별 진술문 (계속 1)

4	상담자- 내담자의 우호적 협력관계	27	상담자와의 안정된 상담 관계
		28	타인에게 할 수 없는 말을 상담자에게는 할 수 있었다
		29	상담자는 믿을 수 있고 고민을 말해도 괜찮다고 느껴졌다
		30	가장 깊은 상처를 꺼내놓을 수 있게 해 주었다
		31	편안하게 내 얘기를 할 수 있었다
		32	경청과 지지, 개선방안을 함께 모색해 주었다
		47	상담자가 나의 경험을 질문이나 확인을 통해 명료화하고 조율해가며 이해하려고 했다
		48	상담자가 나를 이해하려는 노력이 느껴졌다
		49	상담자가 질문을 통해 자연스럽게 마음을 열게 해주었다
		50	눈을 마주치면서 잘 들어주고 나를 배려하면서 말했다
		51	진짜 도와주려는 진심을 느낄 수 있었다
5	상담자의 공감과 수용	33	상담자는 반응적이고 공감적이다
		34	말없이 경청해준다
		35	나의 상처를 깊이있게 공감해 주어서 내 생각과 감정을 나눌 수 있게 해주었다
		36	진정성 있는 상담자의 말로 위로를 느꼈다
		37	나의 상황을 잘 이해해 주었다
		38	상담에서 말을 하는 것만으로도 마음이 가벼워졌다
6	상담자의 문화적 역량	39	상담자의 공감적 반응과 표정, 따뜻한 눈빛
		40	이중언어 또는 중국어 능력
		41	내담자 문화에 대한 높은 지식
		42	한국어를 완벽하게 하지 않아도 알아듣는 이해력
		43	힌-중 간 문화차이에 대해 수용하는 태도
		44	중국의 문화나 사회상황에 대한 인식
		45	중국인이 한국어 할 때의 특징과 같은 경험적 지식
		46	나의 문제에 대해 한국 학생의 문제와 똑같이 대하는 태도
7	상담자의 문제해결 역량	52	나의 문제를 위해 관련 분야의 전문가들과 협력했다
		53	내 상황에 맞춰 다양한 제안을 해주고, 이끌어 주었다
		54	나의 성향이나 성격에 맞는 직업을 알게 되었다
		55	진로를 구체적으로 정할 수 있었다
		56	나의 고민에 대해 구체적인 해결책을 찾을 수 있는 정확한 방법을 알려 주었다
		57	내 문제에 직접 도움을 받을 수 있었다

표 2. 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 군집별 진술문 (계속 2)

8	자기이해 조력	58	스트레스에 취약해서 정서적 문제를 겪는 것을 도와주었다
		59	상처입은 과거 경험들을 다시 떠올리게 해서 무엇이 나를 힘들게 했는지 돌아보게 해주었다
		60	내 감정을 정확하게 이해하게 해주었다
		61	나 자신을 알게 도와주었다
		62	나의 문제에 대해 이해하고 원인을 알게 되었다
		63	나도 모르는 내 모습을 알게 해 주었다
		64	현재 내 상태를 깨닫고, 이해하게 도와주었다
9	변화를 촉진시키는 개입	65	상담자는 새로운 생각을 갖게 해주고 안전감을 주었다
		66	조언을 얻는 것이 아닌 내가 미처 발견하지 못한 것을 발견하게 해주었다
		67	질문을 통해 내 생각을 정리하고 발견할 수 있게 해주었다
		68	내 생각이 극단적이라는 것을 깨닫게 해주었다
		69	부끄럽게 생각했던 과거를 다른 관점에서 볼 수 있게 도와주었다
		70	나에 대해 미처 생각하지 못했던 것을 생각할 수 있게 해주었다
<b>중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인</b>			
군집 번호	군집명	진술문 번호	진술문
1	공감과 수용의 부족	1	상담자가 다그치듯이 물어서 말하기가 어려웠다
		2	상담자가 내 이야기에 무반응이었다
		3	상담자가 하품하거나 지루해하는 반응을 보였다
		4	내가 울고 있을 때 시간이 되자 갑자기 끝내버려서 당황스러웠다
		5	내가 힘든 얘기할 때마다 들어 줄 수는 있지만 해결은 스스로 하라고 강조해서 짜증이 났다
		6	상담자가 내 감정을 공감하지 못했다
2	내담자와 치료적 관계 형성 부족	9	공감되지 않는 상담자 자신의 경험을 공유했다
		16	내가 동의할 수 없는 상담자의 의견을 강요했다
		12	질문에 대해 본질을 꿰뚫지 못하는 설명식의 답변만 늘어놓았다
		13	상담자의 질문을 강요했다
		7	상담자의 피드백에 대해 수용하기 어려웠다
		8	다루기 원했던 문제를 다루지 않았다
		10	진정성 있는 공감 없이 전문지식을 남발하였다
		11	시간때우기 식의 상담이 되었다
		14	상담의 방법이 내가 기대한 것과 달랐다
15	상담자의 말하는 방식이 나와 맞지 않았다		

표 2. 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 군집별 진술문 (계속 3)

3	상담자의 문화적 역량 부족	17	유학 생활의 실질적인 정보는 얻지 못했다
		18	나의 문제에 대한 보다 구체적인 해결 방법을 제시해주지 못했다
		19	유학생이 겪는 어려움에 대한 이해가 없다고 느꼈다
		20	내가 중국 학생이라 차별, 혹은 선입견이 있는 것 같은 느낌을 받았다
		21	상담자가 나의 성장환경과 같은 문화적 배경을 이해하지 못했다
		22	내 문제에 직접적인 도움을 주지 않았다
		23	적응 문제보다 상대적으로 비중이 적었던 문화적인 차이에 대해서는 상담에서 다루지 않았다
4	유학생 상담 기반 및 역량 부족	24	상담 시간에 단순히 위로만 해주었다
		25	내담자의 문제에 원인만 파악할 뿐, 개선할 수 있는 방향으로 유도하지 않았다
		36	사전고지 없이 상담자가 개인 신상의 이유로 다른 상담자에게 의뢰했다
		37	상담을 하고 싶었지만 어떻게 하는 것인지 몰랐고, 알려주지도 않았다
		38	대기가 많이 밀려있어서 문제가 해결된 이후 상담을 받으라고 연락이 왔다
		26	상담자의 개입이 내 문제와 무슨 관련이 있는지 알 수 없었다
		27	문제에 대해 더 자세히 묻지 않았다
5	상담자의 낮은 전문성	28	힘든 점을 계속 말하게 할 뿐 문제해결에 도움이 되는 개입이 없었다
		29	끝날 시간이 되자 상담자가 나를 사무적으로 대했다
		30	상담이 친구와 대화하는 것 같아서 상담자의 전문성이 없다고 느꼈다
		31	대화에 깊이가 없고 피상적이었다
		32	상담자만이 줄 수 있는 통찰을 기대했지만, 책에 있는 대로 설명을 해주었다
		33	내 이야기를 듣고만 있었다
		34	가장 심각한 문제에 대해 다루지 않았다
6	한국어 소통의 한계	35	질문에 대답을 했음에도 계속 상담자가 원하는 질문을 했다
		39	한국어를 알아듣지 못해서 소통이 원활하지 않았다
		40	한국어로 내 입장에 대한 표현을 충분히 하지 못해서 상담자가 알아듣지 못했다
		41	내가 하고자 하는 말을 잘 이해했는지 확신할 수 없었다
		42	생각하는 대로 표현할 수 없어 답답했다
		43	모국어가 아니어서 심층적인 문제를 마음대로 표현할 수 없었다

리즘을 통해 자동으로 제공되는 명칭과 각 군집에 속한 진술문을 종합적으로 검토한 후 연구자와 상담심리 전공 교수 1인이 합의를 통하여 결정한 최종 군집 명칭에 따른 진술문 목록은 표 2와 같다.

명명한 군집 지도에 2차원 축을 결합한 후, 결정한 군집명이 각 차원의 명칭과 부합하는지 확인하였다. 1차원(x축)은 상담의 효과 차원으로, ‘변화 촉진 개입’ 차원에는 ‘내담자 임파워먼트’와 ‘변화를 촉진시키는 개입’, ‘자기 이해 조력’ 군집이 가깝게 배치되었다. ‘치료적인 상담자’ 차원에는 ‘상담자의 인간적 특성’과 ‘상담자의 공감과 수용’, ‘상담자-내담자의 우호적 협력관계’ 군집이 확인되었다. 이는 내담자를 조력하기 위한 다양한 상담자의 개입과 상담 성과를 가져오는 상담자의 특성에 대한 내용으로, 배치된 군집명과 차원명이 적절한 것으로 확인되었다. 2차원(y축) 상담에는 ‘상담자의 문제해결 역량’ 군집이, 하단에는

‘상담자의 문화적 역량’과 ‘문화적 특수성을 고려한 상담’ 군집이 배치되어 다문화적 상담을 위한 ‘상담자 역할’과 ‘상담자 역량’에 대한 차원명이 적절하다고 판단하였다. 따라서 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인의 최종 개념도는 그림 2와 같다.

도움이 되지 않은 요인 역시 최종 군집명이 차원의 명칭과 부합하는지 확인하기 위해 명명된 군집 지도에 2차원 축을 설정하였다. 도움이 되지 않은 요인의 차원은 유학생을 위한 상담 인프라와 상담자 역량 차원으로 1차원(x축)은 ‘유학생 상담 인프라 부족’ 대 ‘치료적 역량 부족’ 차원이다. 유학생 상담 기반 및 역량 부족 군집은 도움이 되지 않은 요인의 군집 중 가장 큰 형태로 이는 유학생 상담을 위한 ‘자원의 부족’과 ‘상담역량의 부족’, 두 종류의 진술문을 포괄적으로 포함하기 때문에 군집이 크게 형성되었다. 반면 ‘치료적 역량’ 부족의 차원에서는 ‘공감과 수용의 부족’, ‘상

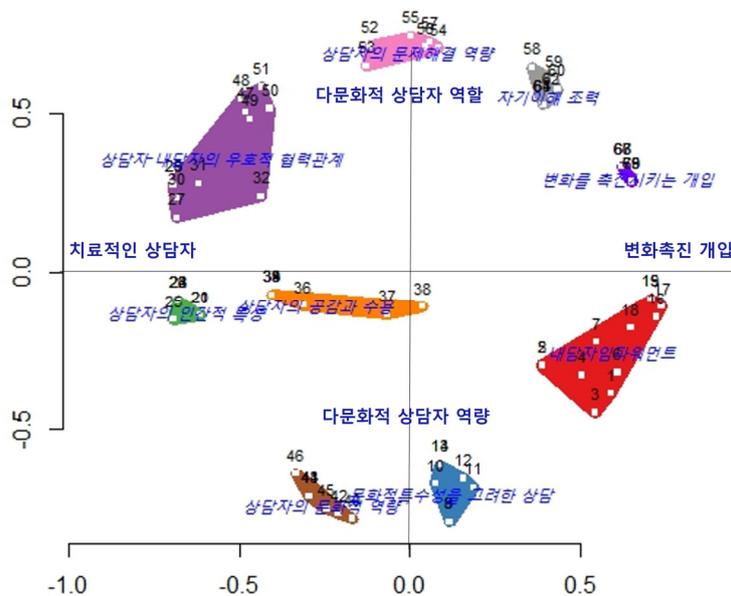


그림 2. 심리상담에서 도움이 된 요인의 개념도

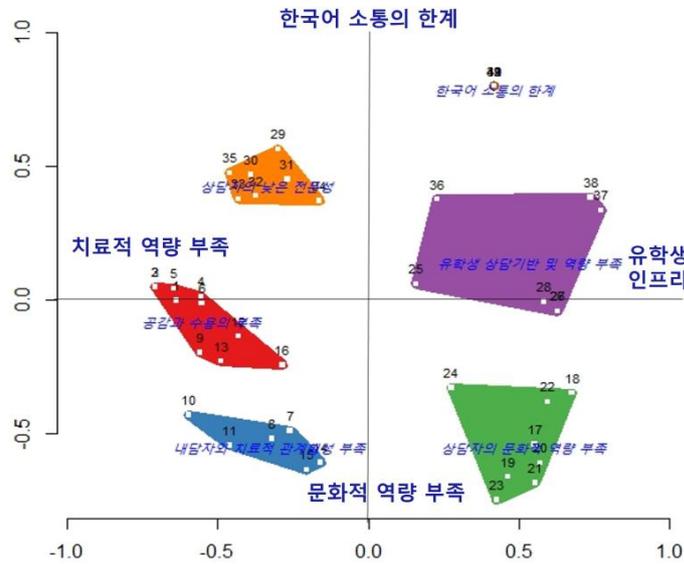


그림 3. 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인의 개념도

담자의 낮은 전문성’, ‘내담자와 치료적 관계 형성 부족’ 군집이 가깝게 배치되어 해당 차원명과 군집명이 적절하다는 것을 확인하였다. 2차원(y축)은 ‘한국어 소통의 한계’와 ‘문화적 역량 부족’ 차원으로, 상담에는 언어와 소통의 어려움을 나타내는 ‘한국어 소통의 한계’ 군집이, 2차원 하단에는 유학 생활의 실질적인 정보제공 부족부터 문화적 차이 인식에 대한 진술문까지 포함된 ‘상담자의 문화적 역량 부족’ 군집이 비교적 넓게 위치하였다. 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인의 최종 개념도는 그림 3과 같다.

#### 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 중요도

유사성 분류 참여자를 대상으로 중국 유학생이 인식하는 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인에 대한 진술문을 5

점 Likert 척도로 중요도를 평정하였다. 도움이 된 요인의 진술문별 평정 점수 평균과 표준편차는 아래 표 4와 같다.

도움이 된 요인에서 진술문 중요도 평정 점수의 최고점은 4.8점, 최저점은 3.0점이었다. 중요도의 평균은 4.2점, 평균 이상 진술문의 개수는 42개로 다수의 진술이 중요하다는 평정 결과를 나타냈다. 평균 이상 진술문 중에서도 4.5점 이상 높은 중요도로 평정된 진술문들을 살펴보면, 자신을 있는 그대로 수용 받으며, 상담자의 깊이 있는 공감을 통해 안정된 상담 관계를 구축하게 되었고, 그 결과 자신을 이해하고, 자신의 문제를 이제까지와는 다른 관점에서 바라보게 되면서 문제에 대한 원인을 알게 된 것을 가장 크게 도움이 되었다고 인식한 것으로 확인되었다. 반면, 평균 점 이하로 평정된 진술문 중 ‘중국어로 상담하기가 불편했다’는 진술문은 한국어 소통의 어려움이 반영된 도움이 되지 않은 요인의 진

표 4. 심리상담에서 도움이 된 요인의 중요도 평정 결과

번호	진술문	평균	표준 편차
1	상담을 통해 내 목표나 방향이 뚜렷해졌다	4.20	0.63
2	내 자신을 있는 그대로 수용 받는 경험을 할 수 있었다	4.70	0.48
3	사람들이 중국인이라서 싫어할 것 같았는데 사실이 아니라고 말해주었다	3.60	0.84
4	선생님의 말 때문에 이전까지 문제로 느껴지던 것이 문제로 느껴지지 않게 되었다	4.30	0.48
5	나를 무조건적으로 지지해주는 것을 처음으로 경험했다	4.40	0.84
6	상담을 통해 스스로 변화하도록 노력할 수 있게 되었다	4.60	0.52
7	상담 시간 동안 자신감이 증가했다	4.50	0.53
15	건강한 방식으로 스트레스를 해결할 수 있었다	4.10	0.74
16	극단적인 생각에서 나아질 수 있다는 희망을 제공해 주었다	4.80	0.42
17	상담자의 제안을 듣고 생각의 변화가 생겼다	4.00	0.67
18	다른 사람에게 도움을 구해도 된다는 생각을 갖게 되었다	3.90	0.88
19	상담을 통해서 실질적인 변화를 경험하게 되었다	4.40	0.70
8	완벽한 영어는 아니더라도 말의 의미를 서로 조율하며 이해해 가는 과정이 있었다	3.70	0.82
9	정체성 문제로 중국어로 상담하기가 불편했는데 영어로 상담할 수 있어서 좋았다	3.00	0.67
10	유학생이 처한 상황에 대한 구체적인 이해가 있었다	4.00	0.47
11	유학생의 상황을 이해하고 나아갈 방향을 제시해주었다	4.00	0.47
12	외국에서 와서 의지할 사람이 없을 때 의지할 장소가 되어주었다	4.30	0.48
13	유학생생활에서 예상되는 문제를 유학생의 관점으로 바라봐 주었다	4.30	0.48
14	유학생의 상황적 맥락과 내담자만의 표현의 의미를 이해해 주었다	4.10	0.32
20	내담자가 부담 없이 말할 수 있도록 인내심 있게 기다려 주었다	3.90	0.88
21	따뜻한 상담자	3.60	0.97
22	상담자의 높은 연륜과 경험	3.50	0.71
23	높은 전문성을 갖춘 상담자	3.90	0.74
24	스스로를 성찰하는 자세가 있는 상담자	3.70	0.67
25	유학생 상담 경험이 많은 상담자	3.90	0.88
26	부드러운 말투와 신뢰감 있는 이미지를 가진 상담자	3.90	0.99

표 4. 심리상담에서 도움이 된 요인의 중요도 평정 결과 (계속 1)

번호	진술문	평균	표준 편차
27	상담자와의 안정된 상담관계	4.80	0.42
28	타인에게 할 수 없는 말을 상담자에게는 할 수 있었다	4.40	0.97
29	상담자는 믿을 수 있고 고민을 말해도 괜찮다고 느껴졌다	4.50	0.85
30	가장 깊은 상처를 꺼내놓을 수 있게 해 주었다	4.70	0.48
31	편안하게 내 얘기를 할 수 있었다	4.10	0.99
32	경청과 지지, 개선방안을 함께 모색해 주었다	4.20	0.42
47	상담자가 나의 경험을 질문이나 확인을 통해 명료화하고 조율해가며 이해하려고 했다	4.00	0.67
48	상담자가 나를 이해하려는 노력이 느껴졌다	4.30	0.82
49	상담자가 질문을 통해 자연스럽게 마음을 열게 해주었다	4.20	0.79
50	눈을 마주치면서 잘 들어주고 나를 배려하면서 말했다	4.00	0.67
51	진짜 도와주려는 진심을 느낄수 있었다	4.50	0.53
33	상담자는 반응적이고 공감적이다	4.40	0.52
34	말없이 경청해준다	3.80	0.79
35	나의 상처를 깊이있게 공감해 주어서 내 생각과 감정을 나눌수 있게 해 주었다	4.70	0.48
36	진정성 있는 상담자의 말로 위로를 느꼈다	4.30	0.82
37	나의 상황을 잘 이해해 주었다	4.00	0.67
38	상담에서 말을 하는 것만으로도 마음이 가벼워졌다	3.90	0.57
39	상담자의 공감적 반응과 표정, 따뜻한 눈빛	4.10	0.74
40	이중언어가 가능하거나 중국어가 가능한 상담	4.20	0.63
41	상담자가 나의 문화에 대해 높은 이해를 가지고 있었다	4.10	0.88
42	한국어를 완벽하게 하지 않아도 이해해주었다	3.90	0.57
43	힌-중 간 문화차이에 대해 수용하고 이해해주었다	4.40	0.52
44	중국의 문화나 사회상황을 알고 있었다	4.00	0.82
45	중국인이 한국어 할 때의 특징을 알고 있었다	3.60	0.70
46	나의 문제에 대해 한국 학생의 문제와 똑같이 대해주었다	3.60	1.07
52	나의 문제를 위해 관련 분야의 전문가들과 협력했다	4.30	0.67
53	내 상황에 맞춰 다양한 제안을 해주고, 이끌어 주었다	4.40	0.70

표 4. 심리상담에서 도움이 된 요인의 중요도 평정 결과

(계속 2)

번호	진술문	평균	표준 편차
54	나의 성향이나 성격에 맞는 직업을 알게 되었다	4.20	0.63
55	진로를 구체적으로 정할 수 있었다	4.30	0.67
56	나의 고민에 대해 구체적인 해결책을 찾을 수 있는 정확한 방법을 알려주었다	4.30	0.67
57	내 문제에 직접 도움을 받을 수 있었다	4.50	0.71
58	스트레스에 취약해서 정서적 문제를 겪는 것을 도와주었다	4.20	0.42
59	상처입은 과거 경험들을 다시 떠올리게 해서 무엇이 나를 힘들게 했는지 돌아보게 해 주었다	4.30	0.48
60	내 감정을 정확하게 이해하게 해주었다	4.50	0.53
61	나 자신을 알게 도와주었다	4.70	0.48
62	나의 문제에 대해 이해하고 원인을 알게 되었다	4.80	0.42
63	나도 모르는 내 모습을 알게 해 주었다	4.60	0.52
64	현재 내 상태를 깨닫고, 이해하게 도와주었다	4.60	0.52
65	상담자는 새로운 생각을 갖게 해주고 안전감을 주었다	4.60	0.52
66	조언을 얻는 것이 아닌 내가 미처 발견하지 못한 것을 발견하게 해주었다	4.20	0.42
67	질문을 통해 내 생각을 정리하고 발견할 수 있게 해주었다	4.30	0.48
68	내 생각이 극단적이라는 것을 깨닫게 해주었다	4.20	0.42
69	부끄럽게 생각했던 과거를 다른 관점에서 볼 수 있게 도와주었다	4.70	0.48
70	나에 대해 미처 생각하지 못했던 것을 생각할 수 있게 해주었다	4.30	0.82

술문을 고려할 때 다수 의견이 아니어서 낮은 중요도를 나타낸 것으로 보이고, ‘상담자의 높은 연륜과 경험’의 경우 상담자 요인 중 유학생 상담 경험이나 부드러운 말투, 신뢰감 있는 이미지와 같은 진술문을 더 중요하다고 인식했기 때문에 이러한 진술문 대비 상대적으로 낮은 중요도를 나타냈다.

다음으로 도움이 되지 않은 요인의 진술문 별 평정 점수 평균과 표준편차는 표 5와 같이 정리하였다.

도움이 되지 않은 요인에 대한 진술문의 중요도 평정 점수를 확인한 결과 평균은 4.01점으로 최고점은 4.64점, 최저점은 3.18점으로 나타났다. 도움이 되지 않은 요인의 평균을 초과하는 중요도를 나타낸 진술문은 총 21개였다. 도움이 되지 않은 요인의 진술문 중에서도 4.45점 이상 높은 중요도로 평정된 진술문들을 확인한 결과, 상담자가 유학생이 처한 상황이나 중국 유학생의 문화적 배경을 이해하지 못하고, 선입견을 갖고 있거나 차별을

표 5. 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인의 중요도 평정 결과

번호	중국 유학생의 심리상담에 대한 도움이 되지 않은 요인	평균	표준편차
1	상담자가 다그치듯이 물어서 말하기가 어려웠다	4.18	0.75
2	상담자가 내 이야기에 무반응이었다	4.18	0.75
3	상담자가 하품하거나 지루해하는 반응을 보였다	4.09	1.14
4	내가 울고 있을 때 시간이 되자 갑자기 끝내버려서 당황스러웠다	4.09	1.14
5	내가 힘든 얘기할 때마다 들어 줄 수는 있지만 해결은 스스로 하라고 강조해서 짜증이 났다	3.91	0.54
6	상담자가 내 감정을 공감하지 못했다	3.82	0.87
9	공감되지 않는 상담자 자신의 경험을 공유했다	3.64	0.81
16	내가 동의할 수 없는 상담자의 의견을 강요했다	3.82	0.6
12	질문에 대해 본질을 꿰뚫지 못하는 설명식의 답변만 늘어놓았다	3.91	0.54
13	상담자의 질문을 강요했다	3.73	0.47
7	상담자의 피드백에 대해 수용하기 어려웠다	3.73	0.47
8	다루기 원했던 문제를 다루지 않았다	4.18	0.87
10	진정성 있는 공감 없이 전문지식을 남발하였다	3.82	0.4
11	시간때우기 식의 상담이 되었다	4.36	0.5
14	상담의 방법이 내가 기대한 것과 달랐다	3.18	0.4
15	상담자의 말하는 방식이 나와 맞지 않았다	3.27	0.47
17	유학 생활의 실질적인 정보는 얻지 못했다	3.82	0.6
18	나의 문제에 대한 보다 구체적인 해결 방법을 제시해주지 못했다	3.82	0.4
19	유학생이 겪는 어려움에 대한 이해가 없다고 느꼈다	4.45	0.69
20	내가 중국 학생이라 차별, 혹은 선입견이 있는 것 같은 느낌을 받았다	4.45	0.69
21	상담자가 나의 성장환경과 같은 문화적 배경을 이해하지 못했다	4.45	0.69
22	내 문제에 직접적인 도움을 주지 않았다	3.91	0.3
23	적용 문제보다 상대적으로 비중이 적었던 문화적인 차이에 대해서는 상담에서 다루지 않았다	3.73	0.65
24	상담 시간에 단순히 위로만 해주었다	3.82	0.6
25	내담자의 문제에 원인만 파악할 뿐, 개선할 수 있는 방향으로 유도하지 않았다	3.73	0.47
36	사전고지 없이 상담자가 개인 신상의 이유로 다른 상담자에게 의뢰했다	4	0.77
37	상담을 하고 싶었지만 어떻게 하는 것인지 몰랐고, 알려주지도 않았다	3.73	0.65

표 5. 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인의 중요도 평정 결과 (계속)

번호	중국 유학생의 심리상담에 대한 도움이 되지 않은 요인	평균	표준편차
38	대기가 많이 밀려있어서 문제가 해결된 이후 상담을 받으라고 연락이 왔다	3.55	0.52
26	상담자의 개입이 내 문제와 무슨 관련이 있는지 알 수 없었다	3.82	0.98
27	문제에 대해 더 자세히 묻지 않았다	4.18	0.98
28	힘든 점을 계속 말하게 할 뿐 문제해결에 도움이 되는 개입이 없었다	3.91	0.83
29	끝날 시간이 되자 상담자가 나를 사무적으로 대했다	3.73	1.27
30	상담이 친구와 대화하는 것 같아서 상담자의 전문성이 없다고 느꼈다	4.09	0.94
31	대화의 깊이가 없고 피상적이었다	4.27	0.79
32	상담자만이 줄 수 있는 통찰을 기대했지만 책에 있는 대로 설명을 해주었다	4.09	0.54
33	내 이야기를 듣고만 있었다	4.27	0.79
34	가장 심각한 문제에 대해 다루지 않았다	4.64	0.67
35	질문에 대답을 했음에도 계속 상담자가 원하는 질문을 했다	3.64	0.5
39	한국어를 알아듣지 못해서 소통이 원활하지 않았다	4.36	0.67
40	한국어로 내 입장에 대한 표현을 충분히 하지 못해서 상담자가 알아듣지 못했다	4.45	0.52
41	내가 하고자 하는 말을 잘 이해했는지 확신할 수 없었다	4.27	0.47
42	생각하는 대로 표현할 수 없어 답답했다	4.64	0.5
43	모국어가 아니어서 심층적인 문제를 마음대로 표현할 수 없었다	4.64	0.5

하는 것으로 느꼈을 때 도움이 되지 않았다고 인식하는 것으로 나타났다. 또한 한국어가 능숙하지 못해 생각하는 대로 또는 감정적인 표현을 마음껏 하지 못했을 때 도움이 되지 않았다고 인식하였다.

반면, 평균점 이하로 평정된 진술문은 22개로, 평균 이하 진술문 중에서도 3.6점 이하 낮은 중요도 점수를 기록한 진술문을 살펴본 결과, 상담에서 기대하는 바를 충족하지 못했거나 상담을 적시에 받지 못한 경우를 도움이 되지 않은 요인 중에서는 상대적으로 중요도가 낮다고 인식하였다. 또한 상담자와 맞지 않는다고 느끼는 경우도 도움이 되지 않았다고

인식했지만, 이보다는 유학생이 처한 상황이나 중국 유학생의 문화적 배경을 이해하지 못하는 경우, 한국어로 소통이 어려운 경우를 도움이 되지 않은 요인 중에서도 더 중요하게 인식함을 알 수 있었다.

마지막으로 go-zone 그래프를 활용하여 중요도를 평정한 중국 유학생 중 상담자와 내담자 집단 간 도움이 된 요인의 중요도 평정 결과를 비교 분석하였다. go-zone 그래프는 진술문의 평정 점수 평균값을 중심으로 4개의 구역으로 나눈 다음, 사분면의 해석을 통해 각 영역에 대한 논의를 도출하게 된다. 상담의 오른쪽 1사분면은 상담자와 내담자 모두의 중요

도 인식 정도가 높은 영역(go-zone)이며, 상담 왼쪽 2사분면은 내담자는 높게 인식하지만 상담자는 낮게 인식하는 영역으로 내담자와 상담자가 중요도 인식 차를 나타내는 영역(meaningful zone)이다(이미지, 김동일, 2019). 도움이 된 요인의 총 70개 진술문에 대한 상담자와 내담자 집단 간 중요도 인식을 비교한 go-zone 그래프는 그림 4와 같다.

도움이 된 요인에서 상담자와 내담자 집단 모두가 높은 중요도를 인식한 군집은 ‘내담자 임파워먼트 군집’이었다. 나 자신을 있는 그대로 수용 받는 경험과 ‘상담을 통해 스스로 변화하도록 노력할 수 있게 되었다’와 같이 상담자의 수용과 지지를 통해 변화된 결과를 가져온 것이 가장 도움이 된 요인으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 다음으로 ‘통찰을 통해 변화를 유도하는 개입’ 군집도 3개 진술문이 포함되어 두 집단 모두에게 높은 중요도를 나타

냈다. 내담자들이 높은 중요도를 인식한 군집은 다양하게 나타났는데 유학 생활의 문제에 대해 유학생의 관점에서 대책을 제시해주었다든지, 타인에게 할 수 없는 말을 상담자에게는 할 수 있었다는 점을 중요하게 인식하고 있었다.

도움이 되지 않은 요인 역시 go-zone 그래프 내 각 영역의 특징을 구체적으로 살펴보면(그림 5), 상담자와 내담자 모두 중요하게 인식하는 영역에서는 ‘한국어 소통의 한계’가 가장 중요한 것으로 나타났다. 중국 유학생이 한국어 말하기에 한계가 있거나 상담자가 알아듣지 못하는 경우, 대화로 이루어지는 상담이 제대로 이루어질 수 없어, 이 점을 가장 도움이 되지 않았다고 인식하였다. 더불어 상담자가 지루해하거나 시간이 되었다고 갑자기 끝내버리는 등 ‘공감과 수용의 부족’ 군집도 도움이 되지 않는 중요요인으로 인식하고 있었

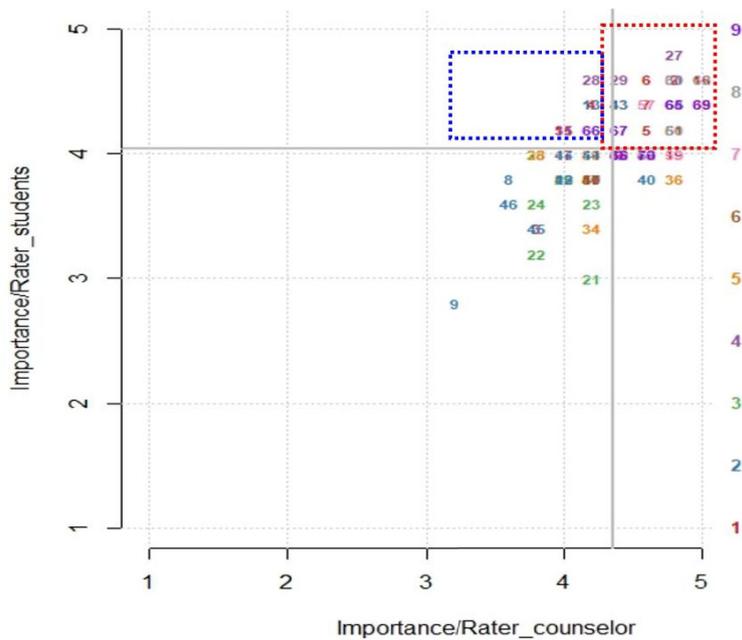


그림 4. 심리상담에서 도움이 된 요인의 go-zone 그래프

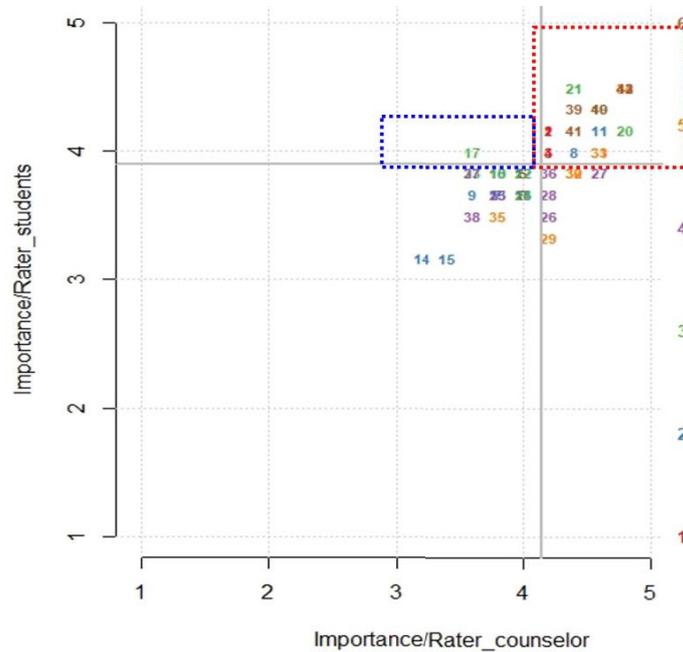


그림 5. 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인의 go-zone 그래프

다. 또한 상담자의 낮은 문화적 역량과 전문성도 도움이 되지 않은 요인으로 인식하는 것을 볼 때, 상담자 역량을 심리상담의 도움 여부를 결정짓는 중요한 요인으로 인식한다는 점을 확인할 수 있다. 반면 내담자들은 도움이 되지 않은 요인 중에서도 유학 생활의 실질적인 정보를 얻지 못한 점을 다른 요인보다 중요하다고 인식하였다.

## 논 의

본 연구는 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 탐색하였다. 이를 위해 중국 유학생 10명을 대상으로 심층 면담을 실시하여 진술문을 도출한 후, 이에 대한 유사성 분류 및 중

요도 평정을 실시하였다. 분류 결과를 바탕으로 개념도 방법을 활용하여 분석한 결과, 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인 모두 2차원으로 나타났으며, 도움이 된 요인 9개, 도움이 되지 않은 요인은 6개 군집을 확인하였다. 다음에서는 주요 연구 결과를 토대로 중국 유학생이 인식한 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인을 기존 연구의 맥락에서 공통점과 차이점을 중심으로 살펴보고, 중국 유학생과 같이 문화적 배경이 다른 내담자의 문화적 특성을 고려한 상담 개입전략과 문화적으로 유능한 상담자 교육에 대한 시사점을 논하고자 한다.

### 심리상담에서 도움이 된 요인

도움이 된 요인은 상담자 효과와 다문화적

상담자 차원으로 구분되며, 상담자 효과 차원에서는 내담자의 변화를 촉진하는 상담자의 조력을 의미하는 내담자 임파워먼트, 변화를 촉진시키는 개입, 자기이해조력의 3개 군집과 상담 성과를 가져오는 상담자 특성을 나타내는 상담자의 공감과 수용, 상담자의 인간적 특성, 상담자-내담자의 우호적 협력관계의 3개 군집을 확인할 수 있었다. 다문화적 상담자 차원 역시 3개 군집으로, 상담자의 문제해결 역량과 상담자의 문화적 역량, 문화적 특수성을 고려한 상담 군집을 확인하였다.

각 군집에서 도출된 심리상담에서 도움이 된 요인을 살펴본 결과, 상담자의 문제해결 역량과 문화적 특수성을 고려한 상담과 같이 당면한 문제에 대해 상담자가 직접적인 해결 방법을 알려주거나 직접 도움을 주는 것과 상담자-내담자 간 다른 문화적 배경을 가질 때, 상담자가 다양성을 수용하기 위해 노력하고 문화적 차이에 대해 배우고자 한 것을 도움이 되었다고 인식하였다. 이는 선행연구(김운정, 양은주, 2020; 김현주, 2016)에서 다양한 문화적 배경의 내담자들이 실천적 대처전략과 정보를 얻은 것을 치료적 요인으로 인식한 것과 유사한 결과이다. 아울러, 참가자들은 상담자가 다양성을 수용하고 문화적 차이에 대해 배우고자 하는 태도를 포함하는 상담자의 문화적 역량에 대해 상담자를 신뢰하게 하는 중요한 도움 요인으로 인식하였다. 이러한 결과는 유학생 내담자의 정신건강 서비스 요구에 부응하기 위해 상담자들이 내담자의 문화적 규범과 신념, 태도 및 가치를 존중하고 배울 수 있는 자세가 요구된다고 강조한 선행연구(Shen et al., 2017; Wang & Kim, 2010)의 주장과 일맥상통하는 결과라 볼 수 있다. 상담 과정에서 상담자의 역할이 전통적인 '개인 내적' 접근

방식에 의존하고 있다는 사실에 비취볼 때 (Speight & Vera, 2004; Vera & Speight, 2003), 상담자의 문제해결 역량 및 문화적 특수성을 고려한 상담 군집은 상담자의 문화차이 극복 노력과 함께 실천적이고 직접적인 정보제공 혹은 실질적으로 도움을 주려는 자세가 무엇보다 중요하다는 점을 보여준다.

기존 연구에서는 유학생이 지시적인 상담 접근을 선호하고, 직접적인 정보제공과 같은 지시적 상담 스타일을 채택한 상담자에 대해 더 호의적인 것으로 나타났지만(Bedi, et al., 2012; Mori, 2000; Pendse & Inman, 2017; Willis-O'Connor et al., 2016), 본 연구에서는 내담자 임파워먼트와 같이 자기 이해를 돕고, 자원과 강점을 바탕으로 역량을 계발하고 강화하는 것 또한 문제해결 역량만큼이나 중요하게 인식함을 확인하였다. 이러한 상담자의 개입을 통해 내담자는 자신의 강점과 자원을 자각함으로써 스스로 변화의 기반을 만들게 된 것과 자신의 문제가 무엇인지와 문제의 원인을 알게 된 것을 도움이 된 요인으로 인식함을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 개인적 성장을 중요시하는 중국 내담자를 위해 문화적으로 적절한 개입 방식(Li & Wong, 2021)과 상담에서 내담자의 현재 상태와 핵심 문제를 명료화하는 개입이 필요함(김은아 외, 2018)을 시사한다.

한편, 상담자-내담자의 우호적 협력관계 군집에서는 상담자와의 안정된 상담 관계를 가장 도움 되었다고 인식하였다. 작업동맹(working alliance)은 상담자와 내담자 협력의 정도와 질적 수준에 따라 달라지며, 강한 작업동맹 정도는 긍정적인 상담 성과를 강력하게 예측한다(나현미, 정남운, 2016; 유성경 외, 2017). 이와 같은 맥락에서 캐나다 내 중국 유

학생을 대상으로 상담의 치료적 관계에 도움이 되거나 방해되는 요인을 확인한 Willis-O'Connor 외(2016)의 연구에서 상담자의 자기 공개, 비위계적 관계 구축과 같은 편안함(casualness)이 치료적 관계를 촉진하는 요인으로 확인되었다. 반면, 본 연구의 참여자들은 “선생님이 우리 학교 안에서 겪은 이런저런 어려움들을 공유”하거나, “심각한 이야기에 깔깔거리며 웃고”, “상담이 친구와 대화하는 것” 같은 상담자의 자기 개방이나 친구처럼 스스럼없는 관계, 맥락에 맞지 않는 상담자의 반응을 도움 되지 않았다고 인식하였다. 이와 같은 결과는 전문가를 선호하고 신뢰하는 중국의 문화적 가치(Kim et al., 2001)에 기반한 것으로, 중국 유학생이 전문가로서 상담자에게 가지는 문화적 기대를 충족하지 못했기 때문에 상담의 성과 또한 낮게 지각한 것으로 해석할 수 있다.

마지막으로 본 연구에서는 작업동맹을 촉진하는 상담자의 인간적 특성 중 하나인 상담자의 따뜻한 태도, 진솔성, 인간적 관심 등을 상담에서 도움이 된 요인으로 인식하였다. 이러한 결과는 미국 내 아시아 유학생들이 미국인 상담자의 진정성과 따뜻함을 치료적 요인으로 언급하지 않았다는 기존 연구 결과와 상반된 결과이다(Liu et al., 2020). 해당 연구에서는 이러한 결과에 대해 따뜻함과 진정성은 개인주의 기반의 서구 문화에서 중요시하는 것으로, 정서적 표현에 대한 자제를 우선하는 아시아 문화에서는 이러한 요인이 비교적 낮은 가치로 인식될 수 있다고 추측하였다. 그러나 본 연구에서는 작업동맹을 촉진하는 상담자의 인간적 특성 중 하나인 상담자의 따뜻한 태도, 진솔성, 인간적 관심 등을 도움이 된 요인으로 인식하였고, 한국 내 중국 유학생들은 상담이라는 맥락에서 따뜻함과 진정성을 중요한 가

치로 인식한다는 점을 확인하였다. 이러한 결과는 미국과 한국이라는 상반된 환경에서 나타난 중국 유학생들의 인식 차이를 보여준다.

#### 심리상담에서 도움이 되지 않은 요인

도움이 되지 않은 요인 또한 2차원의 유학생 상담을 위한 상담 인프라 부족과 상담자 역량의 한계로 구분되었다. 유학생 상담 인프라 부족에는 유학생 상담을 위한 자원과 상담 역량의 부족을 의미하는 유학생 상담 기반 및 역량 부족 군집과 상담자의 치료적 역량 부족을 나타내는 상담자의 낮은 전문성, 공감과 수용의 부족, 내담자와의 관계 형성 부족 군집을 확인하였다. 상담자 역량의 한계에서는 언어와 소통의 어려움을 나타내는 한국어 소통의 한계와 유학 생활의 실질적 정보 부족이나 문화적 차이의 인식을 의미하는 상담자의 문화적 역량 부족 군집이 확인되었다.

도움이 되지 않은 요인에서 나타난 ‘한국어 소통의 한계’와 ‘상담자의 문화적 역량 부족’ 군집은 모두 상담자와 내담자 간 문화적 차이를 반영한다. 미국에서 이루어진 유학생 대상 연구에 따르면 낮은 수준의 영어 숙련도로 인해 더 많은 문화적응 스트레스를 겪게 되고(Li et al., 2017; Prieto-Welch, 2016), 모국어가 아닌 제2언어를 사용할 경우 자신의 감정을 충분히 표현하지 못해 심리상담의 만족도가 낮거나 조기 종결될 가능성이 있음을 보고하였다(Moissac, 2020; Wang et al., 2021). 마찬가지로 유학 생활의 실질적인 정보는 얻지 못했거나, 내가 중국 학생이라 선입견이 있는 것 같은 느낌을 받았다는 진술은 한국 사회에서 중국 유학생에 대한 인식과 유학생이 직면하는 어려움을 상담에 반영하지 못해 문화적으

로 적절한 상담이 이루어지지 못했다고 인식한 것으로 해석할 수 있다.

상담에서 문화적 차이를 해결하기 위한 한 가지 전략으로는 언어 및 민족적으로 일치하는 상담을 제공하는 것이다(Shen et al., 2017; Wang & Kim, 2010). 같은 문화적 배경의 상담자에게 내담자는 편안함을 느낄 수 있으며, 상담자-내담자 간 라포(rapport) 형성도 용이해질 수 있다. 실제로 언어적, 민족적 배경의 일치하는 내담자가 상담의 효과를 긍정적으로 인식하는 데 핵심적 요인이 된다. 실제 경험적 연구(Liu et al., 2020; Shen et al., 2017)에서도 내담자들은 유사한 문화적 배경과 언어, 삶의 경험을 가진 상담자를 선호했으며, 이들이 가능한 최고의 치료를 제공할 수 있고 자신을 더 잘 이해할 수 있을 것이라는 신뢰를 보였다고 보고하였다. 실제로 아시아계 미국인 내담자와 상담자의 인종 및 언어 일치하는 상담에서 더 나은 성과와 더 낮은 조기 종결율을 예측했다는 연구결과(Presley & Day, 2018)도 같은 맥락으로 이해할 수 있다.

그러나 본 연구에서는 전문적이고 경험 많은 상담자라면 인종과 언어의 불일치에서 오는 한계와 문제를 극복할 수 있음을 확인하였다. 같은 문화적 배경을 가진 상담에서는 상담자가 내담자의 배경을 파악하여 선입견을 가질 수 있고, 내담자는 상담자가 자신의 배경을 알아볼 수 있다는 두려움이 생길 수 있다. 한 참가자는 “한국 선생님에게 자유롭게 이야기할 수 있었던 건, 어떠한 가정이 없어 중국에서 온 선생님보다 압박을 덜 느꼈기 때문이다”라고 진술하였다. 특히 유학생 상담자가 통찰과 같은 전문성이 있어야 한다는 점을 강조한 한 참가자는 “중국 사람이면 어디 지역에서 왔는지, 상담자의 경력 같은 배경에

대해 생각이 많아진다”며 한국인 상담자를 선호하였다. 또한 유학생 상담에 전문적이고 문제를 꺼내놓을 수 있을 만한 상담자의 외현적 특성과 자질을 언급하였다. “부드럽고 믿음직한 이미지”를 과반의 참가자가 언급하였고, 복수의 참가자가 “차분하고 인내심 많은 성격”, “지나치게 화려하지 않은 스타일”, “스스로를 성찰하는 자세”를 제시하였다. 이는 상담자의 따뜻함, 품성, 호감도, 신뢰성과 같은 인간적 특성에 대한 선호를 의미한다.

이를 종합하면, 본 연구에 참여한 중국 유학생은 자신과 사회적 관계가 없는 따뜻하고 부드러운 이미지의 전문적인 한국 상담자를 선호하는 것으로 나타났다. 이는 민족적, 언어적 상담자-내담자의 일치가 긍정적 상담 결과를 나타낸다는 다수 연구(Kainth, 2020; Li et al., 2016; Pendse & Inman, 2017; Shen et al., 2017)와는 상반된 결과이며, 상담에서 언어 및 민족적 일치가 모든 경우에 효과적인 것은 아닐 수 있다는 점을 방증한다. 문화적으로 일부 중국인은 심리상담을 비효율적이고 비실용적인 방법으로 인식하거나, 체면을 세우기 위해 자신의 감정을 공개적으로 다른 사람과 이야기하는 것을 꺼리는 것으로 알려졌다(Chen et al., 2020). 일부 학자들은 중국 사회가 심리교육의 보급이 미흡하여 정신건강 문해력이 낮고, 자격을 갖춘 상담자의 수가 매우 적어서 전문적인 심리 도움을 구하지 않는다고 분석하였다(Gong & Furnham, 2014; Xiang et al., 2018). 이런 이유로 중국 유학생들은 비밀 유지 문제나 중국 내 상담실무자들의 전문 교육이 부족하다는 문제의식을 가지고, 모국 기반 상담 서비스 보다 미국이나 영국 기반 상담 서비스를 더 전문적으로 평가하며 신뢰할 수 있을 것이라는 주장(Liu et al., 2020; Shen,

2021)은 본 연구의 결과를 지지하는 관점이라 하겠다.

### 심리상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인의 중요도

go-zone 그래프를 통해 중국 유학생 중 상담자 집단과 내담자 집단 간 도움이 된 요인의 중요도를 비교한 결과, 두 집단 모두 높은 중요도를 나타낸 영역에는 내담자 임파워먼트 군집 내 진술문이 다수 포함되었다. 그러나 상담자 집단과는 달리 내담자 집단은 ‘유학 생활의 문제에 대해 유학생의 관점에서 대책을 제시해주었다’와 같이 문화적 특수성을 고려한 상담을 중요하게 인식하였다. 도움이 되지 않은 요인 중에서도 내담자 집단이 높은 중요도로 인식한 영역에는 ‘유학 생활의 실질적인 정보는 얻지 못했다’는 진술이 포함되었다. 이는 내담자와 상담자 모두 상담자의 전문적 역량을 중요하게 인식하지만, 내담자는 상담자의 문화적 역량을 보다 더 중요하게 인식하는 것으로 해석할 수 있다.

실천적 정보제공이나 문화적 특수성을 고려한 상담자의 역할 확장은 다양한 소수집단 내담자가 도움이 되었다고 인식한 공통적인 요인이다(김윤정, 양은주, 2020; 김현주, 2016; Kainth, 2020). 이처럼 다양한 문화적 배경의 내담자들은 자신의 현실적 문제를 해결하기 위해 직접적인 도움을 제공하거나, 관련 분야 전문가와 협업하는 것과 같은 실천적 접근을 요구한다. 그러나 상담자들은 상담실 내 상담의 촉진적 의사소통 기술과 동맹에 중점을 두고 내담자 문제에 접근하는 전통적 상담방식을 중요시하는 경향이 지배적이다(안혜신, 장유진, 2021). 다수의 국내 연구들(김현아, 이자

영, 2013; 김혜영, 심혜원, 2014; 이소연 외, 2018; 최가희, 2018)은 상담자들이 내담자에게 정보를 제공하거나 문제해결을 위해 직접적인 도움을 주는 것을 상담자의 역할에 적합하지 않은 것으로 여기거나 상담 외적인 일로 간주하는 경향이 있음을 보고하였다.

수십 년 동안 학자들은 다문화 상담역량(multicultural counseling competence, MCC)의 중요성을 강조해왔다(Ratts et al., 2016; Sue et al., 1992). 다문화 상담역량은 상담 내 문화적 이슈에 대한 상담자의 태도와 가치, 즉 다문화 지향과 같은 상담자 인식에서 다문화 지식, 다문화 기술 및 개입(다문화적 상담 접근)이 순서대로 개발된다는 가정에 근거하며, 이러한 발달 순서는 다문화 상담역량이 상담자의 가치, 신념 및 편견에 대한 인식에서 시작된다는 믿음에 기초한다(Ratts et al., 2016; Sue et al., 1992). 이에 개인의 가치, 가정 및 편견과 같은 상담자의 인식은 다문화 상담역량 향상을 위한 토대가 된다(American Psychological Association, 2003; Collins & Arthur, 2010; Sue et al., 1992).

국내에서도 다문화 인식은 다문화 상담역량에서 가장 근본적으로 고려해야 하는 역량으로 알려졌다(박선미 외, 2012; 백근영, 2017). 그러나 아직 한국 내 다문화 상담역량의 전반적 논의들은 다문화 상담역량의 핵심 기반인 다문화 인식을 중점적으로 다루기보다, 인식, 지식, 기술의 세 가지 이론적 개념을 소개하는데 그치고 있어, 상담자 교육에서도 이와 같은 관점이 충분히 반영되고 있지 못하다. 따라서 문화적 배경이 다른 내담자를 대상으로 효과적인 상담 개입을 위해, 상담자 교육에서 다문화 인식의 제고를 위한 체계적인 교육이 우선되어야 할 것이다.

### 문화적으로 다양한 내담자를 위한 상담 개입 전략

본 연구의 결과를 통해 확인했듯이 상담자는 중국 유학생을 포함하여 빠르게 다양화되고 있는 내담자의 요구에 응답하기 위해 문화적으로 적절하고 전문적인 상담의 접근방식을 개발해야 할 필요가 있다. Sue와 Sue(2016)는 모든 내담자에게 같은 상담의 접근방식을 시도하는 것은, 인간 삶에 끼치는 문화적 영향을 무시하는 억압적인 방식이며, 상담자가 상담에서 존재하는 지배적인 문화와 규범(예, 백인-유럽과 미국 중심)을 인식해야 한다고 주장하였다. 이는 유학생이 인식하는 상담의 효과를 위해 상담 과정에서 문화적으로 반응하는 상담의 접근방식에 관심을 가질 필요를 나타낸다(Pendse & Inman, 2017).

문화적으로 적절한 상담이란 내담자의 문화적 배경을 이해하고, 이를 상담 과정 내 목표와 전략에 반영하는 것이며, 이를 위해서는 문화적 특수성을 고려한 상담 접근이 필요하다. 다양한 상담의 접근방식이 서구를 중심으로 개발되었고 문화적 차이가 상담 과정에 미치는 막대한 영향력을 고려할 때, 특정 국가의 내담자에게 유용하면서도 문화적으로 적절한 접근방식은 필수적이다.

이러한 맥락에서 Li와 Wong(2021)은 중국 내담자를 위해 강점 기반 접근(strength-centered therapy, ST)을 제안하였다. 강점 기반 접근은 중국의 토착 철학에서 제시하는 덕성(virtue)과 긍정 심리학에 기반한 치료적 접근방식으로 중국 문화권의 내담자에게 적합한 접근방식이 될 수 있다(Wong, 2006b). 중국의 철학적 기반인 유교, 불교, 도교의 덕성(virtue)은 강점 기반 접근에서 활용하는 개인의 강점과 연결되

며, ‘해야 할 일’과 같은 저차원의 목표보다는 ‘되고 싶은 자기’와 같은 고차원의 목표를 강조하는 성격적인 강점 육성에 초점을 둔다(Wong, 2006b). 또한 강점 기반 접근은 중국 내담자들의 문화적 특성에 맞춰 유연한 적용이 가능하다. 실제로 중국 내담자들은 개인적 성장을 중요시하며, 실생활의 문제를 해결하는데 관심이 있다(Li & Wong, 2021). 본 연구의 참여자들도 ‘내 문제를 해결’하는 데 중점을 두고, 문제에 ‘직접적으로 도움 되는’ 방식의 상담을 도움이 된다고 인식하였다. 이러한 문화적, 맥락적 요인을 상담 과정에 반영할 수 있는 강점 기반 접근은 상담의 다른 접근 방식(예, 인지행동치료)에 비해 더 쉽게 수용될 수 있다(Li & Wong, 2021). 따라서 문화적으로 적절한 서비스 및 접근방식의 부족으로, 상담자와 내담자 간 다른 문화적 배경을 가진 상담의 높은 조기 종결률을 고려할 때(Edge & Lemetyinen, 2019; Kilmer et al., 2019), 강점 중심의 접근은 상담에 대한 내담자의 수용력을 향상시키고, 인간적 성장과 발달을 도모하기 위한 긍정적 과정(positive processes)이 될 수 있으며(장유진, 2016), 이는 중국 내담자를 대상으로 한 상담 관계에 적합한 문화적으로 유능한 접근방식이 될 것이다.

### 본 연구의 시사점 및 제언

연구 결과와 논의를 바탕으로 본 연구의 시사점을 논하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 선행연구와 차별화된 제한 중국 유학생의 심리상담에 대한 고유한 경험과 인식을 확인하였다. 먼저, 선행연구에서 내담자들은 직접적인 정보제공과 같은 지시적인 상담 접근을 선호하였으나 본 연구에

서는 직접적인 도움만큼이나 자원과 강점을 바탕으로 역량을 계발하고 자기 이해를 조력하는 상담자의 개입을 중요하게 인식하였다. 개인적 성장에 도움이 된다면 상담 서비스를 이용하겠다는 중국 유학생들의 인식을 볼 때 (Duan et al., 2022; Liu et al., 2020), 이들에게 문화적으로 적절하고 유연한 상담의 접근방식이 필요함을 확인하였다. 또한, 기존에는 상담에서 문화적 차이를 해결하기 위한 방안으로 인종과 언어가 일치하는 상담을 제공할 것을 제안하였으나, 본 연구에서는 전문적이고 경험 많은 상담자가 인종과 언어의 일치보다 선호될 수 있다는 점을 확인하였다. 이와 같은 결과는 중국 유학생들이 비밀 유지 문제나 중국 내 상담실무자들의 전문 교육이 부족하다는 문제의식으로 모국의 상담 서비스보다 한국의 상담 서비스를 더 전문적으로 평가하고, 신뢰할 수 있으며 이는 상담자의 문화적 역량의 향상이 필요함을 시사한다.

둘째, 상담자의 다문화 역량을 인식할 때 상담에서 도움이 된 요인으로, 다문화 역량이 부족할 때 도움이 되지 않은 요인으로 인식한 것은, 실제 상담 장면에서 상담자의 다문화 상담역량과 문화적으로 적절한 상담 개입이 핵심적이라는 점을 확인할 수 있었다. 아울러 상담자가 한-중 간 문화차이에 대해 이해해 주거나, 한국 학생과 똑같이 대하는 것, 구체적인 해결책을 찾을 수 있는 정확한 방법 등 상담자의 다문화 역량에 대한 내담자의 구체적인 요구를 통해 체계적인 다문화 상담역량 교육이 필요함을 확인하였다. 다문화 상담 역량의 발달 단계에 따라 다문화 인식 교육의 중요성을 제시한 본 연구의 결과는, 이후 다문화 상담 역량교육이 나아가야 할 방향과 교육 실제에 중요한 자료로 활용될 수 있을 것

으로 기대된다.

셋째, 상담에서 도움이 된 요인과 도움이 되지 않은 요인에 대한 상담자와 내담자 집단 간 중요도를 비교하였다. 그 결과, 내담자와 상담자 모두 상담자의 전문적 역량을 중요하게 인식하지만, 내담자는 상담자의 다문화적 역량을 보다 더 중요하다고 보는 상담자와 내담자 집단 간 인식 차를 확인하였다. 이를 통해 실용적 정보제공과 같은 상담자의 다문화 역량에 대한 내담자의 요구를 확인할 수 있었다. 최근 심리상담의 법제화 논의가 한창인데, 법제화를 통해 공통된 심리상담 교육과정을 수립할 때 다문화 상담 과정을 편입하고, 관련 기관에 실습을 의무화한다면 실무 중심의 다문화 상담 인력을 양성할 수 있을 것이다.

마지막으로 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 본 연구에서 중국 유학생들은 상담자 특성에 대한 선호, 전문성에 대한 높은 기대를 나타냈다. 참가자들은 부드럽고 믿음직한 이미지, 차분하고 인내심 많은 성격 등 외현적 특성과 자질을 언급하였고, 개인적 성장에 도움을 줄 수 있는 전문적 통찰을 기대하였다. 이들이 말하는 외현적 특성과 전문성에 대한 기대를 구체적으로 확인하여 문화적으로 적절한 상담의 접근방식을 개발한다면 효과적일 수 있다. 또한 유학생 대상 상담 전략을 보다 구체화하고 세분화하기 위해서는 유학생들의 국적별로 상담의 성과를 이끄는 요인과 심리상담에 대한 요구 분석이 더 전문화 되어야 할 필요가 있다. 따라서, 다양한 국적의 유학생들을 대상으로 유사한 연구를 수행하여, 대상별 문화적으로 적절한 상담의 구조와 내용을 파악하는 것이 필요할 것이다. 마지막으로, 본 연구는 개념도의 축(axis)를 활용하여 군집의 의미를 논의하였으나, 당초 개념도는 군

집 간 관계구조를 해석하는 데 초점을 맞추도록 개발되었다(Trochim & McLinden, 2017). 개념도의 주요한 특징은 지도 내 표시된 점 간의 관계를 표시하고 해석하는 것이다. 추후 개념도 연구에서는 R 소프트웨어를 이용하여 네트워크 분석을 시도한다면, 진술문 간 관계를 더 잘 포착할 수 있을 것이다. 또한 개념도 방법은 인식의 개념적 구조를 시각적으로 표현할 수 있다는 장점이 있지만, 세밀한 개인의 경험이 간과될 수 있다는 한계를 가진다. 따라서 경험의 본질적인 구조를 파악할 수 있는 현상학적 방법이나 참여자별 경험의 다양한 맥락과 구체적 내용을 생생하게 담아낼 수 있는 내러티브 방법을 사용하는 것도 본 연구주제를 탐색하는데 적절한 방법이 될 것이다.

### 참고문헌

- 고홍월 (2017). 외국인 유학생을 위한 다문화 상담 고찰. 가족과 상담, 7, 1-16.
- 권태희, 정현희 (2020). 중국인 유학생의 대학 생활 적응에 영향을 미치는 변인에 대한 메타분석. 청소년학연구, 27(12), 187-215.
- 기영화, 장지현 (2019). 의사결정나무분석을 이용한 외국인유학생 생활만족도 분석: 중국유학생을 중심으로. 사회적경제와 정책 연구, 9(2), 121-143.
- 김윤정, 양은주 (2020). 북한이탈주민 내담자와 남한 상담자가 지각한 상담의 도움 및 도움 되지 않은 경험. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 32(1), 117-145.
- 김은아, 손혜련, 김은하 (2018). 상담에서 전문적 도움추구의 선행요인에 대한 고찰. Korean Journal of Counseling, 19(1), 87-111.
- 김종태, 한기덕 (2013). 한국 대학생의 외국인 차별 의식의 근원-민족, 문명, 선진국 담론의 비판적 검증. 담론 201, 16(3), 35-66.
- 김창기, 이진성 (2014). 제한 중국인 유학생의 문화적응 스트레스가 정신건강에 미치는 영향: 자아탄력성의 매개효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 14(12), 230-242.
- 김혜연, 신리나, 황하성 (2019). 중국인 유학생의 차별경험이 유학생할 만족도에 미치는 영향: 귀인성향, 내외통제성의 조절효과. 사회과학연구, 26(1), 81-96.
- 김현아, 이자영 (2013). 다문화 현장전문가가 인식하는 다문화 내담자의 주요 문제와 특성. 재활심리연구, 20(2), 337-368.
- 김현주 (2016). An Exploration of Therapeutic Factors in Immigrant Youth Counseling-Based on Clients' Counseling Experiences. 비교교육 연구, 26(5), 1-29.
- 김혜영, 심혜원 (2014). 다문화아동상담 교육실태 및 상담자 역량에 관한 연구. 청소년학연구, 21(12), 339-373.
- 김혜진, 김현주 (2017). 초보상담자의 중도입국 청소년 상담경험에 대한 현상학적 연구. 청소년학연구, 24(1), 23-58.
- 나현미, 정남운 (2016). 상담자의 성인애착, 상담자 발달수준 및 공감과 상담 초기 내담자가 지각한 작업동맹 및 상담성과의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 28(2), 339-369.
- 노은희 (2021). 심리상담 전문가의 탈북배경청소년 상담 경험에 대한 내러티브 탐구. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 대학알리미 (2021). 2021년 외국인 학생 중도

- 탈락률. 교육부.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담학 연구에서 개념도(Concept Mapping)방법의 적용. *상담학연구*, 8(4),1291-1307.
- 박선미, 최정호, 정이화 (2012). 다문화 역량의 구성 요소 중 '다문화 인식'의 개념적 모호성에 대한 소고. *다문화교육*, 3, 47-67.
- 백근영 (2017). The Development and Validation of the Multicultural Counseling Training Program based on Transformative Learning Theory(MCTP-TLT) for Korean Counseling Trainees Working with Chinese International Students. Doctoral Dissertation, Yonsei University.
- 신선희, 유문무 (2014). 제한(在韓) 중국유학생의 대학생활 적응경험에 대한 질적 연구. *홀리스틱융합교육연구*, 18(2), 45-69.
- 안혜신, 장유진 (2021). 상담자가 인식하는 사회정의 옹호역량에 관한 개념도. *다문화교육연구*, 14(2), 25-53.
- 우예영 (2022). 상담수련생이 인식하는 상담수련 특성 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 위주원, 최한나 (2015). 한국사회 다문화상담자가 지각하는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. *아시아문화연구*, 40, 87-130.
- 유성경, 손은영, 성하은, 김문정 (2017). 작업동맹과 상담성과의 관계에 대한 메타분석: 1993년-2016년 국내연구를 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 29(3), 527-552.
- 이미지, 김동일 (2019). 특수학급 발달장애 학생의 초·중등 학교급 전환에 요구되는 교육지원요소 탐색: 개념도 방법을 적용하여. *특수교육학연구*, 54(3), 95-121.
- 이소연, 서영석, 김재훈 (2018). 사회정의에 기초한 진로상담 및 직업상담. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 30(3), 515-540.
- 이장호, 정남운, 조성호 (1999). *상담심리학의 기초*. 학문사.
- 이현정 (2014). 결혼이주여성 대상 다문화 상담자들의 문화적 역량 관련 경험에 관한 탐색적 연구. *디지털융복합연구*, 12(2), 519-530.
- 장서훈, 이용진 (2019). 제한 중국유학생의 자기성장 유학동기와 유학생활만족도간의 관계: 구직효능감의 매개효과를 중심으로. *상업교육연구*, 33(5), 1-25.
- 장유진 (2016). 청소년 개인상담에서 내담자의 강점과 자원의 활용에 대한 상담자의 인식과 경험. *한국심리학회지: 학교*, 13(1), 123-156.
- 전재은, 장나영 (2012). 니하오? 국내 중국인 유학생의 한국 학생과의 교우관계: 중국인 유학생의 경험과 인식. *한국교육학연구*, 18(1), 303-326.
- 정옥정, 박진형, 허난설 (2021). 제한 중국 학부 유학생의 문화적응 스트레스 군집 유형 분석 및 유형별 특성 분석. *아시아교육연구*, 22(4), 889-918.
- 주희연 (2020). 유학생 상담자의 위기개입에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 최가희 (2018). 사회정의와 상담심리의 역할. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 30(2), 249-271.
- American Psychological Association. (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *The American Psychologist*, 58(5), 377-402.

- Anderson, K. N., Bautista, C. L., & Hope, D. A. (2019). Therapeutic alliance, cultural competence and minority status in premature termination of psychotherapy. *American Journal of Orthopsychiatry*, 89(1), 104-114.
- Ang, P. L., & Liamputtong, P. (2008). 'Out of the Circle': International Students and the Use of University Counselling Services. *Australian Journal of Adult Learning*, 48(1), 108-130.
- Bar, H. (2022). *Group Concept Mapping in R*. haimbar.github.io.  
https://haimbar.github.io/RCMap/
- Bar, H., & Mentch, L. (2017). R-CMap—An open-source software for concept mapping. *Evaluation and Program Planning*, 60, 284-292.
- Bathje, G. J., Pillersdorf, D., & Eddir, H. (2022). Multicultural competence as a common factor in the process and outcome of counseling. *Journal of Humanistic Psychology*, 00(0), 1-22.
- Bedi, R. P., Cook, M. C., & Domene, J. F. (2012). The university student perspective on factors that hinder the counseling alliance. *College Student Journal*, 46(2), 350-361.
- Chen, H., Akpanudo, U., & Hasler, E. (2020). How Do Chinese International Students View Seeking Mental Health Services?. *Journal of International Students*, 10(2), 286-305.
- Chen, P., Liu, XJ., Wang, XQ., Yang, BX., Ruan, J., & Liu, Z. (2020). Attitude Toward Seeking Professional Psychological Help Among Community-Dwelling Population in China. *Front. Psychiatry*, 11:417.
- Collins, S., & Arthur, N. (2010). Culture-infused Counseling: A model for developing multicultural competence. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(2), 217-233.
- Constantine, M. G. (2002). Predictors of satisfaction with counseling: Racial and ethnic minority clients' attitudes toward counseling and ratings of their counselors' general and multicultural counseling competence. *Journal of Counseling Psychology*, 9(2), 255-263.
- Corey, G. (2017). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Cengage learning.
- Crockett, L. J., Iturbide, M. I., Torres Stone, R. A., McGinley, M., Raffaelli, M., & Carlo, G. (2007). Acculturative stress, social support, and coping: Relations to psychological adjustment among Mexican American college students. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 13(4), 347-55.
- Duan, C., Hill, C., Jiang, G., Li, S., Duan, X., Li, F., & Du, M. (2022). Client views of counselor directives(指导): A qualitative study in china. *Counselling Psychology Quarterly*, 35(2), 303-323.
- Edge, D., & Lemetyinen, H. (2019). Psychology across cultures: Challenges and opportunities. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 92(2), 261-276.
- Fusch, P. I., & Ness, L. R. (2015). Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 20(9), 1408-1416.
- Gong, A., & Furnham A. (2014). Mental health literacy: Public knowledge and beliefs about mental disorders in mainland China. *Psych J*, 3(2), 144-58.
- 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.
- Han, S., Pistole, M. C., & Caldwell, J. M. (2017). Acculturative stress, parental and professor attachment, and college adjustment in Asian international students. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 45(2), 111-126.
- Jackson, M., Ray, S., & Bybell, D. (2013). International students in the US: Social and psychological adjustment. *Journal of International Students*, 3(1), 17-28.
- Jang, Y. J., Woo, H., & Henfield, M. S. (2014). A qualitative study of challenges faced by international doctoral students in counselor education supervision courses. *Asia Pacific Education Review*, 15(4), 561-572.
- Johnson, L. R., Seiffen-Adkins, T., Sandhu, D. S., Arbles, N., & Makino, H. (2018). Developing culturally responsive programs to promote international student adjustment: A participatory approach. *Journal of International Students*, 8(4), 1865-1878.
- Kainth, S. (2020). *Counselling in the UK: A qualitative exploratory study using thematic analysis*. [Degree of Professional Doctorate. University of Manchester].
- Kane, M., & Trochim, W. M. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation* (Vol. 50). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kilmer, E. D., Villarreal, C., Janis, B. M., Callahan, J. L., Ruggero, C. J., Kilmer, J. N., Love, P. K., & Cox, R. J. (2019). Differential early termination is tied to client race/ethnicity status. *Practice Innovations*, 4(2), 88-98.
- Kim, B., Atkinson, D., & Umemoto, D. (2001). Asian cultural values and the counseling process: Current knowledge and directions for future research. *The Counseling Psychologist*, 29(4), 570-603.
- Kim, N., Oh, S., & Mumbauer, J. (2019). Supporting international students: Enhancing college counselors' multicultural counseling competence. *Journal of College Counseling*, 22(2), 179-192.
- Li, J., Marbley, A., Bradley, L., & Lan, W. (2016). Attitudes toward seeking professional counseling services among Chinese international students: acculturation, ethnic identity, and English proficiency. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 44(1), 65-76.
- Li, P. J., & Wong, Y. J. (2021). Strength-centered therapy: A positive and culturally flexible therapeutic approach. *Asia Pacific Journal of Counselling and Psychotherapy*, 12(2), 154-169.
- Li, Z., Heath, M. A., Jackson, A. P., Allen, G. E., Fischer, L., & Chan, P. (2017). Acculturation experiences of Chinese international students who attend American universities. *Professional Psychology: Research and Practice*, 48(1), 11-21.
- Liao, K. Y.-H., & Wei, M. (2014). Academic stress and positive affect: Asian value and self-worth contingency as moderators among Chinese international students. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 20(1), 107-115.
- Liu, H., Wong, Y., Mitts, N., Li, P., & Cheng, J. (2020). A phenomenological study of East Asian international students' experience of

- counseling. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 2(3), 269-291.
- Ma, K. (2017). *Acculturation stress and depression among first-year international graduate students from China and India at the University of South Carolina*. [Doctoral dissertation, University of South Carolina].
- McLinden, D. (2017). And then the internet happened: Thoughts on the future of concept mapping. *Evaluation and Program Planning*, 60, 293-300.
- Moissac, D., Graham, J., Prada, K., Gueye, N., & Rocque, R. (2020). Mental health status and help-seeking strategies of international students in Canada. *Canadian Journal of Higher Education/Revue canadienne d'enseignement supérieur*, 50(4), 52-71.
- Mori, S. C. (2000). Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling & Development*, 78(2), 137-144.
- Nam, J. K., Nam, J. S., & Kim, D. (2020). Multicultural Competence for Counseling International Students in Korea: A Focus on University Counseling Centers. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 32(2), 1043-1068.
- Ng, K. M. (2006). Counselor educators' perceptions of and experiences with international students. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 28(1), 1-19.
- Pendse, A., & Inman, A. G. (2017). International student-focused counseling research: A 34-year content analysis. *Counselling Psychology Quarterly*, 30(1), 20-47.
- Presley, S., & Day, S. X. (2018). *Counseling dropout, retention, and ethnic/language match for Asian Americans*. *Psychological Services*, 16(3), 491-497.
- Prieto Welch, S. L. (2016). International student mental health. *New Directions for Student Services*, 2016(156), 53-63.
- Ratts, M. J., Singh, A. A., Nassar-McMillan, S., Butler, S. K., & McCullough, J. R. (2016). Multicultural and social justice counseling competencies: Guidelines for the counseling profession. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 44(1), 28-48.
- Reid, L. M., & Dixon, A. L. (2012). The counseling supervision needs of international students in US institutions of higher education: A culturally-sensitive supervision model for counselor educators. *Journal for International Counselor Education*, 4(1), 2.
- Shen, M. (2021). *An interpretative phenomenological analysis of the experiences of Chinese international students seeking mental health support at UK universities*. [Doctoral dissertation, Middlesex University/Metanoia Institute].
- Shen, Y. J., Ting, S. M., & Shen, H. J. (2017). Enhancing multicultural counselling competencies and services. *International Journal of Services and Standards*, 2(1), 1-30.
- Shen, Y-J. (2016) 'A descriptive study of school counselors' play therapy experiences with the culturally diverse.' *International Journal of Play Therapy*, 25(2), 54-3.
- Smiljanic, I. (2017). The role of attachment, travel experiences and English proficiency in international students' acculturative stress and depressive symptoms. *Journal of International Students*, 7(2), 188-203.
- Speight, S. L., & Vera, E. M. (2004). A Social

- Justice Agenda: Ready, or not? *The Counseling Psychologist*, 32(1), 109-118
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of counseling & development*, 70(4), 477-486.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2016). *Counseling the culturally diverse: theory and practice*. (7th edition). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Teegen, B. C., & Conrad-Popova, D. (2021). International graduate students and cultural competency in counselling services: Directions for health practitioners. *British Journal of Guidance & Counselling*, 51(5), 796-803.
- Trochim, W. M., & McLinden, D. (2017). Introduction to a special issue on concept mapping. *Evaluation and Program Planning*, 60, 166-175.
- Vera, E. M., & Speight, S. L. (2003). Multicultural competence, social justice, and counseling psychology: Expanding our roles. *The Counseling Psychologist*, 31(3), 253-272.
- Wampold, B. E. (2015). How important are the common factors in psychotherapy? An update. *World Psychiatry*, 14(3), 270-77.
- Wang, L., Vaughan, E., Chen, S., & Gilman, L. (2021). Infusing Multicultural and Social Justice Counseling Competencies: Reflection on Establishing Mandarin Counseling Services. *Journal of Mental Health Counseling*, 43(2), 95-111.
- Wang, S., & Kim, B. (2010). 'Therapist multicultural competence, Asian American participants' cultural values, and counseling process.' *Journal of Counseling Psychology*, 57(4), 394-401.
- Willis-O' Connor, S., Landine, J., & Domene, J. F. (2016). International students' perspectives of helpful and hindering factors in the initial stages of a therapeutic relationship. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 50(3s), 156-174.
- Wong, Y. J. (2006b). Strength-Centered Therapy: A social constructionist, virtues-based psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 43(2), 133-146.
- Wu, H., Garza, E., & Guzman, N. (2015). International student's challenge and adjustment to college. *Education Research International*, 2015, 1-9.
- Xiang, Y., Ng, C., Yu, X., & Wang, G. (2018). Rethinking progress and challenges of mental health care in China. *World Psychiatry*, 17(2), 231-232.
- Ye, J. (2006). Traditional and online support networks in the cross-cultural adaptation of Chinese international students in the United States. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(3), 863-876.
- Zhang, N., & Dixon, D. (2001). Multiculturally responsive counseling: Effects on Asian students' ratings of counselors. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 29(4), 253-262.
- Zhang, N., & Dixon, D. (2003). Acculturation and attitudes of Asian international students toward seeking psychological help. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 31(3), 205-222.

원고접수일 : 2023. 11. 29  
수정원고접수일 : 2024. 02. 16  
게재결정일 : 2024. 03. 15

## Helpful and Unhelpful Factors in Psychological Counseling as Perceived by Chinese International Students

Hyeshin, An                      Yoojin Jang

Hanyang University

Adjunct Professor

Professor

This study explored helpful and unhelpful factors in psychological counseling as perceived by Chinese international students. To this end, in-depth interviews were conducted with 10 Chinese international students. Participants' statements were extracted and similarities were classified using Concept Mapping. The factors were organized into two dimensions, with a counselor's cultural competence identified as a common element influencing both helpful and unhelpful perceptions. The analysis revealed that helpful factors were grouped into nine clusters, while unhelpful factors fell into six. It was found that client support and assistance in self-understanding, leveraging the client's strengths and resources, were as highly valued as the counselor's directive approach. Upon comparing the perceived importance of each factor between counselors and clients, clients highlighted the scarcity of practical information as the most significant concern. Based on the findings, in-depth discussions of practical implications, including the need for culturally appropriate counseling intervention strategies were made.

*Key words* : Chinese international student, psychological counseling, helpful and unhelpful factors, concept mapping