

# 상담에서의 실제관계(real relationship)에 관한 내담자 경험 연구

주 은 선, 박 영 현†

덕성여자대학교

본 연구는 내담자들이 상담 장면에서 실제관계(real relationship)를 어떻게 경험하는지 알아보고 그 경험의 의미를 심층적으로 이해하려는 목적으로 수행되었다. 본 연구의 참여자들은 모두 9명으로 상담이 10회기 이상 진행된 내담자를 대상으로 하였다. 이들의 경험을 있는 그대로 이해하고자 Giorgi의 기술현상학적 연구 방법을 적용하였으며 연구 결과 7개의 구성요소와 16개의 하위구성요소가 도출되었다. 7개의 구성요소는 ‘낯설고 어색했던 관계가 서서히 편안해짐’, ‘상담자의 솔직함과 진심이 마음에 와 닿음’, ‘있는 그대로의 나를 수용하고 내 편이 되어줌’, ‘주체적인 개방성을 갖게 됨’, ‘상담자와 내가 ‘인간 대 인간’으로 동등한 관계를 맺게 됨’, ‘나와 타인과의 관계가 변화되고 나로서 살아갈 용기가 생김’, ‘상담자와의 관계 경험이 살아가는 힘이 됨’이었다. 내담자들이 경험한 실제관계의 본질적 의미는 ‘상담자와 인간 대 인간으로 맺은 실제관계(real relationship) 경험이 나로서 살아가는 힘이 됨’으로 이해될 수 있다. 연구 결과에 기초하여 시사점 및 후속 연구를 위한 제언을 논의하였다.

**주요어:** 실제관계, 내담자, 내담자 상담 경험, 상담관계, 깊이있는 관계, 인간중심상담, 질적 연구, 현상학적 연구

† 교신저자(Corresponding Author) : 박영현, 덕성여자대학교 심리학과 박사과정, 서울시 도봉구 삼양로 144길 33, E-mail : zeroyh@hanmail.net

주은선, 덕성여자대학교 심리학과 교수(제1저자)

■ 최초투고일 : 2019년 8월 30일 ■ 심사마감일 : 2019년 12월 28일 ■ 게재확정일 : 2020년 1월 12일

## 1. 서론

상담은 상담자와 내담자 간의 매우 깊은 인간적인 상호 교류라고 할 수 있다(Edward Teyber, Faith Holmes McClure, 2011/2014, p. 261). 상담자와 내담자 간에 형성하는 상담관계는 그동안 많은 연구에서 중요한 요인으로 언급되어 왔다(김경실, 1997; 김영근, 2015; 권경인, 양정연, 2015). Greenson(1967)은 상담관계를 작업동맹, 전이와 역전이 구성, 실제관계 세 가지로 구분하여 제시하였고 그의 이론에 근거하여 작업동맹 모델과 실제관계 모델이 주요 모델로 발전하게 되었다(최한나, 2010). 특히 Gelso와 그의 동료들은 실제관계 개념 정립과 척도 개발 등 실제관계에 관한 이론적 토대를 마련하기 위한 연구를 지속해 오고 있다. Gelso(2004)는 실제관계를 “두 사람 혹은 그 이상의 사람들 간의 개인적 관계에서 각자가 상대방에게 진실하며 그 사람을 있는 그대로 인식하는 관계”라고 정의하였다. 그는 실제관계가 두 가지 하위 요소인 진정성(genuineness)과 실체성(realism)으로 구성되어 있다고 하였다. Gelso(2002)에 따르면 진정성이란 “가짜가 아닌 진정한 자기 자신일 수 있으며 지금-여기에서 진정성을 가질 수 있는 능력”이다. 실체성이란 “타인을 자신의 소망이나 두려움의 투사로서가 아니라 상대방을 있는 그대로 경험하고 인식하는 것”이다. 이와 같은 맥락에서 본 연구에서는 실제관계에 대해서 ‘상담 과정에서 상담자와 내담자라는 역할 중심이 아니라 한 인간으로서 진정한 자기 자신으로 존재하면서 상대방을 있는 그대로 경험하고 인식하는 관계’로 정의하고자 한다.

실제관계에 관한 연구는 Gelso를 비롯한 동료 연구자들에 의해 주로 국외에서 지난 30여 년 동안 지속되어 오고 있다. 국내에서는 작업동맹에 대한 연구가 주를 이루다가 최근 들어 실제관계

에 대한 연구가 시작되었다. 국내에서 진행된 실제관계 연구는 작업동맹과 실제관계를 변별적으로 살펴보는 연구(최한나, 2010), 실제관계 척도 - 상담자용 타당화 연구(최한나, 2011), 실제관계 척도 - 내담자용 타당화 연구(유지영, 2015), 상담과정에서 실제관계의 변화 형태와 상담자와 내담자 예측효과(최한나, 이은주, 김민희, 2015), 작업동맹과 실제관계의 변화 형태와 상담성과에 관한 연구(이은주, 2017) 등을 들 수 있다. 국내에서 실제관계에 대한 연구가 시작된 지 오래되지 않았기 때문에 그동안의 연구는 실제관계의 개념 및 이론 정립, 척도의 타당화 등에 대한 연구가 주를 이루었다. 그러나 실제관계에 대한 경험적 연구는 포커싱 훈련을 받은 상담자들의 실제관계 경험 연구(주은선, 박영현, 2017), 내담자들이 인식한 상담에서의 실제관계 연구(이수정, 2017) 외에는 찾아보기 어려운 실정이다. 이 중 상담자의 관점에서 실제관계의 구체적 내용을 밝힌 주은선, 박영현(2017)의 연구는 인간중심상담 이론에 바탕을 둔 포커싱 훈련을 받은 상담자들이 실제관계를 어떻게 경험하는가에 초점을 두고 연구를 진행하였다. 포커싱(Focusing)이란 개인의 내적 체험, 특히 몸의 감각을 매개체로 활용한 것으로써 기존의 실존주의 인간관과 인간중심 이론의 맥락을 같이 한다(주은선, 2011). 위 연구에 의하면 포커싱 훈련을 받은 상담자들은 상담과정에서 솔직하고 진실한 태도로 내담자와 함께 있으며 내담자를 있는 그대로 보려고 하는 인간중심적 태도를 경험하는 것으로 나타났다. 또한 포커싱 훈련을 받은 상담자들은 자기 자신과 내담자와의 관계에서 몸을 통한 알아차림과 연결감을 구체적으로 경험하는 것으로 드러났다. 마지막으로, 포커싱 훈련을 받은 상담자들은 상담자가 내담자에게 일방적으로 도움을 주는 관계가 아니라 내담자와 쌍방향적이고 동등한 관계를 맺으며 자신과 타인의

한계를 받아들이면서 한 인간으로서 성장해가는 것으로 밝혀졌다.

상담관계 연구에 있어 지금까지는 주로 상담자 관점에서 이루어진 연구가 주를 이루었다. 그러나 상담이 상담자와 내담자 이자관계에서 이루어지는 상호작용이라고 했을 때 내담자들은 상담 회기를 상담자와 매우 다른 각도에서 평가한다는 점을 기억할 필요가 있다(Yalom, 2002). 강현주(2002)의 연구에서는 같은 상담에 참여한 상담자와 내담자 쌍을 대상으로 연구한 결과 상담에서도움이 된 경험에 대한 상담자와 내담자의 지각이 차이가 있음을 확인하였다. 따라서 상담자의 실제관계 경험과 내담자의 실제관계 경험 역시 다를 것으로 추측되기 때문에 내담자의 실제관계 경험을 내담자의 진술을 통해 직접 듣고 그 경험의 의미가 무엇인지 밝히는 것은 상당히 중요하다. 즉, 내담자를 잘 돕기 위해서는 상담 과정에서 변화의 주체로서 내담자를 바라보고 그 경험에 대한 깊이 있는 이해가 필요한 것이다(정은임, 2018). 상담이라는 것이 상담자와 내담자의 상호작용으로 이루어지고 내담자의 존재가 상담의 ‘필수 조건’임에도 불구하고 그동안 내담자 중심의 연구보다는 상담자 중심의 연구가 많이 이루어진 것이 사실이다. 따라서, 증상이나 문제에 초점을 맞춘 것이 아닌 한 ‘사람’으로서의 내담자가 상담에서 어떤 경험을 하는지에 대한 이해가 절실하다고 볼 수 있다(정은임, 2018). 그러나 박경애, 백지은(2017)이 상담 및 심리치료학회지 게재논문(2012~2016)을 분석한 결과 실제 내담자를 대상으로 한 연구가 5편에 불과한 것으로 밝혀졌다. 이운주(2015) 역시 상담 연구는 도움이 특별히 더 요구되는 대상에 초점을 둘 필요를 언급하면서 내담자에 대한 깊은 이해의 필요성을 강조하였다. 더구나, 상담의 궁극적인 목적이 ‘내담자의 변화’를 촉진하는 것(김창대, 2009)이라는 측면에서 상담

관계에 대한 내담자의 주관적 경험이 무엇인지를 심층적으로 탐색하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 또한 작업동맹과 실제관계의 변화형태와 상담성과 연구(이은주, 2017)에서는 내담자가 인식한 실제관계가 상담 성과를 예측한다는 연구결과가 도출되었다. 유지영 외(2018)의 연구에서도 내담자들이 자신의 실제관계가 높을 때 상담이 깊고 가치 있다고 느낄 수 있으므로 실제 상담 장면에서 상담자들은 내담자의 실제관계에 대해 주의 깊은 관찰이 필요함을 언급하고 있다. 따라서 실제 상담 장면에서 내담자가 실제관계를 어떻게 경험하는지를 밝혀내는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 국내에서도 최근 들어 내담자의 상담 경험을 탐색하는 연구들이 시도되고 있다(한영주, 2010; 정문주, 2017; 정은임, 2018). 이 연구들은 내담자의 상담 자체에 대한 경험이나 특정 치료에 대한 경험, 치료적 전환점에 대한 경험 연구로서 내담자의 경험을 직접적으로 탐색한 연구라는 점에서는 의미가 있다. 그러나 상담에서 내담자 변화와 내담자가 지각하는 상담 효과에 있어 중요한 요인 중의 하나인 상담자와 내담자간의 관계(최한나, 권윤주, 강귀옥, 2015)에 초점을 맞춘 연구는 아니었다. 이수정(2017)은 내담자들의 실제관계 인식에 대한 연구를 진행하여 2개 차원과 6개의 군집을 도출하였다. 2개 차원은 ‘정서적 유대 - 전문적 개입’, ‘내담자 수용 - 상호인정’, 6개 군집은 있는 그대로 수용, 내편이 되어 격려하고 돌봄, 안전한 시도, 내담자의 자기개방과 통찰 촉진, 서로 인정하고 배려, 상담자의 진솔한 태도와 유대감으로 나타났다. 이 연구는 내담자가 지각한 실제관계의 인식을 확인하였다는 데서 의의를 찾을 수 있다. 그러나 내담자의 질적 자료를 바탕으로 양적 분석 방법을 적용한 개념도 방법(Concept Mapping)을 사용하였기 때문에 내담자들의 보고를 유목화하여 나열했다는 점에서 내담자의 경험

을 구체적으로 드러내기에는 한계가 있다. 따라서 내담자가 상담자와의 실제관계를 어떠한 과정을 거쳐 무엇을 경험하는지에 대한 생생하고 깊이 있는 내용을 담아내기에는 미흡한 점이 있다고 보여진다.

이에 본 연구에서는 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담 받은 내담자들을 중심으로 그들의 실제관계 경험은 어떠한지, 그 경험의 의미는 무엇인지를 현상학적 연구방법을 사용하여 심층적으로 이해하는데 그 목적을 두고자 한다. 인본주의적 입장에서 진정성과 실체성 요소를 보면 인본주의의 진정성, 솔직함, 일치성, 개방성, 공감, 내담자에 대한 무조건적 긍정적 존중 등의 개념은 실제관계의 진정성의 개념과 비슷한 부분이 있다(이은주, 2017). Rogers(1957)와 같은 인간중심 접근의 학자도 실제관계에서 중요한 요소가 되는 상담자의 진정성과 신뢰성을 강조하였다(최한나, 이은주, 김민희, 2015). 실제관계는 내담자와 상담자가 서로를 있는 그대로 경험하고 인식하는 관계 개념이라는 점에서 내담자와 상담자 간의 상호성이 더욱 강조된다(Gelso, 2011). ‘인간중심상담에서는 상담자가 일치성, 무조건적 긍정적 존중, 공감적 이해의 태도를 보임으로써 사랑받고자 하는 내담자의 욕구를 위협하지 않는 안전한 환경을 제공하고 내담자가 진정한 자신의 모습을 알고 경험하도록 돕는 것이 중요한 과제이다(김창대, 2009). 이에 인간중심 상담은 내담자와 상담자의 관계가 철저하게 인간적이고 주관적인 관계로 몰입되는 것을 전제로 한다. 상담자와 내담자의 관계는 인간 대 인간(a person to person)의 관계가 되어야 한다는 것이다(Rogers, 1961, 1983, 이영희, 1994 재인용). Rogers(1977/2007, p. 194)는 “우리가 사람으로서 관계하는 위험을 무릅쓸 때, 우리가 상대방을 권리를 가지고 있는 사람으로 경험할 때만이 깊이 있는 도움을 줄 수 있다. 그럴

때만 내담자와 상담자 모두 안에 있는 외로움의 고통을 녹여주는 깊은 만남이 있게 된다”고 역설했다. Means와 Thorne(2007/2012, pp. 118-125) 역시 ‘두 사람 사이의 깊은 접촉과 연대의 상태, 한 사람은 상대에 대해 완전히 진실하고 다른 사람의 경험에 대해 높은 수준까지 이해하고 가치를 둘 수 있는 상태’를 ‘깊이있는 관계(relational depth)’라고 정의하면서 내담자가 자신의 경험을 신뢰하고 독립된 존재로서 생각하고 느끼고 행동하는 힘을 촉진하기 위해서는 상담자와 내담자 상호간의 깊이 있는 관계가 중요함을 강조하고 있다. 이러한 맥락에서 볼 때 실제관계를 가장 잘 살펴볼 수 있는 상담적 접근은 인간중심상담이라고 생각된다. 어떠한 상담이론 보다도 인간중심상담은 치료적 관계와 치료자의 자질을 중시하기 때문이다(Rogers, 1961). 그러나 현실적으로 대부분의 상담자가 인간중심상담으로만 상담을 진행하는 경우는 찾아보기 어렵다. 상담에서의 소재는 본질적으로 통합적, 융합적이어서 여러 다른 종류의 지식을 통합적으로 다루게 된다(이은주, 2015). 심리치료의 통합적 접근은 내담자의 사고, 감정, 행동 중 어느 한 부분을 강조하는 기존의 심리치료 방식보다 그것들 간의 균형과 연결성을 강조하고 있다(Corey, 2001). 이러한 점을 반영하여 최근 상담의 추세는 치료자가 중시하는 심리치료의 관점은 유지하면서 치료의 질을 향상시키기 위해 다른 상담이론을 접목하는 통합적 접근 방식(문일경, 2009)을 많이 사용하고 있다. 또한 내담자의 다양한 측면을 함께 다루는 것이 상담의 성과를 높이는 데 도움이 된다는 인식이 확산되고 있다(이은주, 2015). 따라서 본 연구에서는 이러한 현실적인 여건을 감안하여 인간중심을 바탕으로 한 통합적 접근을 사용하는 상담자에게 상담받은 내담자들을 대상으로 이들의 경험을 현상학적 연구방법을 사용하여 그 경험의 실체와 의미를 이해하

는데 목적을 두었다. 이를 위한 연구문제는 ‘인간 중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담받은 내담자들은 실제관계를 어떻게 경험하며 그 경험의 본질적 의미는 무엇인가?’이다.

## 2. 방 법

### 1) 연구 참여자

본 연구는 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담받은 내담자들의 실제관계 경험과 그 의미를 파악하고 기술하려는 연구 목적에 따라 연구 참여자를 선정하였다. 특히 현상학 연구에서 모든 참여자는 연구될 현상을 경험하였고 자신들의 생생한 경험을 잘 표현할 수 있는 개인들이어야 한다는 Creswell(2007/2010, p. 175)의 문헌적 기준을 적용하여 참여 의사를 밝힌 참여자를 대상으로 실제적 기준을 적용하였다. 내담자 선정은 연구에 적합하다고 판단되는 내담자를 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담하는 상담자가 자신의 내담자를 직접 추천하는 방식으로 진행하였다. 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근을 하는 상담자라 함은 첫째, 상담에

서 통합적 접근을 사용하나 인간중심상담을 주요 이론적 배경으로 채택하고 있다고 보고한 상담자, 둘째, 인간중심 및 체험상담학회에 지속적으로 참여한 상담자, 셋째, 현재에도 개인 상담을 진행하고 있는 상담자를 말한다. 이는 아래 내담자 선정 기준에 부합하는 내담자를 추천하기 위해서는 현재도 상담을 하고 있는 상담자여야 하기 때문이다.

추천할 내담자를 선정하는 기준은 첫째, 최소 10회기 이상의 상담 회기를 진행하는 것으로 구조화된 경우이다. LoCoco(2011)은 연구에서 3회기가 끝난 이후 내담자가 인식한 실제관계와 상담성과와의 관계를 검증한 결과, 성과와 관련이 있음을 확인하였다. Gelso(2012)은 상담과정 중에 내담자와 상담자의 실제관계가 선형으로 증가하고 내담자가 인식한 실제관계가 매 회기 성과와 관련이 있음을 확인하였다. 그러나 3회기는 실제관계에 대해 내담자가 그 경험을 충분히 보고 하기에는 무리가 있다고 판단하여 최소 10회기 이상 진행된 내담자를 대상으로 하였다. 둘째, 상담자가 추천하는 내담자와 실제관계가 잘 맺어졌다고 판단되거나 호소문제 혹은 증상의 호전도가 높거나 상담에 대해 주관적으로 높은 만족도를 경험하는 것으로 판단되는 경우이다. 셋째, 최근

<표 1> 연구 참여자들의 특성

참여자	성별	연령(만)	상담기간	회기수	비용	이전상담경험
1	여	41	2년	48회기	유료	있음
2	여	48	2년	48회기	유료	있음
3	여	41	1년 반	48회기	유료	있음
4	여	40	1년	48회기	유료	없음
5	여	19	1년	49회기	유료	없음
6	여	38	1년	26회기	유료	없음
7	여	30	1년	53회기	유료	없음
8	여	41	6개월	20회기	유료	없음
9	여	29	8개월	30회기	유료	있음

상담을 종결한지 2개월에서 18개월의 기간에 속하거나 현재 진행하고 유지되는 상담에 해당되며 실제관계 경험을 회상하고 명료화하는 것으로 적합한 경우이다. 이는 상담 종결 후에도 상담 경험에 대한 기억이 상당기간 정확하게 유지된다는 연구 결과(Martin & Stelmaczek, 1988)를 참고하였다. 이와 같은 기준에 의해 선정된 참여자는 총 9명으로 모두 여성이었다. 이들의 평균 나이는 만 36.3세로서 만 19세부터 48세까지 분포되어 있다. 거주 지역은 서울 1명, 경기 8명이었다. 이들의 상담 횟수는 평균 41회로서 20회에서 53회에 걸쳐 있었다. 참여자 중 4명은 이전 상담 경험이 있었으며 5명은 상담 경험이 없었다. 상담 경험이 있었던 내담자들은 이전 상담에 비해 더 따뜻하고 상담자 중심적이지 않고 상담자가 기쁨을 강요하지 않았으며 자신을 문제로 보지 않고 상담자와 같은 한 사람으로 대해주는 느낌을 경험하였다고 보고하였다. 또 이전 상담에서 상담자와의 관계에서 상처를 받거나 불만족한 경험이 있어 별 기대 없이 상담에 참여했던 것으로 진술하였다. 이전 상담경험이 없었던 내담자들도 자신이 어디까지 개방할 수 있을지, 상담자에게 수용될 수 있을지에 대한 우려, 자신은 문제가 있는 사람이라는 인식, 편안하고 따뜻해 보이는 상담자의 첫인상 등의 진술 내용이 이전 상담 경험이 있는 내담자들과 큰 차이를 보이지 않았다.

참여자들이 상담 받았던 기관은 모두 사설 상담소였으며 모두 유료상담으로 진행되었다. 몇몇 내담자는 유료상담이 종결된 후 추후에 무료로 상담이 진행되기도 하였다. 참여자 중 3명은 연구자의 내담자로서 위의 연구 참여자 선정 기준에 부합하고 실제관계 경험에 대해 잘 이야기할 수 있을 것이라 판단하여 연구 참여자에 포함하였다. 그러나 연구자가 면담을 진행할 경우 있는 그대로 경험을 말하기가 어려울 수 있음을 고려하여,

직접 대면하여 진행한 1차 면담은 면담자를 따로 선정하여 진행하고 2차 면담은 연구자가 직접 전화 인터뷰로 실시하였다.

## 2) 자료수집 절차

본 연구의 면담은 2018년 12월부터 2019년 4월까지 진행되었다. 1차 면담은 연구자의 내담자였던 참여자 3명을 제외한 6명을 연구자가 직접 심층 면담하였다. 연구자의 내담자 3명은 연구의 타당성을 확보하기 위해 상담 관련 자격증을 가지고 있으며 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 현재 상담을 진행하고 있는 다른 상담자가 인터뷰를 진행하였다. 1차 면담한 자료를 토대로 하여 2차 면담은 연구자의 내담자를 포함하여 연구자가 전화 인터뷰하는 방식으로 진행되었다. 1차 면담은 참여자가 가장 편안하다고 생각되는 상담실이나 카페에서 진행되었으며 인터뷰 시간은 1시간~1시간 30분 정도 소요되었다. 심층 면담을 진행하기 전 참여자들에게 연구 참여 동의서와 실제관계 안내문을 보내 미리 숙지할 수 있도록 하였다. 면담용 질문지 작성은 실제관계에 관한 선행연구들의 인터뷰 내용과 내담자용 한국판 실제관계 척도(KRRI-C)의 내용을 참조하여 연구자가 직접 반구조화된 질문지를 작성하였다. 그리고 이를 상담 전공 석사생들 및 졸업생들에게 읽고 수정하는 작업을 통해 질문을 다듬는 과정을 거쳤다. 이렇게 정리된 질문지를 가지고 예비 인터뷰를 통해 질문 내용을 보완하고 최종적으로 다수의 질적 연구 경험이 있는 박사 학위 소지자에게 검토받는 과정을 거쳤다. 면담 시에는 연구에 대한 안내를 하고 동의서에 서명을 받은 후 내담자가 경험한 실제관계 경험을 떠오르는 대로 자유롭게 이야기하는 방식으로 진행되었다. 인터뷰 시 실제관계에 대한 내용을 참여자가 이해하기 쉽도록

‘두 사람이 상담자와 내담자로 만났지만 상담이라는 작업에 얽매이지 않고 상담자와 내담자가 인간 대 인간으로서 맺는 관계’라고 설명하고 내담자가 실제관계를 이해했는지 확인하는 과정을 거친 후 면담을 시작하였다. 면담 질문은 상담이 진행되는 과정에서 상담자와 내담자가 인간 대 인간으로서 만났다고 느껴졌던 경험이 있었는지, 그렇다면 그것은 어떤 경험인지, 상담관계에는 어떤 변화가 있었는지, 상담자와 인간 대 인간으로서 맺는 관계 경험이 주는 의미는 무엇인지 등이었다. 질문 문항은 <표 2>에 제시하였다. 모든 면담은 참여자의 동의하에 mp3 녹음기 1대와 스마트폰 1대에 녹음되었다. 녹음 내용은 연구 참여자에 대한 비밀 유지와 사적 정보 보호를 위해 연구자가 직접 한글 파일로 작성하였다. 면담을 하면서 참여자의 주요한 내용을 현장 일지에 기록하였고 면담 후 녹음 자료와 축어록을 검토하면서 떠오르는 단상을 연구 노트에 정리하였다.

### 3) 자료 분석

본 연구에서는 내담자들의 실제관계 경험과 그

의미를 있는 그대로 드러내고자 Giorgi의 기술현상학적 연구방법을 사용하였다. Giorgi의 기술현상학(descriptive phenomenology)은 인간의 의식 속에 드러나는 것으로서의 현상의 본질을 기술하는데 초점을 맞추는 방법으로서 체계적인 분석방법과 절차를 밟아나간다는 데서 과학적 설득력을 지닌다(조영매, 2017). Giorgi는 연구자의 선입견, 기존 경험을 벗어나 연구 참여자의 살아있는 주관적인 경험을 중시하고, 그 경험의 의미를 개별적·상황적 맥락 속에서 있는 그대로 기술하여야 한다고 강조하였다(권경인, 김지영, 2019). 연구자는 연구하고자 하는 현상을 있는 그대로 보기 위해 연구자의 내담자로서의 상담 경험과 실제 관계를 되돌아보고, 글쓰기를 통해 연구자의 선이해가 무엇인지 살펴보고 판단 중지와 괄호치기(bracketing)를 하고자 노력하였다.

Giorgi(1985/2004, pp. 21-33)는 현상학적 연구 방법의 필수적인 4단계를 다음과 같이 설명하고 있다. 첫 번째 단계는 전체 진술에 대한 일반적인 인식을 얻기 위해서 전체 기술 내용을 읽는 것이다. 두 번째 단계로 일단 전체에 대한 인식이 파악되면, 연구자는 처음으로 되돌아가서 심리학적

<표 2> 면담 질문지

No.	질문 내용
1	상담이 진행되는 과정에서 나와 상대방을 있는 그대로의 한 인간으로서 인식하고, 인간적이고 솔직하게 자신을 드러냄으로써, 서로에 대해 진솔하게 느꼈던 때가 있었습니까? 그 경험을 구체적으로 이야기해 주십시오. 내가 했던 것, 상담자가 했던 것, 당신과 상담자가 함께한 것으로 행동이나 사건 또는 관찰할 수 있는 것들을 가능한 아주 자세하게 떠오르는 대로 모두 이야기해 주십시오.
2	상담자의 어떤 말과 행동, 어떤 반응에서, 무엇을 통하여 인간 대 인간으로 관계 맺고 있다는 느낌을 받았습니까? (말, 눈빛이나 표정과 같은 비언어적인 것들, 분위기, 동작, 감정 표현 등, 긍정적이든 부정적이든 어떤 것이든 관찰합니다)
3	상담의 초기, 중기, 후기로 가면서 실제관계가 어떻게 변화했다고 생각하십니까? 회기가 경과함에 따라 실제관계의 변화를 어떻게 경험하셨는지 말씀해 주십시오.
4	그런 느낌을 받은 이후 상담자에 대한 인식이나 실제 관계에는 어떤 변화가 있었습니까?
5	당신과 상담자와의 관계를 비유나 상징을 통해서 표현한다면 어떻게 묘사할 수 있습니까?
6	상담 안에서나 일상생활, 한 인간으로서의 나는 무엇을 경험하였습니까?
7	상담자와 인간 대 인간으로서 맺는 관계 경험인 실제관계가 나에게 주는 의미는 무엇이라고 생각하십니까?

관점으로 ‘의미 단위’를 구별하겠다는 구체적인 목적을 가지고, 연구하고 있는 현상에 초점을 두고 다시 한 번 그 텍스트를 철저히 읽는다. 세 번째 단계로는 ‘의미 단위’의 윤곽이 파악되면 연구자는 모든 의미 단위를 검토하고 그것 속에 포함된 심리학적 통찰을 좀 더 직접적으로 표현한다. 마지막으로 연구자는 모든 변형된 의미 단위를 연구 참여자의 경험에 관한 일관적인 진술로 통합한다.

위의 절차에 따라 연구자는 연구 참여자와 면담한 녹음 파일을 반복해서 듣고 전사된 녹취록을 전체 맥락이 파악될 때까지 여러 번 읽었다. 이 과정에서 더 구체적으로 알고 싶은 것들, 추가로 질문하고 싶은 내용이나 중요한 의미들을 밑줄 치며 메모하였다. 그 다음에는 심리학적인 관점을 가지고 연구 참여자의 체험의 의미가 잘 드러나는 ‘의미단위’를 찾아내고 분석하였다. 이 과정에서 연구자는 낯선 것을 친숙하게, 친숙한 것을 낯설게 보는 해체와 재구성 작업을 하기 위해 노력하였다. 이렇게 해서 도출된 의미 단위들을 심리학적인 용어로 변형하고 적절한 심리학적 용어가 없을 때는 상식의 언어로 기술하였다. 다음으로는 각각의 의미단위들을 포괄할 수 있는 하위구성요소로 나누어 묶었다. 이 하위 구성요소는 이보다 더 상위에서 포괄할 수 있는 구성요소로 도출되었다. 분석의 마지막 단계에서는 연구 참여자들의 체험의 일반적 구조적 진술을 기술하기 위해서 적당한 거리감을 갖고 바라보려고 노력하면서 전체 연구 참여자의 체험을 일반적 구조적 진술로 통합하였다.

또한 연구자는 연구 결과의 신뢰도와 타당도를 높이기 위해 Lincoln & Guba(1985)가 제시한 사실적 가치, 적용가능성, 일관성, 중립성의 4가지 기준을 적용하였다. 양적 연구의 내적 타당도에 해당하는 사실적 가치(truth value)는 참여자에게 면담 기록 내용과 분석 결과를 보여주어 연구자가 기술한 내용과 분석 결과가 참여자의 경험 내용과

일치하는지 확인하는 것이다(신경림 외, 2004). 이를 위해 연구자는 연구 참여자들에게 결과와 해석에 대한 참여자의 견해를 요청하였다(member check). 참여자들은 자신의 경험이 있는 그대로 잘 드러나 있으며 주제 또한 적절히 도출되었다고 하였다. 참여자들은 이 과정에서 상담자와의 관계를 되돌아보고 그 의미를 생각해 볼 수 있는 시간이었다고 하였다. 적용가능성(applicability)은 양적 연구의 외적 타당도에 해당하는 것으로 참여자가 아닌 다른 대상자에게 연구 결과를 읽어보게 하여 연구 결과가 의미있고 적용력이 있는 것으로 볼 수 있을지 확인하는 것이다. 이를 위해 연구자는 상담받은 경험이 있는 다른 사람들에게 연구 결과를 보여주고 자신들의 경험과 유사한지 확인하는 과정을 거쳤다. 일관성(consistency)은 자료의 수집과 분석을 통해 결과에 일관성이 있는지 평가하는 것이다. 이를 위해 연구자는 다수의 질적 연구 경험이 있는 교수급 질적 연구 전문가의 피드백을 받고 수정을 거듭하였다. 그리고 다시 원자료를 검토하며 하위 구성요소와 상위 구성요소가 적절하게 도출되었는지 수정, 보완하는 과정을 여러 차례 수행하였다. 마지막으로 중립성(neutrality)을 유지하기 위해 꾸준히 반성적 태도를 가지고 연구자의 선이해, 가정, 연구자의 이전 경험 등을 연구 노트에 기록하며 판단중지를 하고자 노력하였다.

### 3. 결 과

본 연구는 내담자들의 실제관계 경험의 의미와 본질을 이해하고자 수행되었다. Giorgi(1985/2004, pp. 21-33)가 제안한 방법에 따라 연구자는 체험의 의미를 밝혀준 16개의 하위 구성요소와 7개의 본질적 구성요소를 도출하였다. 그 내용은 ‘낯설

고 어색했던 관계가 서서히 편안해짐, ‘상담자의 솔직함과 진심이 마음에 와 닿음’, ‘있는 그대로의 나를 수용하고 내 편이 되어줌’, ‘주체적인 개방성을 갖게 됨’, ‘상담자와 내가 ‘인간 대 인간’으로 동등한 관계를 맺게 됨’, ‘나와 타인과의 관계가 변화되고 나로서 살아갈 용기가 생김’, ‘상담자와의 관계 경험이 살아가는 힘이 됨’이었다. 본 장에서는 이러한 구성요소의 도출과정을 설명하고 이에 따른 내담자의 체험 내용과 그 구조를 기술하고자 한다. 구성요소의 도출 과정은 <표 3>에 제시하였다.

### 1) 체험의 구성요소

#### (1) 낯설고 어색했던 관계가 서서히 편안해짐

참여자들은 상담 초기 자신의 문제를 해결하고픈 마음에 상담센터의 문을 두드린다. 자신은 ‘문

제가 있고’, ‘정상이 아닌 것’ 같다. 나는 ‘환자’이고 상담자는 ‘의사’라고 생각한다. 의사에게 아픈 곳을 보여야 치료를 할 수 있다고 생각한다. 한편으로는 과연 효과가 있을까? 나를 이상하게 보지 않을까? 상처받지 않을까? 하는 생각에 경계하는 마음도 생긴다. 그런데 이 낯설고 어색한 관계가 나도 모르게 서서히 편안해지고 상담자가 내 마음에 들어온다.

① 상담 초기: 경계심과 의구심, 부담감과 신기한 마음이 공존함

참여자들은 상담관계가 낯설고 어색하다. 상담자가 나만 바라보고 눈을 마주치는 것이 부담스럽고 경계심에 깊은 얘기를 하지 않는다. 내 이야기에 눈시울이 붉어지며 몰입하는 것이 신기하면서도 진심인지 의구심이 든다. 상담자는 정상 같고 나는 매마른 사람 같다. 상담자의 질문이 나를 위한 건지 상담자를 위한 건지도 의문이 들고 부담스럽다.

<표 3> 내담자의 실제관계 경험에 관한 구성요소와 하위 구성요소

하위 구성요소	구성요소
상담초기: 경계심과 의구심, 부담감과 신기한 마음이 공존함	낯설고 어색했던 관계가 서서히 편안해짐
애쓰거나 억지스러운 게 없어 편안해짐	
상담자가 숨김없이 있는 그대로의 모습을 보임	상담자의 솔직함과 진심이 마음에 와 닿음
상담자의 말과 행동이 일치하여 진심으로 느껴짐	
언어, 비언어적으로 편견없이 나를 따뜻하게 들어주고 이해해줌	있는 그대로의 나를 수용하고 내 편이 되어줌
내가 어떤 모습이어도 관용을 경험함	
상담자가 내 편 같고 함께하는 느낌이 듦	
치부를 드러내어도 창피하지 않고 안전함을 느껴 나를 더 개방하게 됨	주체적인 개방성을 갖게 됨
상담자에게 불편한 감정이 있어도 개방하지 않음을 선택함	
나와 비슷한 경험을 가진 상담자가 ‘사람’으로 느껴짐	상담자와 내가 ‘인간 대 인간’으로 동등한 관계를 맺게 됨
상담자와 내가 동등하게 서로 나누고 도움을 주고받는 관계로 나아감	
두려움이 줄어들고 용기가 생김	나와 타인과의 관계가 변화되고 나로서 살아갈 용기가 생김
좀 더 있는 그대로의 나로서 살게 됨	
다른 사람과의 관계 변화가 일어남	
상담자가 나의 엄마, 남편, 언니, 스승, 친구, 동반자처럼 느껴짐	상담자와의 관계 경험이 살아가는 힘이 됨
상담자와의 관계 경험을 마음에 품고 살아감	

“처음엔 남들한테 하지 않았던 깊은 얘기를 하지 않았던 거 같아요. 그래서 뭔가 그냥 가볍게 이 정도는 드러낼 수 있겠다 싶은 얘기를 했었던 거 같고.” (참여자 5)

“저의 그 힘들었던 시기 같은 거를 저는 그냥 아무렇지 않게 이야기를 하는데 듣는 선생님은 눈이 빨개지시더라고요. 저는 그게 신기했었어요. 그래서 처음에는 음... 저게 진심인가? 기법 아닌가? 하는 생각도 살짝 들었어요. 상담하신 선생님은 뭔가 정상 같아 보이고 저는 굉장히 메탈라 보이는 사람같이 좀 느껴졌고.” (참여자 2)

② 애쓰거나 억지스러운 게 없어 편안해짐

상담이 진행되면서 참여자들은 내가 문제가 있어서 상담에 온 것이 아니라 일상을 얘기하러 온 느낌을 받는다. 상담자가 지나치게 애써서 뭔가를 하거나 억지스럽지 않게 느껴진다. 상담자가 자연스러우니 참여자도 조심스러움이 사라지고 마음이 편안해진다.

“인위적으로 뭔가를 꾸며서 저한테 얘기를 하시거나 충고를 해주시거나 이런 게 아니거든요. 내가 정말 뭐 병이 있어서 막 진짜 심각하게 상담을 받으러 오는 게 아니라 그냥 편안하게 올 수 있는, 부담 없이 얘기할 수 있는 그런 거라서 더 좋았던 거 같아요.” (참여자 3)

(2) 상담자의 솔직함과 진심이 마음에 와 닿음

참여자들은 상담자가 과장하거나 감추지 않고 있는 그대로의 모습을 보이는 것이 인간적으로 솔직하게 느껴진다. 말 뿐만이 아니라 상담자의 눈빛, 표정, 뉘앙스 등 비언어적으로도 일치한다.

그것이 참여자들에게는 진심으로 느껴지고 마음에 와 닿는다.

① 상담자가 숨김없이 있는 그대로의 모습을 보임

참여자들은 상담자가 전문가인 척하거나 자신의 감정을 숨기지 않고 있는 그대로 보여주는 모습에서 인간적으로 솔직한 느낌을 받는다. 실수하는 모습도 보여주는 상담자가 인간적으로 느껴지고 좀 더 가깝게 느껴진다.

“아닌 척 하지 않고, 나한테 뭔가를 이렇게 뒤로 감추는 게 아니고 그냥 있는 그대로 보여주는구나 이런 느낌이 들잖아요. 나한테 인간적으로 솔직하게 하고 있구나 이런 느낌이지요.” (참여자 2)

“선생님이 넘어져 가지고 밴드? 약을 이렇게 하고 오셨더라고요... 내가 다쳤으면 상대방한테 그런 모습을 보이기 싫지 않을까? 그런 생각에 선생님 보는데 아, 마음이 아프면서도 위로가 되는 거예요.” (참여자 8)

② 상담자의 말과 행동이 일치하여 진심으로 느껴짐

참여자들은 상담자의 말과 행동에서 진정성과 일치성을 느낀다. 상담자의 말이 빈말이나 가식, 거짓으로 느껴지지 않는다.

“일단 행동과 마음이 일치하는 거. 그게 뭔가 다르면 가식인 거잖아요. 앞에선 공감해주는 척 하면서 막상 표정이나 이런 거, 말투, 뉘앙스를 보면 공감 못 해주는 것 같다. 그럼 이건 가식인 거잖아요. 그런 게 일치한다고 느꼈고.” (참여자 5)

**(3) 있는 그대로의 나를 수용하고 내 편이 되어줌**

참여자들은 상담자가 편견 없이 따뜻하게 내 이야기를 들어주고 이해해주는 느낌을 받는다. 내가 어떤 모습이어도 있는 그대로 수용하고 내 편이 되어 함께하는 느낌이 든다.

① 언어, 비언어적으로 편견 없이 나를 따뜻하게 들어주고 이해해줌

참여자들은 상담자가 내 이름을 다정하게 부를 때 환영받는 느낌을 받는다. 또 어떤 이야기를 해도 색안경 쓰지 않고 들어주어 더 편안하게 이야기할 수 있게 된다. 경청은 눈빛과 웃음, 표정, 말투 등 비언어적인 것으로도 경험된다. 이 모든 것에서 따뜻함이 느껴진다.

“저의 이름을 불러준 거. 그 어감이 되게 좋았어요. 다른 사람은 나를 필요로 해서 나를 부른다면... 여기는 그게 아니라 그냥 반가움의 \*\* 씨였던 거죠. 환영하고 반가워 해줬던 거죠. 그 어투였어요. 제 이름을 불러줬을 때는.” (참여자 4)

“어떤 얘기를 해도 저를 뭐가 색안경 쓰고 본다든지 이상하게 생각을 하지 않다는 걸 제가 느껴서 더 말할 마음도 생기고 편하게 말했던 거 같아요. 아, 진짜 어떤 말을 해도 괜찮고 다 이해해주면서 들어주는구나...” (참여자 5)

“정말 사람 대 사람으로 들어주려고 하시는 모습들이 있었어요. 사람이 이렇게 눈으로도 말할 수 있잖아요. 그 눈으로 막 나 너 얘기 잘 듣고 있어. 초롱초롱하게 그런 느낌으로...” (참여자 7)

“눈물을 통해서 마음이 느껴져서 좀.. 선생님도 만약에 저랑 같은 일이 겪었다면 나랑 똑같이 마음 아프겠구나. 네. 그런 느낌이었어요.” (참여자 6)

② 내가 어떤 모습이어도 괜찮음을 경험함

참여자들은 상담자가 나의 이름을 부를 때 내가 있음을 자각한다. 여지껏 다른 사람들과의 관계에서는 보여지는 나에 신경쓰고 나를 감추며 살아왔다. 그러나 이 상담자 앞에서는 내가 어떤 모습을 보여도 괜찮고 나를 나로 봐주는 것을 경험한다.

“온전히 나라는 개체로서 이렇게 존재한다는 그 느낌은 있어요. 저에 대해서 소홀할 때 오히려 상담사님이 이름 부르고 하면은 좀 더 음.. 아, 내가 그런 사람이었지 다시 자각하게 되는 경우가 많으니까...” (참여자 9)

“다른 곳에서는 내 자신을 내 자신답게 오픈하지 않아요. 그냥... 나는 난데 보여지는 나인 거죠. <중략> 나를 온전히 이해해주는 사람을 만난 거잖아요. 나를 비난하고 편견하고 이런 게 아니라 어떤 나로 있어도 그 사람은 나를 나로 봐주거든요. 가족들도 그렇게 못했거든요. <눈물> 뭐든지 다 내 탓이었어요. 그러니까 나는... 없는 거 같았어요. 진짜로... 근데 선생님을 만나면서 나를 점점 이렇게 찾아가게 되는 거죠.” (참여자 3)

③ 상담자가 내 편 같고 함께하는 느낌이 들

참여자들은 상담자의 지지와 응원으로 힘든 현실을 버티나간다. 이 세상에 나 혼자밖에 없는 것 같았는데 나와 함께 해주는 사람이 있어 기쁠 때가 있고 혼자가 아니라는 생각이 든다.

“되게 큰 버팀목이 되는 느낌? 현실에서는 되게 힘드니까, 현실이 막 지옥 같을 때가 많으니까. 그리고 뭔가 혼자 있다라는, 버려졌다 그런 느낌은 안 드니까.” (참여자 9)

“같이 물어주고 같이 안아주고 같이 아파하고 같이 머물러주고... 위로가 됐죠. 아, 나도 기뻐하게 있구나. 그리고 혼자인 게 아니구나... 그런 걸 느꼈죠.” (참여자 4)

#### (4) 주체적인 개방성을 갖게 됨

참여자들은 이제 상담자에게 본인이 치부라고 생각했던 것을 얘기해도 창피하다는 생각이 들지 않는다. 무슨 이야기를 해도 안전하다고 느낀다. 안전감은 더욱 더 지금 여기에서의 자기개방을 촉진한다. 참여자들은 때로는 개방하지 않는 것을 선택하기도 한다. 개방 여부의 판단과 선택의 주체는 온전히 참여자들이다.

##### ① 치부를 드러내어도 창피하지 않고 안전함을 느껴 나를 더 개방하게 됨

참여자들에게는 드러내고 싶지 않은 것, 치부라고 생각하는 것들이 있다. 다른 사람에게는 절대 말하지 않는 것들이다. 상담자에게는 이것조차 창피하다는 생각 없이 말할 수 있다. 상담자가 비난이나 판단, 평가 없이 있는 그대로 받아주니 순간순간의 모든 생각과 감정을 더 많이 개방할 수 있게 된다.

“선생님한테는 정말 치사하고 더럽고 아니꼽고 별 정말 내가 어디 끈대 같은 느낌이 드는 말도 다 해요. 안 창피해요. <웃음> 하나도. 하~나도 안 창피해요.” (참여자 2)

“제 치부라고 생각했던 걸 다 얘기를 하는데도

되게 창피하다는 생각이 잘 안 들었어요.” (참여자 7)

“그 누구에게도 진짜 한 번도 애길 했던 적이 없는 것까지 애길 했던 거 같아요. 아, 이것까지 얘기할 필요가 있을까? 했는데 선생님이 담담하게, 별거 아니게 얘기를 해 주셔서 고맙더라고요. 오 히려.” (참여자 8)

##### ② 상담자에게 불편한 감정이 있어도 개방하지 않음을 선택함

참여자들이 모든 것을 상담자에게 개방하지는 않는다. 특히 상담자에 대해 서운하거나 불편한 감정은 개방하지 않는 경우가 있다. 상담자와의 관계에 안 좋을까봐, 이야기할 만한 문제라고 여겨지지 않아서, 다른 사람들에게도 불편한 감정을 이야기하는 성격이 아니라서, 내가 편하기 위해서 등의 이유로 개방하지 않기로 선택한다.

“선생님이 저한테 직면을 해 주신 적이 있었어요. 아주 정색을 하면서. 선생님 오늘 컨디션이 안 좋나 그랬는데 선생님이 그게 직면이라고 했는데 제가 기분이 살짝 언짢을려고 그런 적이 있었거든요. 근데 선생님하고는 워낙에 그 이루어진 기분이 있었기 때문에 그게 그냥 그러냐? 그리고 넘어갔던 거지 그게 이야기할 정도로 있었으면 전 분명히 이야기를 했을 거예요. 아마.” (참여자 2)

“생각했던 반응은 아니니까 뭔가 당황이 되기도 하고 티 내지 말고 썸 말이 맞는 것 같으니까 자연스럽게 넘어가야겠다 생각했던 거 같아요. 원래 성격이 좀 그래요. 관계가 편하다고 해서 이런 것마저 다 바뀔 필요는 없는 거 같아요. 근본적으로 보면 저를 위한 행동이었죠. 그게

뭔가 더 마음에 편하고.” (참여자 5)

“아무래도 상담사님이나 좀 말하기가 조심스러운 부분도 있었고 그냥 그게 약간 어... 뭔가 위축되게 할까봐, 뭔가 감정을 상하게 할까봐, 관계에 안 좋을까봐 그런 게 있었던 거 같아요. 근데 그건 상담사가 아니어도 다른 사람한테도 그런 경향이 있어가지고.” (참여자 9)

### (5) 상담자와 내가 '인간 대 인간'으로 동등한 관계를 맺게 됨

참여자들이 자신의 경험, 생각, 감정을 개방하듯이 상담자 역시 참여자들에게 자기개방을 한다. 참여자들은 자신과 비슷한 경험을 한 상담자가 인간적으로 느껴지고 나와 같은 '사람'이라는 생각이 든다. 이렇게 인간 대 인간으로 맺은 관계는 서로 도움을 주고받는 동등한 관계로 발전하게 된다.

#### ① 나와 비슷한 경험을 가진 상담자가 '사람'으로 느껴짐

참여자들은 상담 초기, 상담자를 의사, 전문가, 내 문제를 고쳐주는 사람이라고 생각한다. 그러나 상담이 진행되면서 상담자의 자기개방을 통해 상담자 역시 부족한 면이 있고 고민과 갈등이 있고 비슷한 과정을 겪는 '사람'이라는 것을 경험한다.

“본인의 경험담을 말씀을 해 주세요, 나는 내가 굉장히 문제가 많은 사람이라고 생각했는데 선생님이 '저도 그래요, 아침에 책상에서 엎드려 잘 때도 있고요, 저도 설거지 막 쌓아 놓구요'. <웃음> 뭐 막... 그렇게 말씀을 해주실게 아, '나랑 같은 사람이구나'라는 그런 게 거기에서 많이 느껴졌거든요.” (참여자 3)

“제 남편에 대해서 제가 불만이 많았는데 선생님도 선생님 남편에 대해서 본인 이야기를 해줬던 적이 있어요. 그 때 아, 상담자 선생님도 그렇지, 사람이지, 인간이지. 그래. 결혼을 나처럼 똑같이 했고 남편과의 관계가 어, 문제가 없는 집은 없잖아요. 그런 문제점을 얘기해줬을 때, 본인 경험을 얘기해줬을 때 공감이 되게 많이 됐었어요.” (참여자 8)

#### ② 상담자와 내가 동등하게 서로 나누고 도움을 주고받는 관계로 나아감

참여자들은 상담 초기에는 상담관계가 상담자는 도움을 주고 나는 도움을 받는 관계라고 생각한다. 권한을 상담자에게 주고 자신을 무력하게 느낀다. 상담료를 지불한 만큼 받아야 한다고도 생각한다. 그러나 상담관계가 깊어지면서 상담자가 자신을 허용해준 만큼 상담자의 요청이나 실수를 허용해주시기도 하고 상담자와의 관계에서 이득을 따지지 않는다. 상담자에게 도움을 받는 것만이 아니라 참여자들 역시 상담자에게 도움이 되기를 바란다.

“선생님이 어떤 부탁을 하면, 선생님이 그거 하자 그러면 그거예요. 선이득을 따지지 않아요. 선생님이 날 어떻게 배려해 주셨는데요. 그럼요. 당연하죠. 해드릴 수 있는 게 기쁘죠. 뭐 이런 느낌?” (참여자 2)

“선생님이 무슨 문제 있어서 내 도움이 필요할지는 모르겠지만 만약에 그럴 때가 되면은 저도 제 입장에서 제가 어떻게 생각하고 있는지, 선생님이랑 똑같이 제 생각을 얘기해주고, 만약에 내 말이 도움이 된다면 너무 기쁠 것 같고.” (참여자 6)

**(6) 나와 타인과의 관계가 변화되고 나로서  
살아갈 용기가 생김**

참여자들은 상담자와의 관계 경험을 통해 좀 더 담대해지고 용기를 내게 된다. 자신을 좀 더 있는 그대로 받아들이고 자신에게 너그러워진다. 자기 자신과의 관계가 변화되면서 참여자들에게 의미 있고 중요한 타인과의 관계도 달라지는 경험을 하게 된다.

① 두려움이 줄어들고 용기가 생김

참여자들은 자신을 지지하고 격려하고 응원해주는 상담자와 함께 두려워서 처박아두었던 상처를 볼 용기를 내게 된다. 하고 싶은 일에 도전도 한다. 문제가 있을 때는 대수롭지 않게 넘길 수도 있고 도움을 요청할 수도 있게 된다.

“사실은 옛날에 그 안 좋은 곳으로 가기 싫잖아요. 근데 선생님이 있으니까 가는 거죠. 꼬깃꼬깃 접어가지고 종이를 어디다 구석에 처박았는데 그거 가지고 와서 뭐 주름은 찢었지만 다시 펴서 보는 거죠. 선생님이 계시니까.” (참여자 2)

“문제가 다가왔어, 그럼 뭐 어찌자는 건데. 뭐와 봐, 내가 그거를 상처로 받아들이나. 이렇게 맞장을 뜨는 거죠. 머물러주거나 아니면 그걸 그냥 대수롭지 않게 넘기거나 할 수 있는 힘이 생겼다는 거죠. 용감해진 거죠. 안 피하는 거니까.” (참여자 4)

② 좀 더 있는 그대로의 나로서 살게 됨

참여자들은 상담관계에서 자신이 있는 그대로 받아들여진 만큼 자기 자신을 비난하지 않고 자신에게 너그러워진다. 그리고 자신의 존재를 소중히 여길 수 있는 힘이 길러지는 경험을 하게 된다.

“부정적인 그런 걸로 뭐가 때가 묻고 먼지가 묻었다면 조금씩 털어내서 깨끗해진 그런 느낌. 스스로 내면 좀 돌봐주고 자신감도 북돋아주고 해야겠다 이런 생각이 들구요. 계속 고치고 싶어 했던 손톱 뜯는 버릇 거의 고쳤어요.” (참여자 5)

“내가 나로서 존재해도 된다는 그런 존재에 대한 그런...좀 나에 대해서 채찍질 하던게 그냥 넘어가게 되죠. 관대해지게 되죠. 제 스스로에 대해서도.” (참여자 9)

③ 다른 사람과의 관계 변화가 일어남

참여자들은 자신과의 관계뿐만 아니라 다른 사람과의 관계에서도 변화를 경험한다. 상담자와 있는 그대로 진실한 관계를 맺었던 경험을 통해 엄마와도 좀 더 솔직하게 관계를 맺게 되고 남편과의 관계도 좋아진다. 대인관계에 대한 부담이 덜어지고 긴장을 덜 하게 되는 경험을 하게 된다.

“엄마한테 섭섭함도 많이 느끼고 피해의식도 있었는데 여기서 얘기를 털어놓고 나니까 엄마한테도 솔직하게 말할 수도 있고. 진짜 엄마와의 관계가 많이 진전된 거 같아요.” (참여자 5)

“사람들과의 관계 속에서 오는 긴장감에서 조금 더 편해졌던 거 같구요. 관계에 있어서 저 스스로에게 부담을 줬는데 그것도 그냥 좀 더 가벼워지니까 그냥 또 넘어갈 수도 있고...” (참여자 9)

**(7) 상담자와의 관계경험이 살아가는 힘이 됨**

참여자들은 상담 초기, 상담자와의 관계가 의사와 환자의 관계라고 생각했지만 상담 과정에서 상담자와 다층적인 관계의 깊이와 결을 경험한다.

때로는 엄마, 남편, 언니 같은 가족관계로, 때로는 스승과 제자의 관계로, 때로는 친구이자 동반자 같은 관계로 느낀다. 이와 같은 관계 경험은 상담이 종결된 뒤에도 내담자의 가슴 한 켠에 자리 잡아 세상을 살아가는 힘이 된다.

① 상담자가 마치 나의 엄마, 남편, 언니, 스승, 친구, 동반자처럼 느껴짐

참여자들은 상담자가 현실의 엄마와 달리 자신들이 이상적으로 생각했던 따뜻하고 온화한 엄마 같은 느낌을 갖는다. 때로는 빈자리를 채워주는 남편 같기도 하다. 깨우침을 주는 스승과 도반이 되어가는 제자 같기도 하고 특별한 친구, 동반자라는 느낌도 든다.

“현실 속의 엄마들은 자녀들이 이야길 했을 때 짜증도 내고 비난도 하고 화도 내잖아요. 근데 우리가 바라는 그런 엄마의 이상향? 온화하고 이야기 잘 받아주고 따뜻하게 감싸주고 잘 하고 있어 응원해주고 약간 그런”(참여자 7)

“뭐든지 다 들어줄 것 같은 엄마? 항상 그 선생님한테 갈 때는 따뜻한 느낌을 받았고 갈 때마다 포근했어요.”(참여자 1)

“스승이라 함은 나에게 깨달음을 주시기도 하지만 제자는 언젠가 졸업을 하기도 하고 그 제자가 스승이 되기도 하고.”(참여자 8)

“특별한 친구인 것 같아요. 단 한 사람한테만 얘기할 수 있는 사람이니까.”(참여자 6)

② 상담자와의 관계 경험을 마음에 품고 살아감  
참여자들은 상담이 종결된 후에도 상담자를 마

음 한 켠에 품고 살아간다. 이 세상에 나에 대해 온전히 아는 한 사람이 있다는 것을 상기하면 나 자신에게도 진실할 수 있게 된다. 상담자를 다시 못 만난다 할지라도 그 관계 경험만으로도 충분한 느낌이 든다.

“마음 한 칸을 늘 그 사람이 다 차지하고 있는 그런 사람? 가끔 너무 힘들고 그럴 때 가서 찾고 싶은 사람? 든든하기도 하고 가끔 보고 싶기도 하고.”(참여자 6)

“같은 지구에서, 같은 한국에서 음.. 나를 온전히 다... 진짜 나...에 대해서 아는 사람이 한 명은 있구나.. 그런 생각이 들었죠. 위안도 되구요. 내 마음을 숨기지 않고 내 기분 상태를 전달할 수 있는 사람이 있다는 거죠.”(참여자 7)

“내 말을 온전히 들어주고 괜찮다고 말해주는 사람이 있구나 라는 것만으로도 어.. 뭔가 가치가 있죠. 그 경험이 있다는 것만으로도. 만약 그 사람을 다시 못 만난다 할지라도 그 때 들었던 말들, 그 경험, 충분한 느낌?”(참여자 9)

2) 내담자들의 실제관계 경험에 대한 일반적 구조적 진술

체험의 결과를 기술하는 마지막 단계는 연구자가 모든 변형된 의미 단위를 연구 참여자의 경험에 관한 일관적인 진술로 통합하는 것이다. Giorgi (1985/2004, pp. 31-33)는 이 마지막 단계를 ‘연구 참여자가 변형된 의미 단위 속에 포함된 통찰을 그 사건의 심리학적인 구조에 대한 일관적인 기술로 통합하고 종합하는 것’이라고 설명하고 있다. 이에 본 절에서는 앞 절에 제시된 구성요소들을 중심으로 내담자들의 실제 관계 경험의 구조

를 통합하여 기술하고자 한다.

참여자들은 상담 초기 상담자와 내담자의 관계를 의사와 환자의 관계로 생각하고 상담에 온다. (이하 참여자의 입장에서 전달하기 위해 ‘나’라고 기술한다) 나는 문제가 있는 사람, 비정상, 아픈 사람으로 생각하고 상담자는 정상, 나를 고쳐주는 사람, 문제를 해결하고 조언해주는 사람으로 인식한다. 상담자가 나에게 눈을 맞추고 나를 바라보는 것이 어색하고 부담스럽기도 하다. 상담자의 말이나 행동이 진심인지 기법인지 의구심이 든다. ‘혹시 나를 이상하게 보지 않을까?’ 하는 경계심에 속 깊은 이야기는 아직 하지 않는다. 눈시울이 붉어지며 내 이야기에 몰입하는 것이 신기하면서도 진심인지 아직은 믿을 수 없다. 차차 회기가 거듭될수록 웬지 모르게 마음이 편안해짐을 느낀다. 한 회기, 한 회기 상담을 할수록 내가 문제 때문에 온 것이 아니라 일상을 이야기하러 온 듯하다. 상담자도 뭔가 억지로 하는 것 같지 않다. 자연스럽다. 아닌 척 하거나 전문가인 척 하지 않는다. 자신의 감정을 숨기거나 과장하지 않는다. 실수하는 모습도 있는 그대로 보여준다. 겉과 속이 다르지 않고 말과 행동이 일치한다. 그런 상담자의 모습이 마음에 와 닿는다. 가랑비에 옷 젖듯이 상담자가 내 마음에 서서히 들어온다.

상담실에 들어가면 상담자가 내 이름을 다정하게 부른다. 나를 반기고 환영하는 느낌이 든다. 초롱초롱한 눈빛, 웃음, 표정, 말투에서 내가 어떤 말을 해도 괜찮고 다 이해해주면서 들어주는 것 같다. 실제로 내가 어떤 이야기를 해도 오해하거나 색안경 쓰지 않고 편견 없이 들어주어 더 편하게 말하게 된다. 상담자가 눈물을 보이고 토닥여 줄 때는 마음이 따뜻해지고 위로가 된다. 상담자는 내가 어떤 모습이어도 나를 나로 봐줄 것 같다. 상담자가 내 이름을 부를 때는 내가 온전히 나라는 사람으로 지금 여기에 있음을 자각한다. 이렇

게 상담자가 나와 함께 아파하고 울어주고 안아주고 내가 힘들어하면 기다려주니 기댈 데가 있는 것 같다. 혼자가 아니라는 생각이 든다. 상담자의 지지와 응원을 받으니 상담자가 내 편 같다. 버팀목이 된다.

이제 상담자에게는 무슨 말을 해도 창피하다는 생각이 들지 않는다. 치부라고 생각했던 것을 다 이야기해도 걱정이 없다. 아무에게도 이야기하지 않았던 것까지 드러냈는데 담담하게 받아주니 내가 더 솔직하고 담대하게 개방하게 된다. 지금 여기에서 드는 생각과 감정도 나누게 된다. 그렇지만 내가 모든 것을 다 상담자에게 개방하는 것은 아니다. 특히 상담자에 대한 감정을 드러내는 것은 조심스럽다. 내게는 상담자와의 관계가 중요하기 때문이다. 상담자에게 불편한 감정을 이야기한다 해도 상담자는 받아주겠지만 나는 개방하지 않기로 선택한다. 이야기해야 할 정도의 문제라면 나는 불편한 감정도 개방할 것이다. 상담자가 먼저 눈치 채고 물어봐준다면 이야기할 수 있겠지만 이 정도는 이야기하지 않아도 괜찮다. 그것이 내 마음이 더 편하다. 개방 여부는 내가 선택하고 결정한다.

상담자는 나와 비슷한 면도 가지고 있다. 나처럼 부족한 부분도 있고 관계에서 갈등도 겪는다고 한다. 그런 이야기를 들으니 상담자도 나와 같은 ‘사람’이라는 생각이 든다. 내가 이상한 게 아니라는 생각도 든다. 내가 지금 가고 있는 과정을 함께 가고 있는 사람 같다. 이제는 상담자가 나와 기쁨도 슬픔도 다 나누고 느낄 수 있는 사람으로 여겨진다. 상담자와의 관계에서 계산하거나 이득을 따지지 않는다. 상담자가 나를 허용해준 만큼 나도 상담자의 요청이나 실수를 허용해 준다. 내가 도움 받은 만큼 나도 상담자에게 기꺼이 도움이 되고 싶다. 이제 상담자와 나는 상담자와 내담자의 관계가 아니라 사람 대 사람으로 만나는 관

계인 것 같다. 처음엔 내가 일방적으로 받기만 하는 관계인 줄 알았는데 이젠 상담자와 내가 동등하고 양방향적인 관계를 만들어가고 있다.

상담자와의 관계를 통해 나 자신에게도 많은 변화가 일어났다. 상처나 문제를 회피하기보다 직면하는 용기를 낼 수 있게 되었다. 나에게 너그러워지고 나를 좀 더 있는 그대로 받아들이고 소중히 여길 수 있는 힘이 길러졌다. 나 자신과의 관계가 변화되니 나에게 의미 있고 중요한 타인과의 관계 역시 변화되었다. 대인관계에서도 긴장감이 덜해지고 마음이 가벼워졌다.

이렇게 나에게 변화를 가져다 준 상담관계는 나에게 어떤 의미였을까? 상담자는 나에게 어떤 존재였을까? 한 마디로 정의내리긴 어렵다. 때로는 따뜻한 엄마 같고 때로는 자식 일을 일러바칠 수 있는 남편 같다. 마음속의 언니 같기도 하고 삶을 먼저 경험한 선배 같기도 하다. 깨달음을 주는 스승이기도 하지만 졸업한 제자가 스승이 되기도 하는 관계이며 나의 뒷받침이 되어주는 동반자이기도 하다. 그리고 내가 얼마나 힘든지 솔직하게 털어놓을 수 있는 단 한 사람의 특별한 친구이다. 지금은 상담이 종결되었지만 상담자는 늘 내 마음 한 켠을 차지하고 있는 사람이다. 든든하기도 하고 보고 싶기도 하다. 어떤 일이 있을 때 상담자라면 어떻게 했을까? 뭐라고 말했을까? 생각한다. 이 세상에, 이 지구에 온전히 나에 대해 아는 한 사람이 있다는 것이 위안이 되고 내가 내 자신에게도 진실할 수 있게 된다. 상담자를 다시 못 만난다 하더라도 상담자와 맺었던 관계 경험만으로도 충분한 느낌이 든다. 나는 또 다시 나의 삶을 살아갈 것이고 일상은 반복될 것이고 나를 둘러싼 것들은 달라지지 않을 것이다. 그러나 상담자와 내가 함께 만들어간 인간 대 인간으로서의 관계 경험은 내가 살아가는 데 있어 힘이 될 것이라고 나는 믿는다.

#### 4. 논 의

본 연구는 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담받은 내담자들이 실제관계(real relationship)를 어떻게 경험하며 그 의미는 무엇인지 이해하기 위한 목적으로 수행되었다. 연구 결과 내담자들이 실제관계를 어떻게 경험하고 있고 그것이 가지는 의미가 무엇인지 알 수 있었다. 본 장에서는 연구 결과에 나타난 참여자들의 경험이 주는 시사점을 논의하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 내담자들은 상담관계에서 상담자의 일치성과 진정성, 공감을 경험하며 나 자신이 판단이나 평가 없이 무조건적으로 수용되는 경험을 하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 내담자들이 상담의 전 과정에서 드러나는 상담자의 진정성이나 일치성, 일관성을 매우 중요한 경험으로 보고했던 조병주(2010)의 연구 결과와 일치한다. Rogers(1961)는 일치성(congruence) 혹은 진정성(genuineness), 무조건적 긍정적 존중(unconditional positive regard), 공감(empathy)을 치료적 관계를 촉진하는 세 가지 조건으로 제시한 바 있다. 내담자들은 상담자의 이러한 세 가지 태도를 상담자의 언어뿐만 아니라 비언어적으로 표현되는 ‘신체언어’를 통해 경험한다. 몸을 통해 드러나는 비언어적 신호들은 언어적 표현에 비해 통제가 잘 되지 않고 내적 정서상태가 전달된다는 점에서 보다 진실한 메시지로 여겨진다(강진령, 2016). 본 연구에서도 내담자들은 상담자의 언어와 비언어적인 것이 일치되어 표현되었을 때 진심으로 느껴지고 마음에 와 닿는다고 하였다. 이는 상담자의 신체언어는 얼굴 표정, 눈물, 침묵 등 비언어적 행동으로 나타나 상담자의 진부를 표현할 수 있는 소통적 도구로 사용된다는 오효정(2016)의 연구 결과와 일치한다. 김나영(2010)도 그의 연구에서 인간중심치료에서 무조

건적인 수용을 시도하는 상담자의 태도는 단지 언어적인 공감 반영에 그치지 않고 신체를 통하여 총체적인 공감적 이해와 반영을 가져야 한다고 강조하고 있다. 이정미, 이운주(2013)의 연구에서도 역시 내담자에게 주목하는 상담자의 자세나 태도는 상담의 효과를 극대화하는데 큰 역할을 한다고 밝히고 있다. 이수정(2017)의 연구에서도 내담자가 상담자에 의해 있는 그대로 수용됨을 인식하는 것으로 나타났다. 그러나 내담자가 어떠한 과정을 통해 무엇을 체험하는지는 드러나지 않았다. 본 연구에서는 내담자가 자신이 판단이나 평가 없이 있는 그대로 수용되는 경험을 상담자의 언어적·비언어적 표현의 일치성을 통해 상담자의 진정성을 느끼고 자신이 있는 그대로 수용됨을 체험하는 과정을 경험적으로 밝혀냈는데 의미가 있다.

본 연구에서 드러난 내담자가 경험하는 상담자의 치료적 태도 중 흥미로운 것은 언어적 표현 중에서 상담자가 내담자의 이름을 불러주는 것에 내담자들이 각별한 의미를 부여한다는 것이다. 내담자들은 상담자가 자신의 이름을 다정하게 불러주었을 때 자신을 반기고 환영받는 느낌이 든다고 하였다. 또한 상담자에게 이름이 불림으로써 자신이 여기에 있음을 자각하게 되고 온전히 나로서 존재해도 괜찮음을 확인받는다고 하였다. 이 과정에서 가장 중요한 것은 진정한 자기(Self)를 발견해 나가는 것이라 할 수 있다(김영근, 2015). Rogers(1961)는 상담을 통해 참자기를 확인하고 발견하는 것이 중요하다고 보았으며, 김창대(2009)는 자기를 확인하는 경험은 자신의 경험세계에 발을 붙일 수 있는 대지를 마련해주는 같다고 하면서 상담에서 자기 경험을 조직하고 자기를 확인하는 것을 돕기 위한 개입으로 ‘타당화(validation)’를 제시하였다. Linehan(1997)은 타당화 개입이 내담자에게 자신의 경험과 자기 개념을 확인하고

수용하게 함으로써 상담관계를 향상시킨다고 하였다. 이는 내담자가 자신을 ‘그냥 상담 받는 사람’으로서가 아니라 ‘고유한 한 사람’으로 이해하고 관심을 갖고 함께 스며들어가는 상담자의 진심을 확인하며 마음을 열어갔다는 정은임(2018)의 연구 결과와 맥을 같이 한다. 따라서 본 연구에서 내담자가 ‘ooo’라고 자신의 이름이 불림을 통해 지금 여기에서 자기를 확인하고 발견해나간다는 것을 밝혀낸 것은 다른 연구에서는 찾아볼 수 없었으므로 매우 의미있는 부분이라고 생각된다.

둘째, 본 연구에서 내담자들은 자기개방 여부를 스스로 선택하고 결정하는 것으로 드러났다. 자기개방은 대인관계에서 한 개인이 타인에게 자신에 관한 정보를 언어 및 비언어적인 방식으로 제공하여 원활한 상호관계 유지와 타인으로부터 이해받는 경험을 하게 한다(박연수, 한재희, 2011). 상담은 내담자들이 자신의 생각, 어려움, 느낌 등 자신의 이야기를 함으로써 지속되기 때문에, 내담자들의 개방은 상담의 기본 요소이자 자연스럽게 요구되는 태도라고 할 수 있다(Faber, Berano, & Capobianco, 2004). Rogers(1961) 역시 내담자의 진실된 자기개방이 상담에서 원하는 목표를 이룰 수 있게 하는 중요한 요소라고 하였다. 그렇다면 내담자의 자기개방을 촉진하기 위해 상담자는 무엇을 제공해야 할까? 본 연구에서 내담자들은 드러내고 싶지 않았던 것을 상담자가 덤덤하게 받아주어 더 솔직하게 개방하게 되었고 상담자가 편견 없이 있는 그대로 봐주어 안전한 느낌이 들었다고 보고하였다. 또한 치부라고 생각했던 것을 다 이야기했는데도 창피하거나 걱정이 되지 않고 괜히 이야기했다는 후회가 들지 않았다고 하였다. 이와 같은 내담자들의 보고를 종합해 봤을 때 상담관계에서 상담자는 무엇보다도 안전성(safety)을 최우선적으로 확보하는 데 주의를 기울일 필요가 있다. 한영주(2010)는 편견이 없어

보이는 상담자, 재촉하지 않고 기다려주는 상담자, 개방을 격려하는 상담자, 말하기 어려운 이야기 할 수 있도록 자극을 주는 상담자 등 내담자마다 안전하게 느끼는 상담자의 모습이 다르다고 하면서 내담자는 자신의 상태와 수준에 맞게 조율하는 상담자에게 안전함을 느낀다고 하였다. 또한 상담자의 예민함과 크게 반응하지 않는 담담한 태도, 의식적으로 노력한 것이 아닌 즉각적이고 자연스럽게 반응한 것 등이 개방에 도움이 되었다고 보고한 한영주(2010)의 연구는 본 연구의 결과와 일맥상통한다고 할 수 있다.

내담자들 중 일부는 상담자에 대한 불편한 감정까지 개방한 경우도 있었다. 그러나 일부 내담자들은 상담자와의 관계에서 안전감을 느끼면서도 상담자에게 개방하지 않기로 선택하기도 한다. Hill (2009/2012, pp. 72-73)에 의하면 내담자가 회기 동안에 부정적인 반응을 숨기는 것뿐만 아니라 종종 중요한 사건에 대해 개방하지 않는다고 하였다. 상담자와의 관계가 잘 형성되고 상담자가 수용적인 태도를 보여도 상담자에 대한 내담자의 불편한 마음을 개방하기란 내담자에게는 매우 어려운 일이고 용기가 필요한 일이다. 연구 참여자들은 상담자가 이를 알아차리고 먼저 물어봐주면 조심스럽게 이야기할 수 있을 것이라는 반응을 보였다. 따라서 상담자가 내담자의 언어적, 비언어적 메시지를 섬세하게 잘 알아차리고 내담자의 불편감이 느껴질 때 먼저 물어봐주는 것이 필요하다. 조병주(2010)의 연구에서도 내담자들이 불편한 마음을 표현하는 것이 매우 어렵다는 것을 늘 자각하고 내담자들이 이런 것을 표현할 수 있는 허용적인 분위기를 만들어줄 필요성에 대해 주장하고 있다. 김나영(2010)은 인간중심치료의 핵심 조건 중 일치성과 무조건적 관심에 대한 방식의 첫 단계로서 내담자의 신체에 집중하고 바라볼 것과 신체를 볼 수 있는 지식과 이해가 필요

함을 강조하고 있다. 김창대 외(2009)의 연구에서도 상담 경력 20년 이상인 한국의 전문상담자에게 상담 받은 내담자들이 자신과 상담자의 신체 느낌을 인식하고 활용하는 개입을 효과적으로 인식하였다고 밝혔다. 앞서 내담자들이 상담자의 신체언어에 주의를 기울이고 비언어적 메시지에서 상담자의 진정성을 느낀다고 언급한 바와 같이, 상담자도 지금-여기에서 드러나는 내담자의 신체언어에 섬세하게 조율하고 주의를 기울이는 것이 필요할 것으로 보인다. 더불어 내담자가 개방하지 않는 것에 대한 존중 또한 상담자에게 필요한 태도라고 생각된다. 개방하지 않음을 선택한 내담자들은 그것은 자신의 성격이고 다른 사람과의 관계에서도 잘 표현하지 않는다고 보고했다. 또한 관계가 좋아도 자신이 바뀔 필요는 없으며 그것 역시 자신을 위한 것이라고 하였다. 이처럼 내담자의 자기개방이 상담 과정에 필수적이고 상담 목표를 이루는 중요한 요소라서 촉진할 필요가 있다고 해도, 개방에 대한 선택과 결정은 최종적으로 내담자의 몫이며 상담자가 그 선택을 존중하는 태도 역시 내담자에 대한 ‘무조건적 긍정적 존중’일 것이다. Mearns와 Thorne(2007/2012, p. 124)은 내담자의 변화에 대한 영향력을 가지는 가장 중요한 변수는 자신의 경험을 신뢰하는 자신감을 가진 독립된 존재로서 생각하고 느끼고 행동하는 내담자의 힘이고, 상담자가 성취하고자 하는 것은 내담자의 주권력을 자극하고 촉진하는 것이라고 강조하고 있다. 이수정(2017)의 연구에서도 내담자가 스스로 관계에서 시도하고 요청해보는 주도적인 면이 실제관계에서 나타난다고 한 점은 본 연구와 일치한다. 그러나 본 연구에서는 내담자가 ‘안전한 시도’만 하는 것이 아니라 자신이 주체가 되어 자신의 선택에 책임을 지는 모습을 밝혀냈다는 점에서 차이가 있다.

셋째, 본 연구에서 내담자들은 상담자의 자기개

방을 통해 상담자가 나와 비슷한 경험을 가진 ‘사람’으로 느껴지고 깊이 있는 관계(relational depth)를 맺게 되며, 상담자와 ‘인간 대 인간’으로서 동등한 관계를 맺는 ‘실제관계(real relationship)’로 나아가는 것으로 나타났다. 내담자들은 상담자의 자기 개방으로 상담자 역시 자신과 같이 부족한 부분이 있으며, 내가 이상한 사람이 아니라는 안도감을 갖게 된다. 상담자 역시 관계로 인한 어려움과 갈등이 있으며 그로 인한 고민을 개방할 때 상담자가 나와 같은 ‘사람’으로 느껴진다. 내담자는 상담자가 ‘상처 입은 치유자’로서 고통을 지나와서 건강하게 내담자 앞에 있는 모습을 보며 상담자 역시 사람이고 나도 그렇게 될 수 있다는 희망을 갖게 된다. 이는 상담자 자기개방에 대한 내담자의 체험 내용에 내담자가 자신에 대해 보편인이라는 인상을 갖게 되는 것, 타인에 대한 친밀감과 신뢰감을 형성하는 것, 희망을 갖게 되는 것 등을 언급한 조병주(2010)의 연구 결과와 일치한다. 이렇듯 상담자의 개방은 내담자의 개방을 촉진할 뿐 아니라, 상담자와 내담자라는 역할을 벗고 ‘인간 대 인간의 만남’을 경험하게 한다(한영주, 2010). 정은임(2018)의 연구에서도 전문가이기 이전에 인생을 통해 배워가는 한 사람으로서 상담자의 관점을 개방할 때 내담자들은 상담자에 대해 더 깊게 신뢰하며, 상담 관계가 수동적이거나 위계적이지 않고 수평적이고 대등한 것으로 내담자들에게 받아들여지고 있다고 밝히고 있다. Gelso 외(2005)의 연구에서도 상담자와 내담자의 역할을 넘어서 자기의 모습 그대로를 드러냄으로써 인간 대 인간으로 만나는 ‘실제관계(real relationship)’를 상담의 과정과 성과에 중요하고 독립적인 영향을 미치는 요소라고 제시하고 있다. 본 연구에서 내담자들은 상담 초기 상담자와 내담자의 관계를 ‘의사와 환자’의 관계로 생각했던 것에서 벗어나 상담자를 나와 기쁨도 슬픔도 뛰

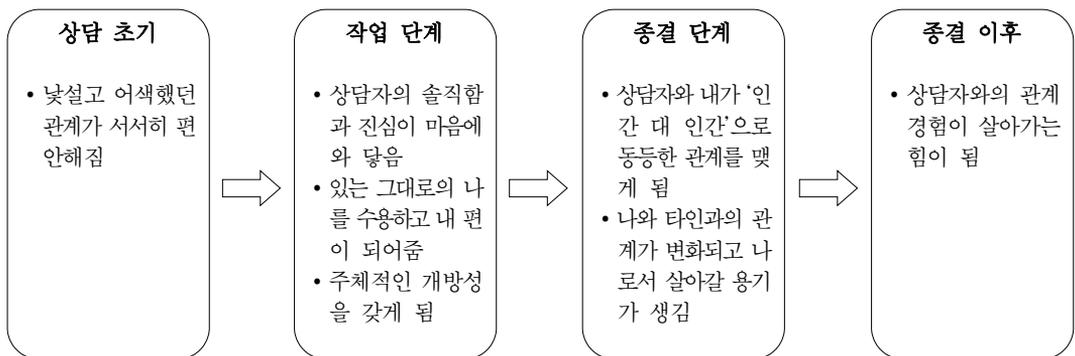
든지 다 나누고 느낄 수 있는 ‘사람’으로 여기게 된다. 상담자와의 관계에서 계산하거나 이득을 따지지 않으며 상담자의 실수조차 허용한다. 나아가 내가 상담자에게 도움을 일방적으로 받는 사람이 아니라 나도 상담자에게 도움이 되고 싶고 도움을 줄 수 있는 상호협력적인 관계로 인식하게 된다. 또한 상담자와 내담자는 깊은 접촉과 연대의 감정으로, 다른 상대에 대해 개인이 지속적이고 높은 수준의 공감과 수용을 동시에 경험하고 매우 투명한 방식으로 ‘깊이 있는 관계(relational depth)’를 형성한다(Means & Thorne, 2007/2010, pp. 121). 이렇듯 내담자는 상담자에게 자신의 삶에 대한 관여를 받기도 하지만 새로운 관계를 맺어가는 주체적인 측면이 있다는 점에서 동반자적 관계를 보여준다고 볼 수 있다(최하나, 2010).

넷째, 본 연구에서 내담자들은 상담자와 다층적인 관계를 만들어가고 상담이 종결된 후에도 마흔 한 칸에 상담자의 자리를 만들어놓고 있으며, 상담자와 맺은 관계 경험이 이후 내담자의 삶을 살아가는 데 힘이 된다는 것을 보여주고 있다. 때로는 현실의 엄마와 다른 따뜻한 엄마로, 때로는 빈자리를 채워주는 남편으로, 가족 같은 마음 속 언니로, 특별한 친구로, 삶을 먼저 경험한 선배로, 깨우침을 주는 스승이면서 제자가 스승이 되기도 하는 동반자 관계로 경험한다. 또한 내담자들은 상담이 종결된 후에도 상담자를 마음에 품고 살아가는 모습을 보인다. 상담자라면 어떻게 했을까? 뭐라고 말했을까? 스스로 자문한다. 이 세상에 자신을 온전히 아는 단 한 사람이 존재한다는 것에 위안을 받고 스스로에게 진실해진다. 상담자를 다시 못 만난다 할지라도 상담자와의 관계 경험만으로도 충분한 느낌을 갖는다. 이것이 내담자에게 살아가는 힘이 된다. 이는 Gelso와 Carter(1985, 1994)의 연구에서 내담자와 상담자의 관계가 진행될수록 실제관계(real relationship)가 깊어진

다고 언급한 것과 일치하는 결과를 보여준다. 내담자는 상담 후반으로 갈수록 상담자를 ‘한 사람’으로 인식하게 되고, 상담자 또한 후반으로 갈수록 인간적인 자신에 대해 개방하기 시작하며 내담자와 진정성 있는 관계를 맺게 된다는 것이다 (Gelso & Carter, 1994). 유지영 외(2018)의 연구에서도 내담자들은 상담자들과의 인간적인 관계에 대한 경험이 강할 때 상담 효과를 깊게 느끼는 경향이 있으므로 상담자들은 실제 상담 시 내담자와의 진정성 있는 인간적 관계를 맺는데 주력할 것을 강조하고 있다. 본 연구에서 내담자들은 상담 초기 낯설고 어색했던 관계에서 상담자의 언어, 비언어적 메시지를 통해 일치성과 진정성, 무조건적 긍정적 존중을 경험하며 점차 주체적인 개방성을 갖게 된다. 이렇게 관계가 돈독해지고 다져지면서 ‘인간 대 인간’으로 동등한 관계를 맺으며 상담관계를 떠나서도 힘을 가지고 살아가는 것을 알 수 있었다. 이처럼 본 연구에서는 상담 과정에 따라 상담관계가 다층적으로 형성되고 다져지고 돈독히 쌓여 입체적으로 관계 형성을 해나가는 것을 확인할 수 있었다. 따라서 상담자들은 상담 초기뿐만 아니라 상담의 과정 내내 내담자와의 관계를 다지고 세워나가는 ‘Building relationship’에 힘을 기울여야 할 것으로 생각된다.

상담의 궁극적인 목적이 ‘내담자의 변화’를 촉진하는 것(김창대, 2009)이라는 측면에서 내담자를 잘 돕기 위해서는 상담 과정에서 내담자를 변화의 주체로 바라보고 그 경험에 대한 깊이 있는 이해가 필요하다(정은임, 2018). 본 연구는 상담 관계 중 작업동맹에 대한 연구가 대다수를 이루고 있는 가운데 실제관계(real relationship)에 대한 질적 연구를 수행했다는 점, 그 중에서도 특히 내담자 관점에서, 인간중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담 받은 내담자의 실제관계 경험을 심층적으로 살펴보고 이것이 구체적으로 어떻게 드러나는지 탐색함으로써 그 경험의 본질과 통합적인 구조를 제시했다는 점에서 그 의의가 있다고 할 수 있다. 또한 상담자와 내담자가 인간 대 인간으로서 맺는 실제관계(real relationship)가 상담에 어떤 효과를 가져 올 수 있는지 경험적으로 밝힐 수 있었다. 더불어 내담자들의 생생한 보고를 통해 상담에서 내담자와 어떻게 관계를 맺어야 하고 보다 효과적으로 관계 형성을 할 수 있는지에 대한 지침을 마련했다는 점에서 의의가 있다고 할 것이다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 작업동맹과 실제관계는 개념적으로 구분되지만 실제 상담에서 상담자와 내담자



<그림 1> 상담관계 형성 과정

가 두 구인을 완전히 구분하기 쉽지 않다. 특히 상담자는 구별 가능하더라도 내담자는 이 둘을 구분하기가 쉽지 않을 수 있다(LoCoco et al., 2009). 이에 본 연구자는 연구 참여자의 작업동맹과 실제관계에 대한 이해를 돕기 위해 실제관계에 대한 안내문에 실제 관계의 정의와 개념, 실제관계 내담자용 척도의 내용을 기술하였다. 또한 인터뷰 시 실제관계에 대한 내용을 참여자가 이해하기 쉽도록 ‘두 사람이 상담자와 내담자로 만났지만 상담이라는 작업에 얽매이지 않고 상담자와 내담자가 인간 대 인간으로서 맺는 관계’라고 설명하고 내담자가 실제관계를 이해했는지 확인하는 과정을 거쳤다. 그러나 연구 참여자가 작업동맹과 실제관계에 대해 완전히 이해하고 면담을 진행하는 것은 어려울 수 있었다는 점은 본 연구가 가지는 제한점이라고 보여진다. 둘째, 본 연구는 인간 중심상담을 바탕으로 한 통합적 접근으로 상담 받은 내담자들을 연구 참여자로 선정하였다. 그러나 연구 참여자들의 나이, 상담기간, 회기 수, 이전 상담경험 유무에 편차를 가지고 있다는 제한점을 지닌다. 작업동맹은 상담을 위해 만들어내는 의도적이고 의식적인 관계이고, 실제관계는 모든 인간관계에서 발생하는 관계적인 면으로 인간관계의 근본적 측면이라고 할 수 있다(최한나, 2010). Gelso(2011)에 의하면 그동안 상대적으로 주목받지 못한 실제관계는 가장 근간이 되는 상담관계 요인이며 사람이 맺는 대부분의 인간관계에 포함되어 있다는 점에서 보편적이라고 볼 수 있다고 하였다. 위의 선행연구들에서 언급한 것과 마찬가지로 본 연구에서는 연구 참여자들의 나이나 이전 상담 경험 유무 등으로 인한 실제관계의 유의미한 차이점은 발견하지 못했다. 하지만 질적 연구의 특성상 연구 참여자 수가 적기 때문에 본 연구의 결과를 다른 내담자들에게 널리 적용하기에는 무리가 따른다. 또한 본 연구에 참여한 내담

자들이 대부분 20회기 이상 상담하였고 상담 횟수는 평균 41회였다. 본 연구에 참여한 내담자들이 모두 유료상담이었기에 가능한 부분이었을 것이라고 생각된다. 그러나 학생상담센터나 공공기관의 상담센터처럼 상담 회기수가 정해져 있고 10회 이내의 단기 상담을 하게 되는 경우는 내담자의 실제관계 경험이 다를 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 앞서 언급한 변인들에 따라 실제관계 경험에 차이가 있는지, 다른 이론적 배경을 가진 상담자에게 상담 받은 내담자들은 실제 관계를 어떻게 경험하는지 연구하는 것이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 본 연구에 참여한 내담자들은 내담자의 호소문제나 증상의 호전도가 높거나 상담에 대한 만족도가 높은 내담자를 상담자가 추천하여 연구에 참여하는 것에 동의한 내담자들이었다. 따라서 실제관계에 대한 긍정적인 경험이 도출되었을 가능성이 높은 것은 본 연구가 가지는 제한점이라고 할 수 있다. 이에 후속연구에서는 실제관계가 잘 맺어지지 않았던 내담자를 대상으로 그들의 경험을 연구하는 것이 필요할 것으로 보인다.

넷째, 본 연구에 내담자를 추천한 상담자들은 상담 경력이 5년 이상 된 숙련상담자들이다. 상담자의 발달 단계에 따라 실제 관계 경험이 어떻게 다른지 연구한다면 상담자의 발달 단계에 따른 실질적 지침을 제공할 수 있을 것으로 보인다. 다섯째, 본 연구에 참여한 내담자들은 모두 성인이고 여성들이었다. 따라서 다른 성별이나 청소년, 대학생 등 다른 연령층에서는 실제관계를 어떻게 경험하는지 연구하는 것이 필요할 것으로 생각된다. 이러한 후속 연구가 이루어진다면 다양한 연령과 성별, 계층에서 실제관계를 구체적으로 맺고 상담성과로 이어질 수 있는 경험적 토대를 마련할 수 있을 것으로 기대된다.

## 참 고 문 헌

- 강진령 (2016). <상담연습: 질적 의사소통 기술>. 서울: 학지사.
- 강현주 (2002). 상담에서 도움된 경험에 관한 질적 분석. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 권경인 · 김지영 (2019). 청소년 비자살적 자해 위기상담 경험에 관한 현상학 연구: 상담자 경험을 중심으로. <상담학 연구>, 20(3), 369-393.
- 권경인 · 양정연 (2015). 회피에착형 상담자가 지각한 상담관계경험에 대한 질적연구. <상담학연구>, 16(3), 25-49.
- 김경실 (1997). 상담 및 심리치료에서 치료적 관계. <인간이해>, 18(5), 1-20.
- 김나영 (2010). 인간중심치료에서의 신체를 통한 공감에 대한 고찰. <한국심리치료학회지>, 2(2), 87-90.
- 김영근 (2015). 인간의 고통스러운 경험과 치유에 관하여: 상담관계의 맥락 안에서. <인간 · 환경 · 미래>, 15 37-66.
- 김예실 (2017). 상담자의 진정성에 대한 질적 연구: 상담과정에서 상담자와 내담자의 경험 중심으로. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 김창대 (2009). 인간변화를 촉진하는 다섯 가지 조건에 관한 가설: 상담이론의 관점에서. <인간이해>, 30(2), 21-43.
- 김창대 · 한영주 · 손난희 · 권경인 (2009). 상담전공 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인. <상담학연구>, 10(1), 83-107.
- 문일경 (2009). Ken Wiver의 통합이론에 기초한 심리치료의 통합적 접근. <상담학연구>, 10(2), 1277-1290.
- 박경애 · 백지은 (2017). 상담심리학 연구 동향: 상담 및 심리치료학회지 게재논문(2012~2016) 분석 및 Journal of psychotherapy 게재논문과 비교를 중심으로. <한국심리학회지: 상담 및 심리치료>, 29(4), 83-913.
- 박연수 · 한재희 (2011). 집단주의 문화성향 대학생 내담자의 자기개방 과정 연구. <인간이해>, 32(1), 1-14.
- 신경립 · 조명옥 · 양진향 외 (2004). <질적연구 방법론>. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 오효정 (2016). 상담 회기 내 상담자의 눈물에 대한 탐색적 연구. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 유지영 (2015). 한국판 실제관계 척도-내담자용(KRRI-C)의 타당화 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 유지영 · 이은주 · 최한나 (2018). 상담자, 내담자의 작업동맹과 실제관계가 상담회기평가에 미치는 영향: 자기효과와 상대방효과 분석. <상담학 연구>, 19(6), 73-92.
- 이수정 (2017). 내담자들이 인식한 상담에서의 실제관계. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 이영희 (1994). 칼 로저스의 인간중심 상담이론의 철학적 함의. <한국심리치료학회: 상담 및 심리치료>, 6(1), 1-20.
- 이윤주 (2015). 상담의 최근 연구동향. <교육비평>, 35, 254-271.
- 이은주 (2017). 작업동맹과 실제관계의 변화형태와 상담성과. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정미 · 이윤주 (2013). 내담자가 경험한 공감 경험에 관한 질적 연구. <상담학 연구>, 14(4), 2027-2048.
- 정문주 (2017). 내담자의 상담경험에 관한 질적 사례연구. 한양대학교 박사학위논문.
- 정은임 (2018). 게슈탈트 치료에서의 내담자 체험에 대한 현상학적 연구. 성신여대 박사학위논문.
- 조병주 (2010). 내담자가 체험한 상담자의 자기개방에 대한 현상학적 연구. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 조영매 (2017). 상담자의 대리외상 경험에 대한 현상학 연구: 재난에 투입된 상담자를 중심으로. <상담학 연구>, 18(1), 67-85.
- 조화진 (2016). 상담자 실제관계 행동 척도 개발 및 타당화 연구. <인간이해>, 37(2), 47-66.

- 주은선 (2011). <포커싱 체험 심리치료: 내 마음의 지혜와 선물>. 서울: 학지사.
- 주은선 · 박영현 (2017). 포커싱 훈련을 받은 상담자들의 상담에서의 실제관계에 관한 경험 연구. <인문사회과학연구>, 57(3), 55-78.
- 최한나 (2010). 상담관계의 두 가지 측면: 작업동맹과 실제관계. <인간이해>, 31(2), 85-101.
- 최한나 (2011). 한국판 실제관계 척도-상담자용(K-RRI-T)의 타당화를 위한 예비연구. <상담학연구>, 12(1), 143-158.
- 최한나 · 권윤주 · 강귀옥 (2015). 작업동맹과 상담성과의 관계에 대한 메타분석(1990-2014). <상담학연구>, 16(3), 85-99.
- 최한나 · 이은주 · 김민희 (2015). 상담과정에서 실제관계의 변화 형태와 상담자와 내담자 예측 효과. <상담학연구>, 16(6), 135-156.
- 한영주 (2010). 내담자가 경험하는 상담의 치료적 전환점: 근거이론을 적용하여. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 홍지선 (2018). 상담자가 상담관계에서 경험한 진정성 발현과정. 서울대학교 박사학위논문.
- Corey, G. L. (1995). *The art of integrative counseling*. 현명호, 유제민 공역(2001). 서울: 학지사.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research*. 조홍식, 정선옥, 김진숙, 권지성 역(2010). <질적연구 방법론>. 서울: 학지사.
- Edward T., & Faith H. M. (2011). *Interpersonal Process in Threrapy: An Integrative Model*. 장미경, 김동민, 김인규, 유정이, 장춘미 역(2014). <상담 및 심리치료 대인과정접근>. 서울: Cengage Learning.
- Faber, B., Berano, K. C., & Capobianco, J. A. (2004). Client's perceptions of the process and consequences of self-disclosure in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 51, 340-346.
- Gelso, C. J. (2002). Real relationship: The "something more" of psychotherapy. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 32, 35-41.
- Gelso, C. J. (2004). A theory of the real relationship in psychotherapy. Paper presented at the International Conference of the society for psychotherapy Research, Rome, Italy.
- Gelso, C. J. (2011). *Real relationship in psychotherapy: The Hidden foundation of change*. New York: American Psychological Association.
- Gelso, C. J., & carter, J. A. (1985). *the relationship in Psychotherapy: the Hidden Foundation od Change*. Washington, DC: American Psychological Association.
- 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.
- Gelso, C. J., Kelly, F. A., Fuertes, J. N., Marmarosh, C., Holmes, S. E., Costa, C., & Hancock, G. R. (2005). Measuring the real relationship in psychotherapy: Initial validation of the therapist form. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 640-649.
- Gendlin, E. T. (1996). *Focusing-oriented psychotherapy*. New York: The Guilford Press.
- Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and psychological research*. 신경림, 장연집, 박인숙, 김미영, 정승은 역 (2004), <현상학과 심리학 연구>. 서울: 현문사.

- Greenson, R. R. (1967). *The technique and practice of psychoanalysis (Vol. 1)*. New York: International Universities Press
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Coger, M. M., & Denman, D. W. (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Client and therapist report of their own and each other's covert processes. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 278-288.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Effective Evaluation (4thed.)*. San Francisco: Jossey-Bass Publication.
- Linehan, M. M. (1997). Validation and psychotherapy. In A. C. Bahart & L. S. Greenberg (Eds), *Empathy reconsidered: New direction in psychotherapy* (353-392). Washington, DC: American Psychological Association.
- LoCoco, G., Prestano, C., Gullo, S., & Gelso, C. J. (2009). *Relation of the real relationship and the working alliance to symptom change in brief psychotherapy*. Manuscript submitted for publication.
- Paulson, B. L., Derek, T., & Stuart, J. (1999). Client's perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 317-324.
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person*. 주은선 역 (2009). <진정한 사람 되기>. 서울: 학지사.
- Rogers, C. (1977). *A Way of Being*. 오제은 역(2007). <사람-중심 상담>. 서울: 학지사.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient of therapeutic personality change. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 95-103.
- Yalom, I. D. (2002). *The gift of therapy*. 최웅용, 천성문, 김창대, 최한나 역(2005). 서울: 시그마프레스.

## A Study on the Experience of the Client on Real Relationship In Counseling

Eun-Sun Joo, Young-Hyun Park

Duksung Women's University

The purposes of this study were to examine how clients experience real relationship in the counseling setting and to explore the meaning of clients. The participants in this study included 9 clients who received counseling for more than 10 sessions. To understand clients, Giorgi's phenomenological study method was applied. Seven components and sixteen sub-components were used from the study. The seven components consisted of 'unfamiliar and awkward relationship slowly changed to relaxed relationship', 'counselors' honesty and sincerity touched my heart', 'the counselor accepts me as I am and stood up for me', 'able to attain subjective openness', 'The counselor and I established an equal relationship as person-to-person', 'the relationship with others changes and I am able to have the courage to live independently', and 'the relationship with the counselor empowered for me to live.' The intrinsic meaning of the real relationship experienced by clients can be understood as 'the experience of the real relationship between the counselor and the client as a human being.' Based on the results of the study, implications, and suggestions for future research were discussed.

*Keywords: Real Relationship, Client, Counseling Relationship, Relational Depth, Human-centered Counseling, Qualitative Research, Phenomenological Study*