

청소년상담자들의 실무경험과 전문적 발달에 대한 질적 연구

김진숙[†]
경북대학교 교육학과

본 연구는 근래 부각되고 있는 상담자전생애발달관점에 착안하여, 청소년상담기관에 근무하는 상담자들의 실무경험과 전문적 발달을 위한 당면과제를 이들의 관점에서 심도있게 탐색하고 이해하기 위한 목적으로 실시되었다. 이를 위해 공공지원을 받는 시도, 시군구청소년상담실의 상담자 8명을 대상으로 반구조화된 질문지를 사용하여 질적 면접을 실시하였다. 녹음된 면접을 축어록으로 풀어 쓴 자료를 주요 개념과 범주로 유목화하는 코딩과 주제분석방법을 적용하여 분석하였다. 분석결과는 (1) 청소년상담자들의 근무환경과 업무, (2) 이들이 경험하는 어려움과 보람, (3) 지지원과 전문성 향상을 위한 노력, (4) 실무경험이 전문적 발달에 미친 영향과 전문적 발달수준에 대한 상담자의 지각과 평가를 중심으로 기술하였다. 이어서 청소년상담자들의 당면과제와 이들을 위한 지원의 불균형, 전문적 정체성의 혼란, 실무경험이 전문적 영향에 미치는 영역의 광범위성, 전문적 발달수준에 대한 상담자의 불만족을 중심으로 발달적 관점에서 연구결과를 논의하였다. 마지막으로 연구의 의의와 제한점 및 후속연구를 위한 제안점을 제시하였다.

주요어 : 상담자발달, 청소년상담자, 전문적 발달

김진숙은 경북대학교 교육학과에 근무하고 있음

* 이 논문은 2001년도 경북대학교의 연구비에 의하여 연구되었습니다.

면접에 참여한 청소년상담실무자들과 자료분석을 도와준 대학원 원들에게 감사드립니다.

† 교신저자 : 김진숙, (702-701) 대구시 북구 산격동 1370, 경북대학교 사범대학교 교육학과
전화 : 053)950-5813 E-mail : flow@knu.ac.kr

건강한 청소년의 육성은 어느 시대를 막론하고 국가의 미래 운명을 좌우하는 매우 중요한 과제로 여겨져 왔다. 그런데 근래 청소년 문제는 양적으로 급속하게 증가하고 질적으로도 그 심각성을 더해가고 있다. 이에 부응하여, 청소년문제의 해결과 예방을 위한 청소년상담에 대한 관심이 높아지고, 상담인력과 상담기관의 수도 매년 늘어나고 있는 추세이다. 그 현황을 보면 1999년도 현재 청소년관련 상담기관의 수는 총 3,533개소이며 8,482명의 상담인력이 활동하고 있다(황순길 외, 2000). 국내 청소년상담활동은 공공청소년상담기관을 비롯하여, 학교, 사회단체 및 민간단체, 산업체, 종교단체 등 다양한 곳에서 이루어지고 있다(박재황, 1999). 공공청소년상담기관으로 대표적으로 시도청소년종합상담실과 시군구청소년상담실을 들 수 있다. 1991년도에 청소년기본법이 제정되어 국가적 차원에서 청소년상담활동을 지원할 수 있는 구체적 방안이 마련되었고, 정부의 청소년업무를 총괄하여 제반 청소년육성시책을 추진하는 문화관광부는 1993년 중앙에 한국청소년상담원을 설립하고, 지방자치단체가 청소년상담실을 설립, 운영하도록 지원하고 있다(이숙영 1999). 1999년 울산광역시를 마지막으로 16개 시도청소년종합상담실이 설립되었고, 시군구상담실의 수도 크게 증가하여, 전국 232개 시군구 가운데 113개 지역에 상담실이 설립되었고, 계속 확대되어 가고 있는 추세에 있다(한국청소년상담원 2001).

청소년상담기관 및 인력의 이런 양적 팽창은 늘어나는 청소년상담 수요에 부응하고 청소년상담활동의 저변 확대를 가져올 수 있다는 점에서 고무적인 현상이다. 하지만 이런 증가추세에 비하여 각종 기관이나 단체의 청소년상담활동은 대부분 고유업무와 관련하여 부분적이고 산발적으로 운영되고 있다(문화체육부, 1997). 열악한 재정

과 미비한 시설, 부족한 인력 등의 문제로 인해 양질의 상담관련 서비스가 제공되기 어려운 실정이다(박재황, 1999). 이런 실정은 공공지원을 받는 시도, 시군구 청소년상담실조차 예외가 아니다. 청소년상담활동의 활성화와 질적 향상을 위한 여러 과제 가운데 청소년상담인력의 전문성 향상은 시급히 해결되어야 할 문제점으로 제기되어 왔다(박재황, 1999; 오익수 외, 1994; 황순길 외, 2000). 시도, 시군구 상담실의 경우, 1990년대 초기에 설치된 상담실에는 대졸수준의 인력이 대부분이었으나 이후 설치된 상담실에는 상담전공 석사학위 취득자가 배치되는 추세이다(문화체육부, 1997). 하지만 상담전공자들도 청소년상담실무와 상담실 운영에 필요한 전문적 훈련이나 실제 경험이 부족한 채 상담실무에 투입되고, 현장에서 이들의 실무수행능력 향상을 지원하는 전문인력이나 제도적 여건 또한 매우 미흡하다.

국내 상담관련 대학원과정에서는 청소년상담에 대한 체계적 훈련이 부재하고(황순길 외, 2000), 상담교육 전반에 있어서도 이론교육에 치중하고 상담실제훈련과 수퍼비전이 크게 부족하다(심홍섭, 1998; 이재창, 1996). 또 대학원교육에서 상담이론과 기초적인 상담기술을 익히는 데 중점을 두기 때문에, 별도의 현장실습경험 없이 곧바로 청소년상담실에 배치되는 상담자의 경우, 상담실 제반 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 능력이 아직 부족하다(김계현, 1999). 특히 대다수 시군구 상담실은 재정과 인력 면에서 매우 영세하여 한 명의 상담자가 행정업무를 포함하여 상담실의 제반 업무를 맡고 있는 실정이므로(오익수 외, 1998), 상담자는 고참상담자의 지도 없이 혼자 다양한 업무를 수행하고 스스로 실무지식을 익혀야 하는 추가적인 부담도 안고 있다. 또한 이들이 현장경험을 바탕으로 상담실무지식을 축적해 나갈 수 있도록 체계적으로 지원하는 제도적 장치가

전혀 마련되어 있지 않다. 청소년상담실 실무 수행에 대한 낮은 준비도, 고참전문가의 지도와 환경적 지원의 부족 및 과중한 업무라는 열악한 여건들은 청소년상담자들에게 상당한 어려움을 야기할 뿐만 아니라 이들이 실무를 통해 전문성을 향상시켜나가는 데 큰 저해요인으로 작용할 것이라는 우려를 갖게 한다.

상담자발달연구는 이런 우려를 뒷받침할 만한 추가적인 근거를 제시해준다. 특히 Skovholt와 Ronnestad(1995)는 다양한 경력수준의 상담자들을 대상으로 한 연구를 통해, 상담자발달이란 상담경력이 쌓이면서 순조롭게 이루어지는 과정이 아니라, 실무경험을 통해 느린 속도로 불안정하게 이루어지고, 상담자의 개인적 특성과 환경적 여건에 따라 전문적 발달이 지속될 수도 있고 정체될 수도 있음을 보여주었다. 상담영역에서 지금까지 발달과 성장에 대한 담론은 주로 내담자에 국한되어 이루어져 왔다. 초보상담자가 숙련된 전문가로 발달해나가는 과정이 공식적인 담론의 주제나 독자적인 연구영역으로 관심 받게 된 것은 비교적 최근의 일이다. 근래 서구, 특히 미국을 중심으로 상담자가 대학원교육과정을 포함하여 오랜 기간에 걸쳐 전문가로서의 정체감과 유능성을 길러나가는 과정을 발달적 관점에서 설명하고자 하는 학문적 관심이 높아지고 있다(Goldfried, 2001; Wilkins, 1997). 이런 관점의 기본 전제는 상담자가 훈련을 받고 실무에 종사하는 수 년 내지 수십 년이라는 기간동안 전문지식과 기술의 습득 정도, 자신과 내담자에 대한 지각 및 태도, 전문적 정체성과 개성의 통합 등에서 일련의 질적으로 다른 단계들을 거치며 발달해나간다는 것이다(김진숙, 2001a).

상담자발달을 다룬 국외 연구는 상담자의 발달 단계별 특징을 기술하는 데 초점을 둔 이론적 발달모형연구와 발달수준에 따른 차이에 대한 경험

적 근거를 제시하려는 연구로 나눌 수 있다. 상담자발달의 이론적 모형은 Fleming(1953)의 연구를 시작으로, Hogan(1964), Stoltenberg(1981), Loganbill, Hardy, Delworth(1982), Blocher(1983), Hess(1986)의 연구 등을 들 수 있다. 상담자발달에 대한 경험적 연구는 교육수준과 경력수준에 따른 상담자의 발달적 차이에 대한 경험적 근거를 제시하였다(Heppner & Roehlke, 1984; Hill et al., 1981; McNeill et al., 1985; Reising & Daniels, 1983; Worthington, 1984). 상담자발달에 대한 국외선행연구에 대한 개관은 이미 다른 글(김진숙, 2001a, b)에서 제시된 바 있어 이 글에서는 생략하기로 한다. 국내에서는 상담자 훈련과 교육 연구에서 발달적 관점이 이제 도입되고 있고, 이 관점을 적용한 소수의 연구들이 수행되었다(김계현, 1995; 문수정, 1999; 심홍섭, 1998). 이 연구들은 국내 상담자들을 대상으로 하여 상담자 경력수준에 따른 상담기술과 교육요구도의 차이를 밝힘으로서 발달적 관점의 타당성을 뒷받침하고, 상담자의 발달수준 차이를 고려한 상담자교육모형 개발의 필요성을 부각시켰다.

발달적 관점을 채택한 연구 가운데 앞서 언급한 Skovholt와 Ronnestad(1995)의 연구는 특히 주목할 만한 가치가 있다. 이들은 초보상담자부터 수십 년의 실무경험이 있는 최고참 상담자들을 포함하여 100여명의 상담자들을 대상으로 질적 면접을 실시하였고, 그 자료를 기초로 하여 상담자의 전생애발달과정을 8단계로 개념화하고 단계별로 그 특성을 6개의 영역으로 나누어 상세히 기술하였다. 또한 이들은 상담자에게 영향을 주는 원천을 슈퍼바이저뿐만 아니라 상담이론 및 연구, 내담자와의 경험 동료상담자나 숙련상담자들과의 교류, 상담자의 삶의 경험 등으로 그 범위를 크게 확대시켜 분석하였다. 기존의 상담자발달 모형이 주로 시간 경과에 따른 상담자 발달경로만

을 다룬 데 비해, 이들의 모형은 발달이 정체되거나 상담자소진(burnout)에 이르는 경로를 포함하고 있다. 이들은 대학원의 공식적 교육이 끝나고 상담현장에서 실무경험을 쌓는 시점이 상담자의 전문적 발달에 있어 절대적으로 중요하다는 점과, 지속적인 발달을 위해서는 상담자의 개별적인 노력과 함께 환경적 지원이 있어야 한다는 점을 강조하였다. 이런 관점에서 본다면 국내 청소년 상담자들의 근무환경이 개선되지 않는다면, 이들이 실무경험을 통해 전문적 발달을 도모함에 있어 출발점에서부터 심각하게 불리한 처지에 있는 것은 아닌가 하는 의문을 가지지 않을 수 없다.

본 연구는 이런 전생애발달적 관점에서 상담자발달과 발달정체의 경로를 다룬 Skovholt와 Ronnestad(1995)의 모형에 착안하여, 공공지원을 받는 청소년상담실에 근무하는 상담자들을 중심으로 이들의 실무경험과 당면과제 및 실무경험이 전문적 정체성과 발달에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 시도, 시군구청소년상담실이 공공상담기관으로서 앞으로 지역내 청소년상담사업을 이끌어가고 청소년상담인력을 양성하는 데 중추적 역할을 하기 위해서 현재 이들 기관에서 일하고 있는 상담자들에게 기대되는 바가 매우 크다. 따라서 이들이 실무를 통해 전문성을 향상시켜나가는 일은 이들의 개인적 발전뿐만 아니라 청소년상담 전반의 발전을 위해서도 대단히 중요한 의미를 지닌다.

국내 청소년상담자들의 교육환경과 근무환경이 미국상담자들과 크게 다르고, 국내 청소년상담자들의 현장경험과 전문적 발달에 대한 선행연구가 거의 전무하다는 점을 감안하여, 본 연구에서는 서구의 연구에 기초한 가설의 검증에 위한 양적 연구보다는 어떤 현상에 대한 연구가 탐색적 단계에 있을 때 가장 적합한 질적 연구방법(Heppner et al., 1999; Hoshmand, 1989)을 채택하였다. 특히

질적 면접(Kvale, 1996; Rubin & Rubin, 1995)을 통해 국내 청소년상담자들의 실무경험과 전문적 발달을 위한 당면과제를 이들의 관점에서 심도있게 탐색하고 이해하는 데 초점을 두었다. 좀더 구체적으로 살펴보면 본 연구의 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 청소년상담자들의 근무환경은 어떠하며 상담실업무는 무엇인가? 둘째, 이들이 실무에서 경험하는 어려움과 보람은 무엇인가? 셋째, 이들이 찾는 지지와 전문성 향상을 위한 노력은 무엇인가? 넷째, 청소년상담실 실무경험이 전문적 발달에 미친 영향과 발달수준에 대한 상담자들의 지각과 평가는 어떠한가? 이런 연구문제들의 탐구를 통해 국내 청소년상담자들의 실무경험과 이 경험에 대한 이들의 지각과 반응을 살펴보고, 더 나아가 실무경험이 이들의 전문적 발달에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 또한 본 연구결과가 청소년상담인력양성 및 전문성 제고를 위한 방향을 설정하는 데 유용한 자료를 제공하고, 앞으로 국내 상담자교육과 상담자연구에 있어 발달적 관점의 적용을 촉구하는 계기가 될 수 있기를 기대한다.

방 법

참여자

본 연구의 참여자는 광역시와 도, 시군구 소재 문화관광부 산하 청소년상담실 소속 전임상담자 8명이다. 다양한 사례를 포함하여 풍부한 자료를 확보할 의도로 연구대상을 선정하는 유목적 표집("purposeful sampling", Patton, 1990)을 채택하여, 상담실 소재지 및 운영형태, 상담자 실무 경력과 나이, 성별, 직위 등에 있어서 다양성을 고려하여 참여자를 선정하였다. 참여자 선정 시, 한국청소년

년상담원에서 발간한 2001년도 전국청소년상담실 상담자수첩을 참고하고, 수첩에 누락된 정보에 대해서는 시도상담실 실무자들의 협조를 얻어, 참여자 선정조건에 맞는 상담자들을 잠정적으로 선정하였다. 선정된 상담자들에게 본 연구자가 전화로 연구취지를 설명하고 참여를 요청하였으며, 접촉한 모든 상담자들이 요청에 응해주었다.

여성이 절대 다수를 차지하는 청소년상담실 근무인력 성비를 반영하여, 본 연구에는 여자 6명, 남자 2명을 포함시켰다. 참여자들의 근무경력은 1년 이상 2년 미만, 2년 이상 5년 미만, 5년 이상 8년 미만, 8년 이상 11년 미만이 각 2명이다. 연령별로는 20대 후반 2명, 30대 5명, 40대 초반 1명이다. 소속상담실별로는 시군구상담실 5명, 광역시와 도 상담실 3명이다. 직위별로는 부장급 이상이 3명, 전임상담원이 5명이다. 대학원전공은 사회복지학 전공 1명 외에는 모두 상담심리이다. 참여자 가운데 한 명은 상담실 취업 이후 대학원에 입학하여 석사 학위를 취득했다. 학부전공에서는 4명이 교육학, 심리학, 사회사업 등 상담관련 전공이었고 나머지는 상담관련이 아닌 분야였다. 청소년상담실 취업 이전 상담관련경력을 살펴보면, 5명은 대학학생생활연구소나 사회상담기관에서 인턴이나 자원봉사자로 일했고, 이 중 3명은 시도, 시군구청소년상담실에서도 자원봉사자로 일한 경험이 있었다. 2명은 사회복지관 근무경력이 있고, 나머지 한명은 취업 이전 상담관련경력이 없었다.

자료수집방법과 절차

질적 면접

본 연구의 주된 자료수집방법은 질적 면접이다. 질적 면접을 위해 반구조화된 면접질문지를 개발하여 사용하였다. 질문지는 6개의 영역으로

구성되어 있는데, 청소년상담자 자기평가 및 발달과정, 상담실 업무와 역할, 상담실업무에서 느끼는 만족과 어려움 및 대처전략, 상담에 대한 관점과 입장, 영향력의 원천, 제언 및 면접소감이 그것이다. 질문지 영역은 Skovoholt와 Ronnestad (1995)의 연구에 쓰인 면접질문지를 참고하고, 한국청소년상담원 재직 시절 수년간 청소년상담실 무자들과 접촉한 연구자의 경험에 근거하여, 연구문제에 적합하다고 판단되는 내용으로 구성하였다. 질문지의 각 영역마다 일련의 개방질문들이 포함되어 있다. 이 질문들은 참여자들이 자신의 경험과 입장을 성찰하고 기술하도록 돕는 데 그 목적이 있다. 개방질문의 예는 “상담자가 되고자 한 동기나 계기는 무엇입니까?” “근무 기간 중 가장 열정적으로 일한 때는 언제입니까?” “청소년상담실 업무 수행에서 느끼는 어려움이나 문제는 무엇입니까?”이다. 각 개방질문에 대해 참여자로부터 더 풍부한 설명을 이끌어 내거나 참여자가 사용하는 용어나 개념의 의미를 명료화하기 위해 후속질문을 하였다. 질문지의 타당성을 검토하기 위해 청소년상담자 두 명과 사전면접을 실시하여 질문지를 수정보완하였다. 그러나 수정된 정도가 미미하고 사전면접에서 얻은 정보가 풍부하여 이들과의 면접내용을 본 면접자료에 포함시키기로 결정하였다.

참여자와의 개별 면접은 모두 본 연구자가 실시하였다. 면접내용을 확인하거나 추가 정보를 얻기 위해 필요한 경우 전화나 이메일을 통해 참여자들을 접촉하였다. 면접은 참여자가 편리한 시간을 선택했고, 면접시 장소는 참여자가 편하게 느끼거나 주변의 방해 없이 면접이 가능한 곳으로 정하여, 참여자 소속 상담실(4명), 본 연구자의 연구실(2명), 참여자 근무지가 아닌 다른 청소년상담실(1명), 참여자의 집(1명)에서 이루어졌다. 면접에 소요된 시간은 1시간 40분에서 3시간 30

분이었고, 평균소요시간은 2시간 40분이었다. 자료수집기간은 2001년 11월부터 2002년 4월까지 약 5개월이었다.

면접내용은 참여자들의 사전 동의를 얻어 녹음하였고, 면접 중 핵심사항은 면접질문지에 기록하였다. 또한 면접 당시 분위기와 참여자가 면접에 응하는 태도와 비언어적 의사소통, 면접 전후의 대화내용 및 다른 특기할 만한 사항을 현장노트에 기록하였다. 면접 녹음테이프는 다음 면접이 시작되기 전까지 석사급 대학원생이 일차 전사(transcription)하였고 연구자와 또 한 명의 대학원생이 각각 테이프를 들으면서 전사내용을 검토하여 잘못되거나 누락된 부분을 수정하였다. 전사는 녹음된 내용을 빠짐없이 기록하는 것을 원칙으로 하였으나 참여자의 개인정보가 노출될 수 있는 이름과 지명 등은 모두 삭제하였다. 각 면접의 분량은 A4용지 25쪽에서 50쪽이며, 총분량은 295쪽, 평균분량은 37쪽이었다.

참여자 기초자료 설문지

질적 면접 이외에 참여자 기초자료 설문지를 만들어, 참여자의 인적 사항과 상담관련 교육 및 훈련경험, 상담실근무경력, 현재 상담실 근무여건 등에 대한 자료를 얻었다. 첫 번째 참여자를 제외하고, 설문지를 사전에 참여자들에게 이메일로 보내어 면접 이전에 작성하여 면접시 작성된 설문지를 가져오도록 협조를 요청하였다. 기초자료 설문지 외에도 참여자로부터 소속상담실 안내 인쇄물과 2001년도 사업실적 자료를 받아 분석하였다. 분석자료는 질적 면접에서 보고된 내용을 확인하거나 누락된 내용을 보충하는 데 사용하였다.

분석방법과 절차

본 연구의 분석방법은 귀납적(Patton, 1990)으

로, 기존의 이론이나 선행연구에서 나온 개념이나 가설을 적용하여 분석한 것이 아니라, 면접자료 자체에서 주제별 공통점과 결론을 도출해내고자 하였다. 좀더 구체적으로, 연구문제의 각 영역과 관련되는 면접자료를 정리하여, 영역별로 개념과 범주로 유목화하여 원자료를 축약하는 코딩(coding)을 실시하였고, 자료에서 반복적으로 나타나는 유의미한 주제를 발견하는 주제분석방법(Coffey & Atkinson, 1996; Patton, 1990)을 적용하였다.

분석의 신뢰성과 타당성을 높이기 위해 분석과정에 본 연구자 외에 녹음테이프 전사작업을 도운 상담전공 석사급 2명과 함께 상담전공 박사급 2명이 참여하였다. 연구팀은 4개월에 걸쳐 매주 모임을 가지고 면접자료 코딩에 대한 이견을 논의와 합의를 통해 좁혀나갔다. 본 연구자를 포함한 5명이 각자 개별면접자료를 읽고 나름대로 분석한 후, 매주 모임에서 전체적으로 그 내용을 비교검토하여 질문영역별로 자료를 코딩하는데 쓸 수 있는 개념과 범주로 구성된 코드북(codebook)을 만들었다. 모임에서 개발된 코드북은 그 다음주 개별면접자료를 코딩하는 데 적용하여 코드북을 수정보완하는 작업을 여러 차례 반복하였다. 총 5회의 수정을 거쳐 최종코드북을 만들었다. 최종코드북을 개발한 후에는 개별면접자료를 재코딩하였다. 개별면접자료에 대한 재코딩작업이 끝난 후 비교분석을 실시하여, 코드북의 각 항목별로 개별적으로 코딩된 자료 가운데 그 항목에 해당하는 내용을 모두 입력하고 유사한 내용끼리 묶고 분류하였다. 비교분석을 통해 면접자료를 A4용지 22쪽 분량의 자료로 축약하였고, 이를 면접자료의 기술과 해석의 기초자료로 활용하였다.

결 과

본 연구가 방대한 질적면접자료에 근거하고 지면이 제한되어, 분석결과 가운데 국내 청소년상담자들의 실무경험과 전문적 발달을 위한 당면과제를 이들의 관점에서 이해할 수 있는 부분에 초점을 두고 (1) 청소년상담자들이 지각하는 근무환경과 업무, (2) 이들이 경험하는 어려움과 보람, (3) 지지원과 전문성 향상을 위한 노력, (4) 실무경험이 전문적 발달에 미친 영향과 전문적 발달수준에 대한 상담자의 지각과 평가를 중심으로 연구결과를 기술하고자 한다. 이 네 가지 유목은 전체 연구결과 가운데 본 연구의 연구문제와 직접 연관된 내용을 지면제한과 기술의 편의를 고려하여 부분적으로 재구성한 것임을 밝혀둔다. 참여자들의 경험과 관점을 이들의 언어로 좀더 생생하게 전달하기 위해 면접축어록에서 관련 부분을 부분적으로 인용하였다.

청소년상담자들이 지각하는 근무환경과 업무

참여자들 가운데 시도상담실 근무의 경우(3명), 6명의 전임 상담직 직원과 1명의 행정직 직원이 있고, 상담자원봉사자들이 있었다. 시군구상담실 소속 5명 가운데, 3명은 행정직원 1명과 함께 상담실업무를 맡고, 1명은 행정직원 없이 다른 한 명의 상담원과 함께 상담업무와 행정업무를 수행하였다. 나머지 1명은 행정직원 없이 업무를 전담하고 있었다. 시군구상담실의 자원봉사자인력은 다섯 곳 가운데 세 곳은 비교적 원활하게 운영되고 있으나, 두 곳은 아직 미흡하다고 하였다.

상담실 행정 측면의 운영형태를 보면, 네 곳은 지역자치단체에서 직접 운영하는 직영체제였고, 나머지는 자치단체에서 민간단체에 위임하는 위탁체제였다. 직영체제 상담실은 자치단체와 문화

관광부의 지도감독을 받고, 위탁체제 상담실은 추가적으로 위탁단체의 지도감독을 받고 있었다. 참여자들의 보고에 따르면, 지도감독기관이 상담실 운영에 관여하는 정도는 지역이나 위탁단체에 따라 상당한 차이를 보였으나, 상담실은 대체로 소속기관이나 단체의 영향을 크게 받고 있었다. 상담실의 재정은 국고 및 시도지방비가 주요 재원이며, 기타 육성기금 및 자체 수익금 등으로 구성되어 있었다. 예산은 주로 인건비에 할애되었고, 특히 시군구상담실의 경우, 참여자들은 사업비 및 운영비가 매우 열악한 수준이라고 하였다.

상담실의 행정책임자인 실장은 한 곳을 제외하고 비상근직으로 근무하는 형태였다. 시도상담실 한 곳만 실장이 상담전공자였다. 그 외 상담실 가운데 직영상담실은 자치단체에서 임명한 현직 공무원(두 곳), 퇴직 공무원(한 곳), 퇴직교장(한 곳)이 명예실장직을 맡고, 위탁상담실의 경우에는 위탁단체장(두 곳)이나 위탁단체에서 임명한 외부 관계자(한 곳)가 맡고 있었다.

상담실 시설은 대체로 공간이 협소하고, 시도상담실이나 시군구상담실 모두 상담원 개인 사무실이 없고 사무공간을 공유하는 형태였다. 특히 두 곳은 전체 공간이 10명 미만으로 격리된 상담실이 따로 없어 전화상담이나 개인상담을 할 때 큰 불편을 겪는다고 하였다. 시군구상담실 한 곳은 설립된 지 1년 이상 컴퓨터와 같은 필수 기자재도 없어 업무수행에 어려움이 있었다고 하였다.

참여자들이 보고한 내용과 상담실 실적 자료에 근거하여 살펴본 상담실업무는 크게 상담업무와 상담지원업무로 나눌 수 있었다. 상담업무로는 상담실 내에서 이루어지는 전화상담 및 내방상담과 학교나 거리 등으로 상담자가 나가서 실시하는 출장상담이 이루어지고 있었다. 전화상담, 개

인상담, 집단상담 심리검사는 기본적으로 실시되고 있었고, 상담실 한 곳을 제외하고는 사이버상담도 제공되었다. 상담업무 가운데서 중등학교에 직접 가서 실시하는 구조화된 집단상담이 큰 비중을 차지했다. 내담자는 청소년뿐만 아니라 유치원 아동, 학부모, 일반성인을 포함하여 다양하였다. 문제유형 또한 비행, 진로, 학업을 포함하여 가족문제, 성격문제에서 심각한 정신과적 질병에 이르기까지 다양하였다.

상담지원업무로는 행정업무, 교육 및 연수, 행사성 사업, 학술·연구·출판 대외·홍보활동 등이 포함되었다. 행정업무에는 상담실 사업 기획 및 실행, 예산편성 및 집행, 사업실적 관리 및 보고, 각종 공문 처리, 문서 기록 및 관리, 상담실 홈페이지 관리 등이 포함되었다. 교육 및 연수활동으로는 초·중·고등학교 뿐만 아니라 학부모, 교사, 상담 자원봉사자 등을 대상으로 하는 다양한 내용으로 구성되었다. 공통적으로 성교육, 부모교육, 성격 이해, 진로교육, 상담교육 등이 실시되고 있었다. 행사성 사업 또한 다양한 대상과 내용으로 이루어졌는데, 공통적으로는 청소년캠프, 일반인을 대상으로 하는 카운슬러대학 혹은 상담교실, 대규모 특강이 있었고, 길거리상담, 각종 캠페인활동을 하는 곳도 있었다. 학술·연구·출판 활동은 실태조사, 상담 및 교육 프로그램 개발과 함께 상담실소식지, 사업실적보고서, 각종 교육교재 및 자료집을 제작하였고, 청소년신문과 청소년상담 사례연구집을 발간하는 곳도 있었다. 대외·홍보활동은 시도청, 시도교육청, 경찰서, 학교, 법원 등 유관기관과의 연계, 지역내 청소년상담기관과의 업무협조, 청소년상담실무자협의회 활동 등이 있고, 홍보활동은 상담실안내인쇄물, 지역신문, 인터넷홈페이지, 방송, 포스터 등을 통해 수행하였다. 상담실의 이런 제반 업무를 시도상담실에서는 6명의 상담자가 자체적으로 분담하여 수행

하고, 시군구상담실에서는 한 두 명의 상담자가 전담하였다.

청소년상담자들이 경험하는 어려움과 보람

청소년상담자로 근무하면서 겪는 어려움이나 문제는 참여자들의 보고내용 가운데 가장 많은 부분을 차지하였고, 그 유형도 매우 다양하였다. 어려움은 크게 세 가지 유형, 즉, 근무환경과 관련된 어려움, 업무수행의 어려움, 대인관계의 어려움으로 나누어 기술하고자 한다.

근무환경과 관련된 어려움

근무환경과 관련된 어려움으로 참여자들이 공통적으로 언급한 문제는 전반적으로 업무량이 과다하고 다양한 성격의 업무와 역할을 동시에 수행하는 것과 관련되었다. 특히 한 명의 상담자가 상담실 업무를 전담하다시피 하는 시군구상담실의 경우, 전체 사업을 기획하는 일부터 상담실 홍보나 행사 홍보를 위해 “아파트 게시판에 벽보 붙이러 다니는 일”까지 “혼자서 하는 일이 너무 많다”고 하였다. 한 참여자는 청소년상담실은 “백화점,” 상담자는 “만능엔터테이너”로 비유하였다. 상담실 인력의 부적절한 활용은 이런 문제를 가중시키는 것으로 보였다. 참여자들의 보고에 의하면 비전공자 실장이나 행정원은 상담업무에 대한 이해가 부족하고, 수행하는 업무의 범위나 업무를 분담하는 정도가 매우 제한적이어서 “상담원 한 사람에게 맡겨진 책임”이 과도한 실정이었다.

... 한 개인이 여러 가지 업무를 맡고 있기에 마치 한 사람이 한 상담실을 운영하는 것 같죠.

(시도상담실, 7년차, 부장급)

... 여러 가지 일을 많이 하게 되는 종류가 많은 것 같아요. 그래서 시간이 부족하죠, 그 어떤 하나를 준비하기 위해서. 집단상담프로그램을 짜는 것도, 교육안을 짜는 것도 마찬가지고, 벅차다는 느낌을 받는 경우가 많이 있었어요. ... 청소년상담실에 오면 ... 한번에 한 가지 일만을 해서는 안되고, 한 번에 여러 가지 일을 벌여놓고서 해야 될 거기에 익숙해져야 한다, 딱 이런 얘기들도 하거든요. 이렇게 다양한 일들이 한꺼번에 이렇게 처리해야 될 일들이 많아지니까 일단은 내 자체가 산만해지는 것 같아요. ... 이걸 경험한 건데요, 아휴 무력감도 줘요 ... 이 쌓여진 일들을 보면 되게 무력감도 느껴지는.

(시군구상담실, 4년차)

참여자들이 공통적으로 언급한 또 다른 문제는 자치단체의 청소년상담업무 담당 공무원이나 위탁단체 관계자들의 상담실업무에 대한 인식 부족이나 상담자와의 인식 차이로 인해 원활한 업무협조나 업무추진이 어렵다는 점이었다. 담당 공무원들은 청소년상담실과 상담활동에 대한 특별한 사전교육 없이 업무를 맡게 되고 교체가 잦아, 새로운 담당자가 올 때마다 “매번 처음부터 다시 설명해야” 한다고 하였다.

... 공무원들은 일년마다 바뀌고 올 때마다 행동이 틀려져요. ... 담당자가 바뀌게 되면 [상담실업무에 대해] 아무 것도 모르거든요. ... 친해지면 좀 나운데, 다른 직원이 오면 힘들죠.

(시군구상담실, 7년차)

공무원들과의 교류가 잦은 직영상담실의 경우, 담당공무원이 서류작성과 같은 업무처리방식에서

“일방적으로” “공무원기준”을 따를 것을 요구하고, 이마저 표준화된 방식이 없어 담당자가 바뀔 때마다 달라진다고 하였다. 또한 담당공무원들이 상담실을 독자적인 전문기관으로 인정하고 상담자를 전문인력으로 존중하기보다 “하급기관”이나 “종속기관”처럼 간주하고 위압적인 태도를 보이는 데 대해 상담자들은 강한 불만을 나타내었다. 이처럼 상담자들과 담당공무원들간에는 청소년상담실 업무의 성격과 범위, 상담자와 담당공무원의 권한, 상담실과 지도감독기관의 관계 등에 대한 인식이나 기대가 서로 다르고, 이런 인식의 차이가 크고 작은 오해와 갈등의 소지로 작용하였다. 이런 문제는 청소년상담실과 위탁단체와의 관계에서도 비슷한 양상으로 나타났다. 특히 위탁단체 내에서 청소년상담실의 고유 업무영역과 상담자의 역할에 대해 관계자들의 인식이 부족한 경우, 상담자가 위탁단체 고유업무에 일방적으로 동원되거나, 위탁단체에서 부당하게 상담실업무와 인사에 관여하거나, 위탁단체 소속 관계자들과 업무분담을 놓고 갈등을 빚는 일도 있었다.

업무수행의 어려움

업무수행의 어려움은 크게 상담업무수행의 어려움과 여러 가지 역할 수행에 따른 부담으로 나눌 수 있었다. 참여자들은 상담에 전념할 수 있는 시간과 에너지가 제한되어 청소년상담의 전문성을 개발하는 데 상당한 어려움이 있다고 하였다. 공문처리, 결재 등 급박하게 처리해야 할 일이 많은 행정업무, 장소이동에만 상당한 시간이 소요되는 출장집단상담, 단기간에 집중적으로 시간과 에너지를 투입해야 하는 행사성 사업 등 성격이 다양한 업무가 복합적으로 진행되는 상황에서 상담을 위해 사전에 준비하고 사례를 연구할 수 있는 시간적, 심리적 여유가 없다고 하였다.

행정업무나 뭐 홍보, 어디 전단 만들고 현수막 의뢰하고 이런 것들 할 때 시간이 많이 가니까, 중요한 데 갈 시간이 좀 없고 내담자는 기다려야 될 상황이고. 상담이 추가 되어야 되는데 ... [이런 일들이] 시간을 많이 차지하기 때문에 정말 내담자 오는 게 반가운 거보다는(웃음) 내담자가 오는 게 짜증스럽기도 하고, 그러면서 이게 아닌 데 하는, 어느 순간 정신차리고 나면, 이게 아닌데, 또 전화 상담은 왜 하필 이렇게 바쁜 시간에 오나? 이걸 빨리 끝내야 하는데. ... 내담자를 기다리고 여유있게 맞이하는 그런 상황이 못되니까. 이게 아닌데 하는 생각이 수시로 들죠.

(시군구상담실 근무 5년차)

이밖에 청소년상담실을 찾는 내담자 유형이 다양하고 상담문제가 광범위한 것도 상담업무를 어렵게 만드는 한 요인으로 언급되었다. 청소년상담실에서 개입할 수 있는 내담자 유형과 문제 범위에 대한 명확한 규정이나 내담자 선별기준이 마련되어 있지 않고, 내담자를 의뢰할 수 있는 지역내 외부 자원 또한 미흡한 실정에서, 상담실에 도움을 요청하거나 상담실로 의뢰되는 내담자들을 대부분 수용하는 경우가 많았다. 그 결과 놀이치료 개입이 필요한 유치원 아동에서부터 문제인식이 없고 자녀의 변화만을 요구하는 학부모, 정신과병력이 있는 일반성인에 이르기까지 다양한 내담자 층이 호소하는 다양한 상담문제를 접하게 되었고, 이런 상황은 효율적인 상담개입을 더 어렵게 만들었다. 또한 한 참여자의 말대로, 상담자들은 대부분 대학원에서 자발적인 성인내담자 위주의 상담을 배웠기 때문에, 비자발적인 비행청소년 내담자들과의 개인상담이나 집단상담에 대해 “준비가 안됐고 예상 못했던 부분이라 당황스럽고 힘들었다”고 하였다. 뿐만 아니

라 현장수퍼바이저도 없기 때문에 상담과정에서 난관에 부딪혀도 전문적인 지도를 받기도 어려운 사정이었다. 또 지역에 따라서는 지속적인 내방 상담이 이루어지기 어려운 지리적 여건 때문에 개인상담이 단회나 3, 4회로 끝나 “상담건수는 늘어나도 종결다운 종결을 하고 끝나는 사례가 별로 없다”고 하였다. 이런 여건에서 근무초기에 “어려운 내담자”를 만나 “무참히 깨지거나,” 상담을 해도 “내담자가 변화를 보이지 않거나 증도탈락될 때” 좌절감이 크고 “정체감에 대해 혼란”을 느끼거나 상담에 대해 회의론을 느끼고 자신감을 잃기도 하였다.

업무수행의 어려움 가운데 큰 비중을 차지하는 또 다른 측면은 업무와 관련하여 다양한 역할을 수행하면서 겪게 되는 심리적 부담과 실제적인 문제였다. 대학원에 진학하기 전이나 다니는 동안 이들은 상담자의 역할을 “문제로 힘들어하는 사람들을 상담으로 돕고” “하고 싶은 일만 할 수 있는 전문직”으로 여겼기 때문에, 전체 업무 가운데 “상담일은 아주 일부분에 지나지 않고” “1인 4역, 5역”으로 다양한 역할을 해야 하는 상황은 이들이 예상하고 준비하지 못했던 부분이였다. 참여자들 가운데 시도상담실의 부장급 상담자들은, “나이가 들고 지위가 높아질수록” 상담실 안팎에서 상담자보다는 상담행정가로서의 역할이 더 요구되는 상황에서 추가적인 어려움에 당면하게 되었다. 이들은 대내적으로는 인사와 조직을 관리하고, 부하직원의 업무수행을 지도해야 하며, 대외적으로는 자치단체로부터 더 많은 사업비를 확보하기 위해 “로비”를 하고, 기관 홍보와 유관 기관과의 업무협조를 위해 단체장이나 실무자들과 관계를 맺고 유지해야 하며, 상담실 발전과 상담자 처우개선을 위해 공무원들과 다른 관련자들을 설득해야 했다. 또한 도상담실의 경우 연계된 시군구상담실과 공조체제를 구축하고 업무협

조를 이끌어내는 것도 쉽지 않은 과제였다.

누구를 막 이렇게 통제하고 권위를 휘두르고 이런 게 사실은 저한테 힘들거든요. 지지해주는 쪽이 더 저한테는 적합해요. 그런데 지위가 그런 것들을 해야 되는 입장이고, 요구를 하니깐, 그런 면에서 많이 힘들었어요 ... 제 지위에 갖는 직무가 있는데, 제 개인적인 특성이 이 직무를 수행할 수 있는 그러한 조건이 안됐을 때, 거기에서 상당히 불만족스럽고 그게 힘들었어요

(시도상담실 9년차 부장급)

사업비 조달이나 인건비에 대해 시와 조율하고 위탁단체와 시를 연계하는 부분이 저한테는 아직 익숙하지 않거든요. ... [상대방을 설득해서 넘길 수 있는 능력이 아직 부족해요 ... 또 이 사람들이 우리를 종속기관이라고 생각해서 그런지 ... 의사소통에 어려움이 좀 있어요. 조율이 안되고 협상이 안되는 거예요.

(시도상담실 7년차 부장급)

대인관계의 어려움

업무와 연관된 사람들과의 대인관계에서 겪는 크고 작은 갈등과 문제는 참여자들에게 또 하나의 어려움의 원천이었다. 참여자들은 “눈에 보이지 않는 관계에 신경 써야 할 일이 많고” “일 자체보다는 인간관계가 어렵다”는 것을 실감하게 되었고, 이와 함께 “관계가 일을 하는 데 매우 중요하다”는 것도 깨닫게 되었다. 한 참여자는 대학원에서 만난 사람들은 “다들 솔직하고 서로 수용되고 인정받고 이런 분위기”였으나 상담현장에서는 “그렇지 않은 경우가 많다”고 하였다. 직영상담실의 경우 공무원과의 접촉이 많아, 이들

과의 관계에서 겪는 어려움이 공통적으로 언급되었다.

... 그전에 배우지 못했던 인간관계에서의 어떤 갈등, 공무원과의, 특히 시상담실이니까 공무원, 계장, 실장, 담당자 이런 사람들과의 인간관계의 갈등에서 에너지가 많이 뺏기죠 ... 힘들어하고 또 마인드가 많이 다르고, 또 서투르고, 그러니까 나의 프리젠테이션이 서투르고, 그 사람들이 이해할 수 있는 방식으로 그 사람들의 어떤 가치관이나 생각대로 하는 거는 모르고, 내 식대로 하니깐 거기에 갈등이 많고, 많이 깨지고. 그러면서 나는 약자라는 생각도 많이 들고. 상담원은 혼자고 공무원은 큰 어떤 덩어리의 어떤, 뭐라 그러냐, 공장이라고 그러냐, 그 식으로 따라야 되는데, 또 나는 거기서 반항을 하고.

(시군구상담실, 5년차)

같은 상담실에 근무하는 동료상담자나 상급자, 행정직원과의 관계에서 겪는 어려움도 보고되었다. 시군구상담실의 한 여성상담자의 경우 두 어살 연상의 동성 행정직원에게 근무 초기에 “000씨”라는 호칭을 사용했다가 “나이기도 어린 사람이 건방지다”는 말을 나중에 전해들었다. 또한 행정직원과 업무분담을 제대로 하지 못한 채 일년 이상 불편한 관계로 지내야 하였다.

... 우리 행정원선생님하고도 지금 1년 반 이상 그렇게 된 이유가, 아예 확실하게 제가 이렇게 선을 그었어야 되는 건데, ‘아, 들이 있는데, 싸워서 안된다. ... 내가 참자 차라리’ 그 생각이 들더라구요. 들이 사이가 안좋으면 일하기가 힘들잖아요. ... 내가 참으면 그냥 편해지는 게 아닌가 이렇게 생각을 했

거든요. 그래서 뭐 일단 [상대방이] 나이도 많고 이러니까 제가 조금 속이고 들어간 쪽이 있었어요. 그러니까 일은 저한테 너무 많이 오고, 일도 힘들고, 힘들니까 오히려 그 사람한테도 제가 좀 짜증스럽게 대할 때도 있고 이러더라고요. 그래서 그것 때문에 1년 반 동안 되게 힘들었거든요.

(시군구상담실, 2년차)

상담자들은 공무원, 위탁단체직원, 실장을 비롯한 상담실 상급자, 동료상담직원, 행정직원, 어머니 상담자원봉사자 등 생활세계와 배경이 다양한 사람들과 교류하면서 대학과 대학원에서 경험한 인간관계의 범주를 벗어난 “익숙하지 않은” 관계를 경험하게 되었다. 참여자들은 기대와 가치관 업무수행방식의 차이나 이해관계, 의사소통문제로 인해 빚어진 사소한 오해에서부터 심각한 알력에 이르기까지 힘들었던 경험들을 털어놓았다. 보고된 대인관계 갈등상황에서 상대방이 상급자이든, 공무원이든, 행정직원이든, 어머니 자원봉사자이든 간에 이로부터 상담자들은 정서적으로 크게 영향을 받았다. 또한 “자기주장을 못한다”거나 “부탁이나 요구를 잘 못하는” 성격, 자신과는 다른 성격이나 가치관을 가진 사람들을 설득하고 협조를 이끌어내는 기술의 미숙, 어른을 대하기 어려워하거나 부정적 평가에 과민한 반응을 보이는 경향, 대인관계에서 갈등을 두려워하거나 회피하는 대처방식 등 상담자 자신의 개인적 특성은 대인관계문제를 촉발하거나 갈등상황을 지속시킴으로써 스트레스를 가중시키는 취약점으로 작용한다는 것을 참여자들은 점차 인식하게 되었다.

청소년상담자로서의 보람과 만족

청소년상담실에서 근무하면서 느끼는 보람이나

만족이 무엇이나는 질문에 대한 참여자들의 반응은 크게 내담자를 포함한 주변 사람들의 변화나 우호적인 반응, 상담자의 자기성장과 개인적 욕구의 충족, 선호하는 진로분야에서 일하고 있다는 점으로 나누어졌다. 참여자들은 공통적으로 내담자가 상담을 받고 변화된 모습을 보이거나 도움 받았다고 고마움을 표현할 때 보람을 느낀다고 응답하였다. 이밖에 출장집단상담에 참가했던 비행청소년이 이후 자발적으로 도움을 요청하거나, 청소년내담자들이 상담자를 “청소년을 이해하는 어른”으로 인식할 때, 상담실을 방문한 청소년이나 성인내담자가 계속 상담실을 찾을 때, 혹은 교사들이 학생문제로 자문을 요청할 때 행사결과가 좋아 상급자가 만족할 때 등과 같이 내담자뿐만 아니라 주변 사람들이 상담자를 믿고 도움을 요청하거나 우호적인 반응을 보일 때 인정받는 느낌이 들고 보람을 느낀다고 하였다.

참여자들이 지각하는 “자기변화”나 “인격적 성숙”과 같은 개인적 성장 또한 만족감을 주는 중요한 원천이었다. 어떤 참여자들은 예전에 비해 자신을 좀더 수용할 수 있게 되었다거나, 좀더 당당해지고 자신감을 갖게 되었거나, 가정생활에서 나타나는 자신의 행동이나 태도의 변화에 대해 만족하였다. “배운 것을 써먹을 수 있고”, 새로운 것을 시도하고 적용함으로써 “노하우”를 쌓아갈 수 있어 “자아실현”의 보람을 느낀다고 한 참여자들도 있었다. 부장급의 한 상담자는 주도적으로 일을 기획하고 추진할 수 있어 “성취감”을 느끼고 “힘의 욕구”가 충족된다고 언급하였다.

참여자들은 또한 자신이 선호하는 분야에서 일하는 것에 대한 만족감을 표현하였다. 상담직이 “늘 사람들을 좋게 만나는” 직업이라서 만족하고, “상담하는 일을 할 수 있어 너무 좋았다”고 말하면서, 상담분야에서 일한다는 것 자체에 대해 긍정적으로 생각하였다. 상담을 전공하게 된 계기

를 물었을 때 참여자들은 예외 없이 “남을 돕고 싶어서”라고 답했고, 장기적인 진로계획에 대해서도 모든 참여자들이 개인적 성향이나 다른 이유로 인해 앞으로 청소년상담실을 떠난다 해도 어떤 형태로든 “상담은 계속 하고 싶다”고 밝혔다.

청소년상담자들의 지지원과 전문성 향상을 위한 노력

직장에서나 사적으로 어려움이나 문제에 직면했을 때 누구를 찾느냐는 질문에 대해 참여자들은 배우자, 다른 가족구성원, 동료상담자, 친구를 거론하였다. “사회선배”나 다른 청소년상담실에서 근무하는 선배에게 지지와 조언을 구하는 참여자들도 있었다. 시군구상담실 상담자의 경우, 상담실에서의 경험을 공유하고 문제가 발생했을 때 의논할 수 있는 동료상담자가 곁에 없기 때문에 그 지역에서 사회적 지지원을 확보하고 활용하는 일은 이들의 적응에 크게 영향을 미쳤다. 연고지가 아닌 시군구 소재 상담실에서 일하는 참여자들 가운데 한 사람은 그 지역에서 알게 된 두어 명의 공무원들과 친밀하고 신뢰로운 사적 관계를 발전시켜 심리적으로나 실제적으로 큰 도움을 받고 있었다. 반면에 다른 한 사람은 근무초기에 상담실에서 심각한 문제에 부딪혀 타지역 고참상담자들에게 어렵게 도움을 청했으나 오해받았다는 느낌을 갖게 되어 앞으로는 스스로 해결하기로 결심했음을 밝혔다. 이 상담자는 아직 근무지에서 충분한 사회적 지지체계를 만들지 못해 고립감을 느끼고 있었다.

전문적 발달을 위한 개인적인 노력에 대해 모든 참여자들이 공통적으로 언급한 활동은 보수교육 참여였다. 참여자들은 대학원에서 훈련받았거나 개인적으로 선호하는 상담접근법의 한계에 부딪혀 대안적인 접근법의 필요성을 느끼거나, 혹

은 개인적으로 관심을 갖게 되어, 다양한 상담이론이나 기법, 심리검사 등의 워샵이나 단기교육 과정에 참여하였다. 혹은 한국청소년상담원에서 제공하는 또래상담자교육이나 부모교육과 같은 심리교육프로그램 연수나 청소년상담자보수교육 과정에 참여하기도 하였다. 또한 자원봉사자교육과 같은 상담실사업과 연관시켜 외부강사를 초빙하여 상담자도 함께 교육받을 수 있는 기회를 만들기도 하였다.

박사과정에 진학하여 학업을 계속하고자 하는 열망도 참여자들이 공유하는 부분이었다. 참여자들 가운데 세 사람은 박사과정에 재학중이거나 진학이 확정된 상태였고, 다른 세 사람은 여건이 허락된다면 진학을 희망한다고 하였다. 이 밖에 언급된, 전문적 발전을 위한 활동들은 참여자의 소속상담실 여건이나 개인적 상황에 따라 다양하였다. 어떤 참여자들은 자기성장을 위해 개인상담이나 집단상담, 혹은 워샵에 적극적으로 참여하였다. 도상담실 부장급의 한 상담자는 도상담실이 주관하여 해당 지역내 시군구상담자들을 위한 정기적 보수교육 기회를 마련하였고, 개인적으로도 이 교육으로부터 큰 도움을 받았다고 하였다. 어떤 참여자들은 동료 시군구상담자들과 함께 자체적으로 일년에 한 두 차례 보수교육 기회를 만들었다고 하였다. 사례연구모임도 시도했으나 지속적으로 이루어지지 않는다고 하였다. 한 참여자는 대학원동기들과 함께 공부모임을 만들어 전문가로부터 이론을 배우고, 집단수퍼비전에도 정기적으로 참여하고 있다고 하였다.

전문성 향상을 위한 참여자들의 욕구에도 불구하고, 전문성 개발을 위한 체계적인 환경적 지원이 극히 미약하여, 전문성 향상은 청소년상담자 개인의 의지와 개별적인 노력에 크게 의존하고 있었다. 참여자들의 보고에 의하면 지속적인 상담자 재교육의 필요성에 대해 지도감독기관의 실

무지들과 소속상담실의 기관장들의 이해를 얻기가 어렵고, 재교육에 대한 기관 차원의 시간적, 재정적 지원이 부족하여, 적지 않은 경우 상담자들은 개인휴가를 얻고 사적으로 비용을 부담하면서 보수교육을 받는 실정이었다. 이밖에도 상담실의 상담인력이 부족하여 상담실무자의 교육참여로 업무공백의 문제가 발생하고, 지역상담실의 경우 참여에 많은 이동시간이 소요되어, “한번 빠져나오기가 쉽지 않은” 등 실제적인 어려움도 있었다. 이런 복합적인 요인들로 인해 보수교육 참여가 산발적인 수준에 그치게 되고 교육간의 연계성이 떨어져, 단편적인 교육으로 끝나는 경우가 많았다. 게다가 참여자들이 참가했다고 보고한 워십이나 교육은 대개 단기간에 이루어졌고 성인 위주의 접근법을 다루었기 때문에, 새롭게 접한 상담이론이나 기법을 숙달하고 그것을 청소년상담현장에 맞게 적용하는 일은 상담자 개인의 과제로 남을 수밖에 없었다. 또한 지속적인 상담수퍼비전이 이루어질 수 있는 여건이 마련되어 있지 않아, 한 명의 참여자만이 기관에서 지원하는 정규적인 집단수퍼비전을 과거에 받은 적이 있다고 하였고, 두 명은 사적으로 비용을 부담하면서 일정기간 개인수퍼비전을 받았거나 현재 받고 있다고 하였다. 박사과정에 진학한 상담자들도 상담실업무와 병행하면서 학업을 수행해야 하는 부담이 적지 않고, 박사과정 교육이 이론 위주로 이루어지고 청소년상담현장의 현실과 동떨어져, 전문적으로 재충전할 수 있는 기회를 바라던 상담자들의 욕구를 채워주는 데는 한계가 있다고 하였다.

실무경험이 전문적 발달에 미친 영향과 발달 수준에 대한 상담자의 지각과 평가

청소년상담실 실무경험이 전문적 발달에 미친

영향에 대해 참여자들이 각자 어떻게 평가하는지 알아보았다. 여기서 전문적 발달이란 심리상담능력과 같은 어떤 특정한 전문적 능력의 발달에 국한된 의미가 아니라, 청소년상담실에 근무하는 상담자로서의 직업적 정체감과 심리상담을 포함한 상담실의 제반 실무 수행에서의 유능성을 길러나가는 과정을 뜻한다. 실무경험이 전문적 발달에 미친 영향에 대한 참여자들의 지각과 평가는 복합적으로 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 포함하였다. 실무경력수준이 낮은 참여자보다는 상대적으로 높은 참여자들이 양쪽 측면들에 대해 더 분명하고 상세하게 언급하였다. 우선 긍정적 측면으로는 상담이나 다른 업무를 반복적으로 수행하고 경험이 축적되면서, 시행착오를 통해 배우고, 초기에 느꼈던 업무수행에 대한 불안이나 두려움, 당혹스러움이 줄어들고, 일에 대한 숙달감과 자신감이 생겼다는 점이 언급되었다.

... 그리고 일에 대해서도 [어떤 일이] 탁 떨어졌을 때 이제는 빨리 대처하고 겁이 덜 나니까, 이런 거는 내가 발전한 거다 그런 생각 하죠. 하면은 되지 뭐, 되더라 이런 거. 큰 행사도 하면 되더라 이런 거.

(시군구상담실, 5년차)

... 예전보다는 덜 불안하죠. 초보때보다는. 내가 잘 해서 덜 불안한게 아니라 경험이 많이 되어서. 쉽게 말하면 노련해진 것이고 덜 긴장되고 덜 불안하고 그냥 뭐 조금 힘든 내담자가 와도 이렇게 뭐 걱정이 되고 이런 부분들이 없어졌죠.

(시도상담실, 10년차, 부장급)

이뿐만 아니라 청소년상담실에서 다양한 업무를 수행하다 보니 청소년상담에 대해 폭넓은 시

각이나 상담실 운영 전반에 대한 지식을 얻게 되었다거나, 스스로 낮게 평가해 온 부분에서 자신의 역량을 발견하였다거나, 혹은 수동적인 태도에서 벗어나 좀더 자율적이고 능동적인 태도를 갖게 되었다는 점 등이 보고되었다.

... 2년이 짧지만 옛날에는 그냥 주어지는 거 시키면 잘 했거든요. 조교 생활할 때도 뭐 시키면 하고, 내가 능동적으로 어떻게 해야 되겠다는 생각은 안해 봤거든요. ... 학교 다닐 때도 그냥 공부해야 되는구나 이렇게 생각을 했는데, 일을 하고 이렇게 막 하다 보니까, 뭔가 내가 해야 되고, 누가 안 시켜도, 그게 제 생활에도 영향이 있고. 그렇더라고요.

(시군구상담실, 2년차)

이밖에 업무와 관련하여 만나는 대상이 다양해 인간관계의 폭을 넓히고, 인간관계에 대한 경험적 지식과 기술을 익힐 수 있었다는 점이 긍정적인 측면으로 언급되었다. 이들은 주변 사람들과의 관계에서 갈등이나 어려움의 원인을 좀더 객관적으로 보게 되고, 상대방의 입장이나 욕구를 좀더 이해하게 되었으며, 주어진 상황이나 문제에 대처하는 새로운 방식도 터득해 나갔다. 한 참여자는 공무원과의 관계에서 그동안 터득한 “노하우”를 이렇게 설명했다.

... 편하지는 않지만 ... 이제 좀 이해가 되요 그 전에는 이해 자체가 좀 안됐어요 ... 내가 중요하게 생각하는 거 하고 그 사람들이 중요하게 생각하는 게 다르다는 게 이제 이해가 돼요. ... 나는 항상 새로운 것들에 좀 도전하고 이런 것들을 원하지만, 그 사람들은 책임을 제일 중요하게 여기고, 만약에 잘못되었을 때 결과를 생각하고, [이런 것을 예전에

는] 참 부정적으로 생각했는데, 시스템 자체가 잘못하면 문책 당하고 인사고과로 반영되니까 그럴 수밖에 없겠다 하는 생각은 들어요. 관례나 형식이나 이런 것에 왜 저렇게 매어있나 싶은데, 조금만 잘못됐어도 문책 당하는 그런 분위기니까 그럴 수밖에 없겠구나. 그러니까 수용은 안되지만 이해는 돼요. 그래서 이제 제가 사업계획을 보고할 때, 예전에는 막무가내로 내 스타일로 했던 것 같은데, 지금은 그 사람들에게 좀 어필하는 방법이 뭘까 하고 연구는 해요. 그래서 이렇게 조심스럽게 좀 다가가는 것 같아요. 갈등이 좀 덜 해졌죠 그래서.

(시군구상담실, 5년차)

근무초기에 상담자원봉사자들과의 관계 설정에서 어려움을 겪었던 한 상담자는 경험을 통해 “너무 개인적으로 친해지려 하고 격의 없이 지내는 것도 결국에는 도움이 되지 않는다”는 것을 깨달았고, 이후 자원봉사자들과 적절하게 거리를 유지하면서 개개인에게 “공평하게 대하려고” 노력한다고 하였다. 또한 상담실 동료직원들과의 관계에서 초기에는 업무나 역할 분담을 제대로 못하고 불만이 있어도 참고 지낸 상담자들의 경우, 점차 표현을 하고 “요구를 할 수 있게 되었다”고 하였다. 이밖에 미혼여성 상담자들 가운데는 교육청, 학교, 경찰서 등 유관기관의 실무자들이 연장자인 경우 처음에는 이 “어른들”을 대하기를 어려워한 사람들도 있었는데 점차 서로 편하게 부탁할 수 있는 친근한 관계로 발전시켜나갈 수 있었다.

이에 비해 실무경험이 전문적 발달에 미친 부정적 영향으로는 업무와 역할이 다양하고 광범위하여 상담에 집중하기 어렵기 때문에 상담에 있어서 전문적 역량을 개발하기 어렵다는 지적과

함께, 업무량이 많아 “일에 차이고” 시간의 근무까지 해야 하는 상황에서 공부하고 연구할 시간이 부족해 자기개발이 어렵다는 지적이 가장 많았다.

... 지금 [전문성 발달이] 좀 멈추어있는 단계 같거든요. 배우러 다니고 이렇게 하는데도 시간이 부족하니까, 책도 좀 읽으면서 해야 되는데, 책 읽을 시간이 없더라고요 또 막 화가 나는 게 집에 밤 10시에 들어갈 때가 되게 많거든요. ... 시간은 사실 내면 된다고 생각하는데 ‘아이 힘들어’ 이러면서 지치는 거 있잖아요. 그게 안되니까 좀 많이 멈추어 있다는 생각이 들고 ...

(시군구상담실, 2년차)

... [상담지원] 사업에 치중되어 있으면 상담에 에너지를 많이 못쏟아요. 그리고 정신이 분산되어 있으니까, 전문적인 상담을 하는데 많이 좀 약하다는 생각이 들어요. ... 저뿐만 아니라 다 마찬가지인데, 기관 연계사업, 운영이, 이게 복합적으로 되니까, 상담영역에만 전적으로 쏟을 수 있는 에너지가 한계가 있어요 ... 상담에만 전념하고 싶는데, 현실 여건은 전혀 그렇지 않거든요. ... 내부에서 상담관리를 해야 하는데, 외부로 또 나가서 일해야 하니까, 실제로 상담자들이 이중고를 겪어요. 내담자 관리만 해도 사실은 힘든데 양쪽을 다 하니까.

(시도상담실 7년차 부장급)

심리교육프로그램, 각종 행사성 사업 등 다양한 업무 수행은 청소년상담자로서의 역할과 정체성에 대한 혼란을 불러일으키기도 하였다.

... [상담실 취업 후] 2년이 지나면서 이거 내가 상담자 맞냐? 뭐 프로그램 돌리는 사람이나? ... 오히려 내가 대학원 때 인턴할 때보다 나의 상담실력이 더 못해지는 것 같다는 생각이 들 때 이 일에 대한 회의가 있었던 것 같아요. ... 그래서 너무 상담이라는 것에 너무 한정지어 생각하기 때문에 청소년상담실이 힘든 건가, 이런 생각도 했었거든요. 그래서 청소년문화라는 큰 테두리 안에서 본다면 청소년상담실의 일이 의의가 있다라는 생각은 했었는데, 기본적으로 상담이 이루어지고 난 다음에 문화가 같이 내가 할 일로 주어진다던 괜찮을텐데. 우리 상담실의 여건상 상담이라는 게 제대로 없으면서, 문화나 프로그램 위주로 나간다는 게 진짜로 힘들게 했던 부분이었던 거 같아요.

(시군구상담실, 4년차)

이와 함께 양적 평가 위주의 상담실 사업실적 평가를 의식해서 사업을 추진하다 보면 사업내용이나 프로그램 개선 등에 투자할 여유가 없어져 매년 “똑같은 일”을 반복하게 되고 그 결과 점차 일에 대한 “재미”와 “의욕”이 없어지고 “만족감”이 떨어지게 된다고 하였다.

청소년상담자로서 근무하는 동안 전문적 발달이 이루어진 정도에 대한 자기평가에서 참여자들은 정도의 차이는 있지만 대체로 불만족을 표현하였다. 이들은 개인적으로 바라는 만큼 혹은 근무한 기간에 비해 발달한 정도가 적다고 평가하였다.

... 발달이 완전히 멈추었다고는 할 수 없고, 발달은 됐다고 보는데 내가 바라는 만큼이라든가 지나온 시간에 비해서 만족할 만한 발달은 못했다고 보는 거죠. ... 충분히 지도

도 못 받았고, 나 혼자 그냥 우왕좌왕, 좌충 우돌하면서 경험을 통해서 배워나온 것이기 때문에, 전혀 배운 게 없지는 않지만 너무 더디고, 적지 않나? 지나온 세월에 비해서는 [발달의 정도가] 적다는 평가를 내가 하는 거죠.

(시도상담실 10년차 부장급)

... 전문가가 되려면 진짜 노력과 시간과 연구와 이런 것들에 에너지를 많이 쏟아야 되잖아요. ... 그런 시간이 사실 좀 많이 없죠 ... 두루두루는 잘 하는데, 청소년상담도 여러 파트인데, 내가 한 파트의 전문가가 되는 것은 아니라는 생각은 들어요. 내가 근무한 시간만큼 비례해서 발전되지 못한다는 생각은 들죠. 어떤 때는 그게 참 공허하고 허무하고 회의 같은 게 느껴질 때가 있어요. 날은 많이 갔는데 그만큼 발전하지는 못한 것 같으니까.

(시군구상담실, 5년차)

한 참여자는 자기개발을 위해 취업 후 대학원에 진학해서 석사과정을 마쳤고, 보수교육에도 적극적으로 참여하였으나 어느 시점부터 발전의 한계에 부딪혀 정체되어있는 느낌이라고 하였다.

... 어느 순간부터는 해도 올라가지 않으니까, 정체되어 있으니까 그런 부분에 대해서는, 나 자신에 대해서 어떤 회의감이, 일단 상담에 대한 어떤 회의감으로 느껴지더라고요. ... 재작년인가부터, 예전에는 어떤 적극성을 가지고 열심히 했다는 생각이 들거든요. 그런데 어느 순간부터는 직장이라는 개념이 자리잡기 시작하면서, 도전의식 같은 것들이 거의 많이 없어진 것 같고, 안주해서 하게 되고 ...

(시군구상담실, 8년차)

반면에 시도상담실의 한 참여자는 상당 기간 정체되어 있는 느낌으로 힘들어 하였으나, 상담에 대한 자신감을 얻음으로써 이를 극복한 경험을 보고하였다.

... 초기 3, 4년은 뭇 모르고 일한 거 같았어요. 일 자체, 내게 주어진 역할을 수행하는 것에만 초점을 많이 두었어요. 그리고 상담능력을 개발하는 데 초점을 두었는데, 그게 상승된다는 느낌은 별로 없었어요, 3, 4년 동안에. 그러니까 향상이 된다는 느낌보다는 계속 그 자리에 정체된다는 느낌 때문에 상당히 힘들었거든요. ... 최근 2년은 상담에 대해 자신이 생긴 해예요. [나에게 맞는] 00이론을 배우면서 그런 것 같아요. 어떤 내담자라도 내가 이렇게 맞이할 수 있는 준비가 되어있고, 그 다음에 어떤 상황이라도 ... 대응할 수 있는, 상담개입을 할 수 있는 그런 자신감이 붙었고, 내담자에 대해서 깊이있게 이해하고 그것이 또 내담자한테 좋은 그런 반응들이 오니까, 그 상담자로서 자부심을 느낀 해가 2, 3년. 요게 제일 저한테는 가장 큰 일이고요. ... 상담에 대해서 자신감이 생기니까 그게 제일 베이스가 되고요. 사실 상담실 직원이니 어디 가서 상담 얘기를 하게 되는데, 저 자신이 상담에 대해 자신이 없으면, 그것에 대해 뭐 이야기한들 거품밖에 안되니까, 상담에 대해 좀 자신이 생기면서 대외적인 활동에도 더불어 자신있게 활동할 수 있게 됐고요.

(시도상담실 부장급, 9년차)

발달과 정체에 대한 상담자 자신의 지각이나 평가는 주관적이지만, 이런 평가가 상담자의 직무에 대한 태도와 직업정체감에 크게 영향을 미친다는 점에서 중요한 의미를 갖는다 하겠다.

논 의

본 연구에서는 문화관광부와 자치단체가 지원하는 공공상담기관인 시도, 시군구청소년상담실에서 근무하는 상담자들과의 질적 면접을 통해 이들의 실무경험과 당면과제 및 실무경험이 이들의 전문적 발달에 미치는 영향을 알아보려 하였다. 면접자료를 토대로, 이들의 근무환경과 업무, 이들이 경험하는 어려움과 보람, 지지원과 전문성 향상을 위한 노력, 실무경험이 전문적 발달에 미치는 영향과 발달수준에 대한 상담자들의 시각과 평가를 중심으로 분석결과를 기술하였다. 상담자 발달적 관점에서 몇 가지 두드러진 주제를 중심으로 연구결과에 대해 논의하고자 한다.

첫째, 참여자들이 보고한 근무환경과 업무 및 어려움을 감안할 때 공공청소년상담기관에서 근무하는 상담자들이 실무현장에서 당면한 과업에 비해 이들의 전문적 발달을 돕는 외적 지원이 크게 미흡하다고 지적하는 점이다. 시도, 시군구청소년상담실의 인적, 물리적, 제도적 차원의 열악함은 관련 연구보고서에서 반복적으로 지적되어 온 부분이기도 하다(박재황, 1999; 신현숙 외, 2001; 오익수 외, 1994; 오익수 외, 1998). 절대적으로 적은 인력으로 너무 다양한 사업이 추진되고 있다는 문제점도 지적되었다(구본용, 2002). 상담자들은 전통적인 상담업무뿐만 아니라 상담행정업무, 행사성 사업 기획 및 실행, 상담자원봉사자 양성 및 관리 등 다양한 성격의 많은 업무를 수행해야 하고, 이것도 적은 인력으로 감당해야 하는 현실에 당면해 있다. 또한 청소년상담업무 담당공무원과 위탁단체 관계자들과의 관계에서 청소년상담실과 상담업무에 대한 서로의 인식 차이를 좁혀가야 할뿐만 아니라, 신설 상담실의 경우, 대내외적으로 상담실과 상담자의 존재를 알리고 인정받으며, 상담실의 체제 자체를 만들어

가야 하는 추가적인 부담도 안고 있다. “황무지 개간하듯이 틀 만드는 데 처음 이년 동안 너무 에너지를 쏟았다”고 회상하면서 “일당백을 해야 한다는 부담감”을 얘기한 시군구청소년상담실의 한 상담자의 말은 이런 현실을 잘 대변해 준다. 상담자들이 당면한 과업에 비해 이들을 위한 지원은 아주 미약하다. 앞서 기술한 대로 상담자들은 대학원에서 심리상담을 주기능으로 훈련받았기 때문에 청소년상담실에서 요구하는 다양한 업무에 대한 준비도가 낮을 수밖에 없고, 이에 업무지식과 기술 습득을 위한 체계적인 직무연수와 고참전문가의 조력이 필요하다. 그렇지만 한 명의 상담자가 근무하는 시군구청소년상담실의 경우, 상담자들이 업무를 “제대로” 수행하고 있는지 확인 받고, 어려움이나 문제에 부딪혔을 때 믿고 의논하고 실제적인 도움을 구할 수 있는 선배상담자가 곁에 없다. 이런 상황에서 이들은 “혼자라는 느낌”, 혹은 “고립감”을 느낀다고 호소하였다. 뿐만 아니라 상담자들이 업무 실제에서 활용할 수 있는 직무지침서도 마련되지 않아 직무의 성격과 수행과정에 대한 공식적이고 세부적인 지침이 없는 실정이다(유순덕, 2002). 시도상담실의 부장급 상담자들도 직위가 올라감에 따라 더 요구되는 상담행정의 역할을 수행함에 있어서 “인사관리, 조직관리, 대외협력업무 등을 배울 뒷사람”, 즉 역할모델이나 직무지침서가 없기 때문에, 시행착오가 많고 스스로 “역할을 찾아가야 한다”는 부담이 있다. 앞서 언급한 대로 청소년상담자들을 위한 효율적인 재교육 체계도 아직 마련되어 있지 않고, 재교육을 위한 제도적 차원의 지원도 크게 미흡한 실정이다. 도전과 지원이 심각하게 불균형한 이런 근무여건에서 개인마다 그 정도와 경험 시기에서 차이가 있지만 참여자들은 “지친다” “짜증난다” “산만해진다” “무기력하다” “소모된다” “고갈된다” 등의 부정적 정서

경험을 보고하였다. 상담자 소진경험에 대한 최근 연구(Skovholt, 2000)에서는 이런 부정적인 정서들이 처리되지 못하고 누적될 때 상담자의 발달 정체나 소진의 주요 요인으로 작용한다고 지적하였다.

둘째, 본 연구에 참여한 상담자들은 청소년상담자로서의 전문적 정체성에 대한 혼란이나 역할에 대한 갈등을 경험하고 있었다. 특히 심리상담 활동이 중심축이 되지 못하고, 상담지원활동에 대부분의 시간과 에너지가 투입되는 상황에서, 청소년상담의 활동범위와 청소년상담자의 역할이 어디까지인지에 대해 혼란스러워하면서, 외적으로 요구되고 기대되는 업무와 개인적으로 선호하거나 가치를 두는 업무 사이에서 갈등하고 있었다. 또 어떤 이들은 자신의 능력과 적성에 좀더 맞는 상담분야나 역할이 무엇인가에 대해 고민하고 있었다. 청소년상담자들의 이런 정체성 혼란을 가중시키는 요인으로 우선 공공청소년상담기관 상담자의 역할과 기능에 대한 공적인 합의 부재를 들 수 있다. 이에 대한 정책적인 차원에서 논의는 몇몇 연구보고서에서 제시된 바 있으나(박재황, 1999; 오익수 외, 1998; 이숙영, 1999), 청소년상담의 활동범위와 청소년상담자의 역할에 대해 청소년상담자들 사이에서 공유될 수 있는, 합의된 견해는 아직 형성되어 있지 않다(이규미, 2001). 청소년상담자 개개인이 겪는 정체성과 역할에 대한 혼란을 가중시키는 또다른 요인으로 기관과 제도적 차원에서 시군구, 시도청소년상담실, 한국청소년상담원, 지도감독기관 각각의 기능과 역할 분담 및 공조체제가 아직 명확하게 규정되고 정립되지 않았다는 점을 들 수 있다(구본용, 2002; 신현숙, 2001). 한 부장급 상담자는 이런 상황을 “체제 속에 우리가 들어간 게 아니라 우리가 체제를 만들어가고 있는 중”이어서 겪는 어려움으로 표현하였다. 청소년상담자들의 전문적 정

체감에 대한 혼란은 국내 상담자들의 소진경험에 대한 최근 연구(최윤미 외, 2002)에서도 보고되었다. 대학상담실과 청소년상담실에서의 소진경험의 차이를 살펴보았을 때, 청소년상담자들이 상담자라는 전문직에 대한 혼란을 더 뚜렷이 경험하는 것으로 나타났다. 연구자들은 이런 현상이 여러 가지 역할을 요구하는 청소년상담기관이 갖는 성격과 공공기관이 갖는 행정적 절차상의 요구들이 상담본연의 업무에서 오는 소진경험을 압도하고 있는 것으로 설명하였다.

셋째, 실무경험이 발달에 미치는 영향에 대한 참여자들의 지각과 평가를 살펴보았을 때, 이들이 영향 받았다고 언급한 내용은 상담뿐만 아니라 업무관련 대인관계, 상담행정업무, 인사 및 조직관리 등 다양한 영역에 걸쳐 있었다. 이들은 심리상담 영역뿐만 아니라 대인관계에서, 또 상담행정가의 역할 수행 등에서 과제와 문제에 직면하고 시행착오를 겪었다. 그 과정에서 자신의 강점과 취약점을 발견하고, 상담과 대인관계에 대한 인식을 확장하고, 새로운 대처전략을 익히고, 실무지식과 기술을 습득해 나갔다. 이런 사실은 적어도 국내 공공청소년상담기관에서 근무하는 상담자들의 실무경험과 발달과정을 설명하려면, 기존의 서구 상담자발달모형에서 다루는 것보다 훨씬 더 포괄적인 측면에서 발달경험과 발달과제가 조명되고 논의되어야 한다는 점을 시사한다.

넷째, 참여자들은 모두 전문적 유능성을 지향하였고 전문성 향상을 위해 나름대로 노력해 왔지만 자신의 전문적 발달수준에 대해서는 대체로 불만족을 표현하였다. 이런 불만족의 저변에는 상담에 전념하여 전문성을 개발하기 어려운 근무 환경에 대한 아쉬움과 심리상담영역에서 스스로 만족할 만한 수준의 유능성 향상을 이루지 못했다는 지각이 크게 자리하고 있었다. 심리상담이

청소년상담자들의 전체 업무에서 실제로 차지하는 비중이 상관이 없이 이들에게는 상담이 상담자의 “주요업무” “본연의 업무”라는 근본적인 인식과 함께 상담능력 증진에 대한 강한 욕구가 있었다. 따라서 상담자가 지각하는 상담능력 향상 여부는 이들의 직업적 자아존중감과 업무 태도에 크게 영향을 미쳤고, 유능성 향상 욕구가 좌절될 때 상담이나 다른 업무, 전문적 정체성에 대한 회의와 의욕 저하를 경험하기도 하였다. 또한 실무경력 수준이 높은 상담자일수록 근무기간에 비해 전문적 발달이 이루어진 정도가 적다고 지각하고 있는 점은 청소년상담실무경험을 통한 전문성 개발이 비효율적으로 이루어지고 있는 현실을 시사하는 것으로 보인다. 이는 청소년상담의 전문성이나 특수성에 대한 개념이 불분명한 상황에서 전문성 개발의 방향이 분명히 설정되어 있지 않고, 청소년상담자 직무수행능력 습득 및 제고를 위한 효율적이고 지속적인 직무연수 및 보수교육 체제와 같은 체계적인 환경적 지원이 극히 미약하기 때문에 전문성 향상이 상담자 개인의 의지와 노력에 크게 의존하고 있기 때문인 것으로 여겨진다.

요약하면, 청소년상담자들은 열악한 근무환경에서 심리상담에서의 전문성 개발과 함께, 다양한 상담지원업무 수행에 요구되는 역량을 습득해 나가야 하는 이중적 과제에 당면하면서, 때로는 보람과 도전에 대한 흥분을, 때로는 어려움과 좌절을 느끼고 시행착오를 겪으며 힘겹게 상담자로서의 직업정체감 형성과 전문성 개발의 긴 여정에 있었다. 청소년상담에 대한 인식 확대와 청소년상담전문인력 양성의 필요성, 공공청소년상담기관이 지역에서 갖는 역할의 중요성을 감안할 때, 본 연구의 참여자들과 같이 공공지원 청소년상담실에서 근무하는 상담자들에게 기대되는 바는 매우 크다. 따라서 이들이 실무경험을 통해

청소년상담자로서의 정체성을 확립하고 전문성을 개발해나갈 수 있는 발달촉진적 환경을 만들어주는 노력은 이들 개인을 위해서뿐만 아니라 사회적으로도 시급히 요구되는 일이다. 이를 위해 학계에서 청소년상담전문인력양성과 청소년상담실무자들의 근무여건에 영향을 미치는 상담정책 및 제도에 대해 좀더 관심을 기울여야 할 것이다. 아울러 국내 청소년상담자들의 발달과제와 발달경험이 상담뿐만 아니라 상담지원업무 영역 전반에 걸쳐 있다는 본 연구결과에 비추어, 청소년상담자 교육이나 양성과정에서 상담능력에만 초점을 둘 것이 아니라 대인관계능력, 기획 및 행정능력, 조직관리 능력 등 소속기관의 특성과 기관내의 직위에 따라 요구되는 포괄적인 영역에서의 자질과 역량 개발을 강조해야 할 필요성이 있다. 더 나아가 국내 상담현장의 현실을 반영하고, 상담활동영역의 확대와 이에 따른 상담자 역할과 기능의 다양화라는 시대적 변화에 부응할 수 있도록(이규미, 2001), 상담관련 학회차원에서 상담과 상담자의 역할에 대한 재개념화 작업을 추진하고, 이를 대학원 교육과정에 반영할 수 있는 구체적이고 현실적인 실천방안을 모색해야 할 것으로 보인다.

이제 마지막으로 본 연구의 의의와 제한점 및 추후연구를 위한 제안점을 논의하고자 한다. 우선 본 연구는 수적으로 빠르게 팽창하고 있는 공공청소년상담기관에 근무하는 상담자들의 현장경험을 심도있게 살펴봄으로써 이들이 처한 상황과 당면과제에 대한 이해를 높이고, 청소년상담전문인력양성과 상담실무자 재교육을 위한 시사점을 준다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 또한 개인상담맥락에 초점을 둔 기존의 서구 상담자발달이론에 기초한 가설에서 출발하지 않고, 질적 면접을 통해 참여자들이 자신의 경험과 지각을 자신의 개념과 용어로 표현하게 함으로써 국내 청

소년상담자들이 처한 현실과 경험을 좀 더 충실하게 반영하는 연구결과를 이끌어냈다. 마지막으로 질적 연구에서 흔히 보고되듯이, 자료수집 방법인 질적 면접이 참여자들에게도 유익한 경험이 되었다는 점이다. 참여자들은 면접을 통해 자신의 과거 및 현재 경험을 되돌아보고 정리할 수 있었고, 자신에게 중요한 발달욕구와 미해결과제를 확인할 수 있는 기회를 가질 수 있었다고 면접소감을 밝혔다.

그러나 본 연구는 공공지원을 받는 청소년상담기관 소속 전임상담자로 참여자를 제한하였기 때문에, 본 연구결과를 다른 기관이나 단체에 소속된 청소년상담자집단에 일반화하는 데는 한계가 있다. 또한 재직상담자들만 연구에 포함시켰기 때문에 청소년상담실을 퇴직한 상담자들의 경험을 반영하지 못하였다. 질적면접연구법의 특성상 자료수집이 참여자의 자기보고에 의존한다는 점에서 참여자가 자신의 경험을 개념화하고 구술하는 능력과, 또한 관련된 경험을 기억해내는 능력 여하에 따라 보고내용의 양이나 질이 영향을 받았을 것이다. 또한 과거경험을 면접시점에서 재구성한 내용이라는 점에서 그 경험이 일어난 당시에 가졌던 의미나 영향의 정도가 그대로 전달되는 데는 한계가 있다. 이밖에, 필요한 경우 전화나 이메일로 보충정보를 수집하였으나, 면접이 단회로 이루어져, 여러 회기에 걸쳐 이루어졌다면 가능하였을 좀 더 심도있고 풍부한 자료 확보가 이루어지지 못하였고, 면접내용 분석이나 해석에 대한 참여자들의 피드백을 받지 못하였다. 마지막으로 본 연구는 청소년상담 실무자들의 경험과 관점에 초점을 두었기 때문에, 청소년상담과 관련된 다른 주체들, 즉 청소년상담 업무담당 공무원과 위탁단체 관계자, 상담실행정책임자, 행정직원, 자원봉사인력 등의 경험과 관점을 배제하였으므로, 국내 공공청소년상담실 관계자들의

경험 및 관점을 총체적으로 다루지는 못하였다.

추후연구에서는 좀더 많은 수의 공공청소년상담기관 상담자들을 대상으로 하여 본 연구 결과의 타당성을 확인할 필요가 있다. 또한 공공기관 이외의 다른 기관이나 조직에서 근무하는 청소년상담자들에게로 연구참여자의 범위를 확대하여, 이들의 경험과 공공기관 상담자들의 경험 간의 공통점과 차이점을 밝힐 필요도 있다. 더 나아가 본 연구와 같은 횡단적 연구가 지니는 한계점을 극복하기 위해 초보청소년상담자들을 대상으로 다년간 종단적 연구를 실시하여 이들의 발달과정을 탐구할 필요도 있다.

참고문헌

- 구본용 (2002). 시·도 청소년종합상담실의 활성화 방안. 지역상담 활성화 콜로키움 자료집. 한국청소년상담원.
- 김계현 (1995). 상담심리학: 적용영역별접근. 서울: 학지사.
- 김계현 (1999). 청소년상담자의 전문적 자질. 청소년상담자론, 77-109. 한국청소년상담원
- 김진숙 (2001a). 상담자발달모형과 청소년상담자 발달연구의 필요성. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(3), 19-37.
- 김진숙 (2001b). 청소년상담자의 발달과정. 청소년상담자교육론, 63-117. 한국청소년상담원
- 문수정 (1999). 상담수퍼비전 교육내용 요구분석: 상담자의 경력수준을 중심으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 문화체육부 (1997). 청소년백서. 문화체육부.
- 박재황 (1999). 지역사회에서의 청소년상담체계. 청소년상담정책론, 153-193. 한국청소년상담원
- 심홍섭 (1998). 상담자 발달수준에 관한 연구. 숙

- 명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 오익수, 유성경, 함영훈 (1998). 시·군·구 청소년상담실 활성화 방안연구. 청소년대화의광장.
- 오익수, 이명선, 남상인 (1994). 청소년상담인력개발 정책연구. 청소년대화의광장
- 유순덕 (2002). 지역상담 활성화 콜로키움 자료집. 한국청소년상담원.
- 이규미 (2001). 청소년상담자의 전문적 자질 청소년상담자교육론, 1-62. 한국청소년상담원.
- 이숙영 (1999). 우리나라의 청소년상담정책. 청소년상담정책론, 65-152. 한국청소년상담원
- 이재창 (1996). 전문 상담자 훈련과 교육에 관한 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 8(1), 1-26.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(3), 581-598.
- 한국청소년상담원(2001). 청소년상담실종합정보시스템 운영자 지침서. 한국청소년상담원
- 황순길, 이창호, 안희정, 조은경 (2000). 청소년상담사 자격검정 실시에 관한 연구. 한국청소년상담원.
- Blocher, D. H. (1983). Toward a cognitive developmental approach to counseling supervision. *The Counseling Psychologist*, 11 (1), 27-34.
- Coffey, A., & Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: Complementary research strategies*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Fleming, J. (1953). The role of supervision in psychiatric training. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 17, 157-159.
- Goldfried, M. R. (2001, Ed.). *How therapists change: Personal and professional reflections*. Washington: American Psychological Association.
- Heppner, P. P., Kivlighan, D. M., & Wampold, B. E. (1999). *Research design in counseling*(2nd ed.). New York: Brooks/Cole.
- Heppner, P. P., & Roehlke, H. J. (1984). Differences among supervisees at different levels of training: Implications for a developmental model of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 76-90.
- Hess, A. K. (1986). Growth in supervision: Stages of supervisee and supervisor development. *The Clinical Supervisor*, 4, 51-67.
- Hill, C. E., Charles, D., & Reed, K. G. (1981). A longitudinal analysis of counseling skills during doctoral training in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 428-436.
- Hogan, R. A. (1964). Issues and approaches in supervision. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 1, 139-141.
- Hoshmand, L. L. S. T. (1989). Alternative research paradigms: A review and teaching proposal. *The Counseling Psychologist*, 17(1), 3-79.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U (1982). Supervision: A Conceptual Model. *The Counseling Psychologist*, 10(1), 3-42.
- McNeill, B. W., Stoltenberg, C. D., & Pierce, R. A. (1985). Supervisees' perceptions of their development: A test of the counselor complexity model. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 630-633.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*(2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications.

- Reising, G. N., & Daniels, M. H. (1983). A study of Hogan's model of counselor development and supervision. *Journal of Counseling Psychology, 30*, 235-244.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing: The art of bearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Skovholt, T. M. (2000). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals*. Boston: Allyn and Bacon.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1995). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. New York: John Wiley & Sons.
- Stoltenberg, C. D. (1981). Approaching supervision from a developmental perspective: The counselor complexity model. *Journal of Counseling Psychology, 28*, 59-65.
- Wilkins, P. (1997). *Personal and professional development for counselors*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Worthington, E. L., Jr. (1984). An empirical investigation of supervision of counselors as they gain experience. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 63-75.

원 고 접 수 일 : 2002. 9. 30

수정원고접수일 : 2002. 11. 26

게 재 결 정 일 : 2002. 12. 3



A Qualitative Inquiry of Work Experiences and Professional Development of Youth Counseling Center Counselors in Korea

Jin-Sook Kim

Kyungpook National University

On the basis of the counselor life-span developmental perspective, this study aims at exploring and understanding work experiences and challenges for professional development among counselors working for Korean youth counseling centers. Qualitative interviews using the semi-structured interview guide were conducted with 8 counselors selected among those employed at the public youth counseling centers across the country. The interviews were audiotaped and transcribed. The interview transcripts were analyzed through coding and theme analysis methods by the research team of five members including the principal researcher. The results were presented in the following four aspects: (1) the work conditions and tasks of the counselors, (2) their difficulties and rewards, (3) their support system and efforts toward professional development, and (4) their perceptions of the effects their work experiences have exerted on their professional development, and their own assessment of their level of professional development. These results were further discussed from the perspective of counselor development in terms of the following five aspects: (1) the imbalance between demands and support, (2) a confusion concerning professional identity as counselor at the public youth counseling centers, (3) the extensive nature of the areas in which counselors become influenced by their work experiences, and (4) counselors' dissatisfaction with their own level of professional development achieved through their work experiences. Finally, contributions and limitations of the study, as well as some suggestions for future research endeavors, were discussed.

Key Words : counselor development, counselors working with adolescents, professional development