

## 내담자의 수치심을 다루는 상담자 경험에 관한 질적 연구: 상담자의 지각과 개입을 중심으로\*

김 성 아

김 은 하<sup>†</sup>

아주대학교 심리학과 / 석사      아주대학교 심리학과 / 교수

본 연구는 상담관계에서 상담자들이 내담자의 수치심을 어떻게 지각하고 어떻게 개입하는지, 이 과정에서 어떠한 경험을 하는지를 탐색하기 위해 수행되었다. 이를 위해, 한국상담심리학회 상담심리사 1급을 소지하거나 상담 경력이 10년 이상인 8명의 상담자를 대상으로 심층면접한 후 근거이론을 활용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과, 82개의 개념과 31개의 하위범주, 14개의 상위범주가 도출되었다. 내담자의 수치심에 대한 상담자의 경험의 중심현상은 ‘내담자의 수치심을 다루는 것이 망설여짐’으로 나타났다. 패러다임 모형에서 중심 현상이 발견된 후, 시간의 흐름에 따라 과정분석을 실시하였다. 그 결과, 참여자들의 경험은 ‘동일시와 역전이 단계’, ‘알아차림과 이해 단계’, ‘접근과 지지 단계’, ‘성찰 단계’의 4단계로 나타났다. 마지막으로, 선택 코딩 단계에서는 이전의 분석 결과를 통해 나온 개념들과의 관계를 설명할 수 있는 핵심범주로 ‘상담자의 존중하는 시선을 내담자가 내면화시킬 수 있도록 노력함’을 도출하였으며, 이러한 결과를 토대로 본 연구의 한계점, 후속연구에 대한 제언 및 상담에 대한 시사점을 논의하였다.

주요어 : 수치심, 상담자, 내담자, 근거 이론, 상담 관계

\* 본 연구는 김성아(2022)의 아주대학교 석사학위논문 ‘상담관계에서 상담자가 지각한 내담자의 수치심 경험에 대한 질적 연구’ 중 일부를 발췌, 수정한 내용임.

본 연구는 대학ICT연구센터 육성지원사업의 일환으로 아주대학교 상담심리 연구실에서 수행한 [VR/AR 기반의 지능형 라이프컨설턴트 구현] 연구결과로 수행되었음(IITP-2021-0-02051).

† 교신저자 : 김은하, 아주대학교 심리학과, (16499) 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206 아주대학교 윤곡관 508호, Tel : 031-219-2787, E-mail : eunkim@ajou.ac.kr

 Copyright ©2025, 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.

수치심(shame)은 ‘부정적인 자기 평가를 지각하는 것에 대한 정서적 반응’으로, 대표적인 자의식적 평가 정서(self-conscious evaluative emotions)이며 자아정체감 전체를 위협하는 강렬한 정서이다(Tangney & Fisher, 1995). 적절한 수준의 수치심은 개인의 성장이나 타인과의 관계에 도움이 되기도 하지만(장영아, 김정문, 2014), 수치심이 높아질수록 자신을 부족하고, 부적절하고, 무력하고, 작다고 느끼는 등의 부정적인 감정에 몰두하게 된다(Lewis, 1971). 이로 인해 타인으로부터 숨거나 도망가려는 동기와 수동공격적인 행동이 증가할 수 있다(김현주, 이정윤, 2011; Nathanson, 1996). 수치심에 대한 연구를 살펴보면, 수치심은 다양한 병리적 현상과 관련이 있는 것으로 나타났다. 가령, 수치심에서 파생된 부정적 자기개념은 우울, 불안, 강박장애, 완벽주의, 자기 비난, 외로움, 자해 및 자살로 이어지는 것으로 나타났고(Lewis, 1971; Tangney & Dearing, 2002), 타인에 대한 분노, 적개심, 복수심, 비난 및 대인관계 민감성과도 연관이 있는 것으로 확인되었다(양윤경, 김정규, 2013; 윤혜영, 강지현, 2015; 정해숙, 정남운, 2011; 차혜련, 김종남, 2016). 또한 수치심은 정서조절이나 정서표현의 어려움과 공감 및 타인에 대한 조망 수용에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다(남기숙, 2002; 이지연, 2008).

수치심은 자신에 대한 부정적인 평가를 수반하는 정서라는 점에서 죄책감과 유사하지만, 두 정서는 여러 면에서 차이가 있다. 예를 들어, 수치심은 부정적인 결과에 대한 평가의 초점이 전체 자기(entire self)에 맞춰져 있는 반면에 죄책감은 자신이 행하거나 행하지 않은 구체적인 행동에 초점이 있다(Lewis, 1971). 특히, 수치심이 대인관계 철수나 수동공격과 관

련이 있는 반면에 죄책감은 잘못의 고백, 용서를 구함, 보상과 같은 타인 지향적인 행동으로 이어질 수 있다는 점에서 죄책감은 수치심에 비해 적응적인 측면이 있을 수 있다(홍지선, 김수임, 2017). 또한, 죄책감은 전반적인 자신에 대한 부정적인 평가는 아니기 때문에 수치심보다는 자아존중감이나 자아정체감에 덜 부정적인 영향을 미친다. 이에 반해, 수치심은 자신에 대해 열등감과 실패감을 지속적으로 경험하게 하여 자기 스스로를 가치 없는 인간으로 여기게 한다(윤혜영, 강지현, 2015).

이처럼, 수치심은 개인에게 지대한 영향을 미치는 부정적인 정서이며 상담관계에서도 나타날 가능성이 높다. 특히, 상담자와 내담자의 관계에는 비대칭적 구조(asymmetric structure)가 존재하기 때문에 내담자의 수치심이 쉽게 발현될 수 있다(김병오, 2010). 여기서, 비대칭적 구조란, 내담자는 자신의 약하고 취약한 모습을 상담자에게 공개해야 하지만 상담자는 그럴 필요가 없다는 역할 차이로 인해 불가피하게 나타나는 불평등한 힘의 구조 혹은 위계적 관계를 의미한다. 이러한 상담 관계의 특성 때문에 내담자는 상담자로부터 평가받는다는 느낌을 받을 수 있고, 상담자의 언어적 혹은 비언어적 반응을 오해석하여 수치심을 경험할 수 있다(Black et al., 2013). 일반적으로 대인관계에서 수치심을 많이 느낄수록, 자신이 타인으로부터 부정적인 평가를 받고 있다고 생각하여 자기를 드러내기 어려워하는데(Larson et al., 2015), 이는 상담관계에서도 동일하게 적용된다. 즉, 상담관계에서 수치심을 느끼는 내담자는 자기 개방을 어려워하고 이는 라포형성이나 상담 과정에 방해가 될 수 있다.

이와 같이 수치심은 상담 관계에서 나타나기 쉽고, 상담에 방해가 되는 요인이기 때문

에 상담자가 이를 알아차리고 적절히 다루는 것이 중요하다. 하지만, 수치심은 의식을 통해서 느끼는 감정이 아니라 몸에 존재하는 상태이기 때문에 인식하기 어려운 정서이다(김용태, 2010). 따라서 수치심을 느끼는 내담자도 이를 관찰하는 상담자도 수치심을 인식하지 못하고 지나칠 수 있으며, 이러한 인식되지 않는 수치심을 우회된 수치심("bypassed shame")이라고 부른다(Lewis, 1971). 또한 내담자가 자신의 수치심을 인식하더라도 다양한 방어기제를 통해 이를 회피하거나 숨기려고 하기 때문에 상담자가 이를 알아차리기는 더욱 어려울 수 있다(김용태, 2010). 더불어, 내담자의 수치심은 언어로 직접적으로 표현되기보다는 전이된 감정으로 표현되기 때문에 쉽게 인식할 수 없다. 가령, 수치심을 느낄 때 두려움이나 불안을 표현하는 내담자도 있고 분노로 수치심을 회피하려는 내담자도 있으며 역으로 두려움이나 불안을 느낄 때 이를 수치심으로 지각하는 내담자도 있을 수 있다(Brown, 2004; Retzinger, 1991). 이 외에도, 수치심은 비언어적으로 많이 표현되기 때문에 알아차리기 어려울 수 있는데, 대부분 '자신을 향한' 감정(예. 우울, 슬픔, 수치심)은 눈을 피하거나 어깨 근육을 움츠리는 모습으로 관찰된다(Pivetti et al., 2016).

이와 관련한 Nathanson(1992)의 연구에 따르면, 수치심을 대처하는 방식에는 철수와 자기공격, 회피, 타인공격이라는 네 가지 형태가 있다. 이를 통해, 상담관계에서 내담자의 수치심이 다음과 같이 나타날 수 있음을 예측해 볼 수 있다. 첫째, 가장 기본적이고 자연스러운 대처인 철수(withdrawal)를 주로 사용하는 내담자들은 상담자의 시선을 회피하거나 침묵할 가능성이 높다. 둘째, 회피(avoidance)로 수

치심에 대처하는 내담자들은 수치심을 유발할 수 있는 모든 언어적 혹은 비언어적 메시지를 부인하거나 부정할 수 있다. 셋째, 자기-공격(Self-Attack)을 사용하는 내담자들은 타인이 자신을 혐오스럽게 바라보는 것에 대한 두려움을 견딜 수 없어 타인보다 먼저 자신을 혐오스러운 존재로 생각하기 때문에 수치심보다는 낮은 자존감을 표현할 수 있다(Joireman, 2004). 넷째, 타인-공격(Attack-Other)을 사용하는 내담자들은 수치심에 동반되는 열등감을 견디지 못해 보상 심리로 상담자를 비난하거나 경멸할 수 있는데, 내담자들의 이러한 행동은 상담자로 하여금 돋는다는 것에 대해 부적절감을 느끼게 할 수 있다.

특히, 한국의 내담자들과 상담자들은 수치심을 알아차리고 다루는 것을 더욱 어렵게 생각할 수 있는데, 그 이유는 한국인들은 관계주의 문화의 영향을 많이 받아 타인의 의견이나 평가에 민감하여 수치심을 느낄 가능성이 높기 때문이다. 또한 정서조절이나 절제를 미덕으로 여기는 유교문화의 영향을 받았기 때문에 수치심과 같은 부정적인 감정을 억압하거나 부인하려는 경향이 강할 수 있다(권석만, 1996; Yamashiro & Matsuaka, 1997). 더불어, 이러한 경향성은 한국의 체면 문화도 관련이 있는데, 수치심 자체가 다른 사람들이 자기를 깔보거나, 열등하거나, 부적합하거나, 약하다고 본다는 믿음과 관련이 있기 때문에, 체면을 강조하는 한국인들은 수치심을 직접적으로 표현하거나 드러내기보다는 긍정적인 자기상을 유지하려는 방식으로써 상대의 수치심을 못 본척하거나, 자신의 수치심을 은폐할 가능성이 높다. '체면을 세워주다', '체면을 차리다'와 같은 표현이 한국에서 발달했다는 점이 이와 같은 특성을 반영한다(최상진, 김

기범, 2000).

이처럼, 상담에서 수치심을 알아차리고 다루는 것이 어려운 만큼 관련 연구가 필요하지만 아직까지 내담자의 수치심을 직접적으로 살펴본 연구는 소수에 불과하다. 내담자의 수치심에 대해 다른 소수의 연구들은 주로 섭식장애 진단을 받은 내담자를 대상으로 이루어졌는데, 그 결과, 신경성 식욕부진증의 증상들은 수치심에 의해 나타나고, 동시에 수치심을 더 유발할 수 있으며, 이는 자기은폐(self-concealment)라는 변인에 의해 중재되는 것으로 나타났다(Pineles et al, 2006; Skårderud, 2007). 유사하게, Swan과 Andrews(2003)의 연구에서도, 섭식장애 증상을 호소하는 내담자들은 대부분 수치심으로 인해 자신의 증상을 상담자에게 솔직하게 말하는 것을 꺼리고, 이는 다시 증상 악화 및 수치심으로 이어지는 것으로 확인되었다. 즉, 수치심-숨김-증상-수치심이라는 악순환의 고리가 생긴다는 것으로, 수치심은 숨김으로 이어지고, 숨김은 증상을 더 유발하며, 이는 다시 수치심을 야기한다는 것이다(김용태, 2010). 또한, 상담과 성격적으로 유사한 상담 수퍼비전 상황에서 수퍼바이저들이 느끼는 수치심에 대한 연구도 일부 진행되었는데, 수퍼바이저들은 자신이 진행한 상담 과정을 그대로 노출시키고 평가받아야 하는 입장이기 때문에 수치심을 느낄 가능성이 높다. 이러한 수퍼바이저들의 수치심은 수퍼바이저-수퍼바이저간의 작업 동맹과 수퍼바이저의 자기개방에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(강지연, 유성경, 2006; 손승희, 2004).

이와 더불어, 수치심을 다루는데 효과적인 상담 개입에 대한 연구도 거의 없는 실정이다. 일부 관련 연구를 살펴보면, 심혜선과 김지현

(2013)은 수치심과 자살사고 간의 관계를 자기용서가 매개하는지 분석하였는데, 그 결과, 자기용서의 부분매개효과가 확인되었다. 이는 수치심으로 인해 자살을 생각하는 내담자와의 상담 시, 용서 기반 개입이 효과적일 수 있음을 시사한다. 또한, 김지연(2019)은 참여자로 하여금 수치심을 경험했던 사건을 회상하게 한 후, 인지적 재평가와 억제의 정서조절전략에 따라 상태수치심에 어떠한 변화가 나타나는지 비교하였다. 그 결과, 인지적 재평가 집단이 억제 집단에 비해 낮은 수준의 상태 수치심을 보였는데, 이러한 결과는 인지적 재평가가 수치심을 다루는데 효과적인 개입이 될 수 있음을 의미한다. 이 외에도, Adams와 Robinson(2001)은 성중독자의 수치심을 완화시킬 수 있는 개입 방안으로 신뢰 관계 형성, 공감과 지지, 무능함을 인정하기, 수치심으로 인해 발생한 다양한 감정들을 직면하기 등을 제안하였다.

이상의 내용을 종합해보면, 수치심은 다양한 정신병리와 관련이 있기 때문에 한 개인의 심리적 문제를 다루고 성장을 촉진하는 상담에서 중요하게 다루어야 하는 정서이다. 하지만, 수치심에 대한 연구는 대부분 양적 연구를 통해 수치심과 다른 변인들 간의 관계를 살펴보는데 그쳐, 상담 과정에서 내담자가 경험하는 수치심이나 수치심을 다룰 수 있는 효과적인 개입 방안에 대한 자료는 많지 않은 수준이다. 이에 본 연구에서는 질적 연구 방법을 활용하여 상담자가 내담자의 수치심을 지각하고 개입하는 과정과 관련된 경험을 종합적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 상담자가 수치심을 어떻게 지각하고, 그에 대한 개입을 통해 어떤 경험을 하는지, 그리고 이 과정에서 어떤 요인들이 작용하는지를 심층적으

로 탐구하고자 하였다. 특히, 본 연구에서는 근거이론 접근(Grounded Theory)을 적용하여 상담관계에서 상담자들이 내담자의 수치심을 어떻게 지각하고 개입하는지에 대한 구조와 과정을 밝히고 그에 따른 이론적 모델을 제시하고자 하였다. 근거이론은 개인의 주관적인 경험을 탐색한다는 점에서 다른 질적 연구방법들과 비슷하지만 특정한 현상을 설명할 수 있는 추상적이고 분석적인 구조의 이론을 생성하거나 이에 대한 이론적 틀을 발견하는데 그 목적이 있다는 점에서 다른 방법들과 차이가 있다(Corbin & Strauss, 2007/2009). 본 연구에서 근거이론 접근을 선택한 이유는 상담자들이 내담자의 수치심을 알아차리고 다루는 일련의 과정을 탐색하고자 하는 본 연구의 목적에 가장 부합하는 접근이라고 판단하였기 때문이다.

구체적으로, 본 연구에서 설정한 연구 질문은 첫째, 상담자는 내담자의 수치심을 어떻게 지각하는가? 둘째, 상담자는 내담자의 수치심에 의해 어떠한 경험을 하는가? 셋째, 상담자는 지각한 내담자의 수치심에 어떤 방식으로 개입하며, 이 과정에서 어떤 요인들이 작용하는가? 였다. 본 연구의 결과는 상담자들이 수치심을 지각하는 과정과 개입에 대한 전반적인 과정을 탐색함으로써 상담 현장과 후속 연구에 중요한 시사점을 제시할 것으로 기대된다.

## 방 법

### 연구 참여자

본 연구에서는 목적표집(purposive sampling) 방법을 사용하여 참여자를 모집하였다. 연구

참여자 모집 기준은 두 가지 기준을 수립하였는데, 첫 번째 기준은 한국상담심리학회에서 발급하는 상담심리사 1급 자격증을 취득하였거나 상담경력이 10년 이상인 상담자였으며, 둘째 기준은 현재 상담활동을 지속적으로 수행하고 있는가였다. 첫 번째 기준은 상담자가 내담자와의 관계적 역동을 반추하고, 역전이 경험을 깊이 회상하여 이를 언어로 표현할 수 있는 전문성을 갖추기 위해서는 최소 5년 이상의 상담 경력이 필요하다는 선행 연구(노문선, 2010; 명소연, 2020)를 참고하였으며, 두 번째 기준은 풍부한 경험을 바탕으로 현재도 상담활동을 지속하고 있는 전문가의 의견을 반영하기 위함이었다. 이를 위해 연구자 1인은 학회 홈페이지 및 SNS에 참여자 모집 공고문을 올렸고, 연구의 목적과 방법에 대한 설명을 들은 후 자발적으로 연구 참여에 동의한 상담자를 대상으로 심층면담을 진행하였다. 근거이론 연구에서 이론적 포화 상태에 도달하기 위해 일반적으로 20-30명의 참여자를 권장하지만(Creswell, 2013), Mason(2010)은 연구 주제의 특성과 참여자의 특성에 따라 더 적은 수의 참여자만으로도 충분할 수 있다고 제안한다. 본 연구에서 참여자들은 공인된 자격증을 가지고 있는 상담가들로, 공통된 교육과 훈련, 유사한 전문적 경험, 공통된 문화적 배경에서 성장한 상담 전문가들로 구성되어 동질성이 확보되었다. 이에 근거하여, 연구진은 최대 10명을 잠정적인 표본 수로 설정하고 본 연구의 목적에 부합하는 상담자들을 대상으로 심층면담을 진행하였다. 결과적으로 8명의 연구 참여자까지 면담을 종료하였을 때 주제나 개념이 반복적으로 출현하는 포화상태에 도달한 것을 확인하여 최종 상담자 8명(여성 5명, 남성 3명)이 선발되었고, 참여자의 정보는 표

표 1. 연구 참여자 정보

번호	성별	연령	학력	상담 경력	자격증	이론적 배경
1	남	40대	박사수료	13년	상담심리사1급	게슈탈트
2	여	40대	박사수료	15년	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 인간중심, 게슈탈트
3	여	50대	박사졸업	15년 4개월	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 인간중심
4	남	40대	박사수료	15년 6개월	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 인지-행동주의
5	여	30대	박사수료	11년 2개월	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 인지-행동주의
6	여	40대	박사수료	12년	상담심리사2급	정신분석/정신역동
7	여	30대	석사졸업	11년	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 인간중심, 게슈탈트
8	남	30대	박사수료	5년 4개월	상담심리사1급	정신분석/정신역동, 신체감각중심

1에 제시하였다. 참여자의 평균 나이는 41세 (32세~54세)였고, 평균 상담경력은 12년 4개월 (5년~15년)이었다.

### 면담절차

심층 면접에 앞서 연구자 1인이 먼저 면접 질문들을 작성한 후, 상담심리 전공 박사과정 중인 상담자 1인의 자문과 상담심리 전공교수 1명의 자문을 통해 수정하고 마무리하였다. 면접 질문은, Strauss와 Corbin(1988/2001)이 제안한 대로. 깔때기 같은 접근(funnel-like approach)을 따라 광범위한 개방형 질문부터 점차 구체적인 질문으로 구성하였다. 표 2에

제시한 바와 같이, 본 연구의 핵심적 질문은 “상담 장면에서 내담자의 수치심과 관련하여 어떤 경험을 하였는지 이야기해주세요”였으며, 내용의 흐름에 따라 ‘상담 장면에서 내담자의 수치심을 어떻게 지각했는가?’, ‘내담자의 수치심을 지각했을 때 어떤 경험을 하였는가?’, ‘내담자의 수치심에 대해 어떻게 개입하였는가?’ 등의 구체적인 질문을 하였다. 심층 면접은 총 두 번에 걸쳐서 2021년 6월에서 2022년 3월 사이에 이루어졌으며, 1차 심층 면접은 약 50분~60분간 실시되었고. 2차 심층 면접은 약 40분으로 진행되었다. 면접은 참여자의 동의를 구한 후 녹음하고 전사되었다.

표 2. 심층 면접의 질문

1. 상담 관계에서 내담자가 수치심을 느끼고 있다는 것을 알았을 때 경험을 떠올리시고, 그때의 상황에 대해 구체적으로 말씀해주십시오.
2. 선생님은 내담자가 수치심을 느끼고 있다는 것을 어떻게 알게 되었나요?
3. 상담관계에서 내담자가 수치심을 느끼고 있다는 것을 알았을 때 어떠셨습니까?(생각, 감정, 기분, 느낌 등)
4. 내담자가 수치심을 느끼고 있다는 것을 알았을 때 선생님께서는 어떻게 반응하였습니까?
5. 선생님의 반응(개입)이 내담자에게 어떤 영향을 주었다고 보십니까?

## 자료분석

본 연구에서는 근거이론적 접근을 활용하여 자료를 분석하였다. 근거이론은 귀납적 방식을 통해 이론을 도출해 내는 질적 연구의 한 방법으로 인간 경험의 주관적 영역을 탐색한다는 면에서 다른 질적 연구 방법들과 유사하지만 현상에 대한 추상적이고 분석적인 구조를 생성 및 발견하는 데에 그 주된 목적 (Creswell, 1998/2010)이 있다. 이에 따라, 상담자가 상담 과정에서 내담자의 수치심을 어떻게 인식하고 이를 다루는 지에 대한 구체적인 구조와 과정을 탐색하려는 본 연구의 목적에 적합하다고 판단하였다. 구체적으로, 본 연구에서는 Strauss와 Corbin(1998/2001)이 제안한 개방 코딩(open coding), 축코딩(axial coding), 선택코딩(selective coding)의 3단계에 따라 심층면접 자료를 분석하였다. 먼저, 1단계인 개방코딩 단계에서는 축어록을 한 줄씩 분석해 가는 줄 단위 분석 방법을 통해 연구자가 의미 있다고 생각되는 개념을 참여자의 진술이나 추상적 해석을 통해 명명했다. 연구자는 전체적인 내용을 파악하기 위해 연구 참여자들의 면담 축어록을 반복적으로 읽고 상담자가 지각한 내담자의 수치심 경험에 대한 전체적인 의미를 파악하였다. 또한 명료하지 않은 부분에 대해서는 연구 참여자에게 다시 질문함으로써 내용을 정교화하였다. 이 과정에서 연구자는 축어록을 읽으면서 의미단위가 다르게 도출될 수 있는지 점검하며, 참여자가 기술한 내용이면에 있는 맥락을 파악하고자 하였다. 이후 개념의 공통적인 속성에 따라 의미를 범주화 하여 하위범주와 범주로 구분하는 작업을 하였다. 다음으로, 2단계인 축코딩 단계에서는 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건, 작용/

상호작용, 결과로 구성되는 패러다임 모형을 구성하였고, 이후 인터뷰 질문에 대한 자문을 받은 2인의 자문가에게 다시 자문을 받고, 그 결과를 반영하여 패러다임 모형을 일부 수정하였다(예. ‘존중하는 시선으로 내담자를 바라봄’을 작용/상호작용에서 중재적 조건으로 변경) 또한 패러다임 모형에서의 중심 현상이 발견된 후, 중재적 조건의 영향과 시간의 흐름에 따라 작용/상호작용 전략을 연결하는 과정분석을 실시하였다. 마지막으로, 3단계인 선택 코딩 단계에서는 지금까지 도출한 범주들을 페뚫는 의미를 지닌 연구의 중심 주제인 핵심범주를 도출하였다.

## 연구의 타당성 검증

자료 분석을 완료한 후 Guba와 Lincoln(1981)이 제시한 사실적 가치(truth value), 적용가능성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)의 4가지 기준에 근거하여 연구 절차에 대한 타당성을 검토하였다. 먼저, 사실적 가치는 양적 연구의 내적 타당도와 같은 개념으로, 연구 참여자 2명에게 범주분석 결과, 패러다임 모형, 과정 모형이 자신의 경험을 적절하게 설명하는지 검토하도록 하였고, 그 결과, 사실적 가치가 확인되었다. 둘째, 적용가능성을 확보하기 위해 본 연구에 참여하지 않은 상담자 중에서 내담자의 수치심을 지각한 경험이 있다고 응답한 상담자 3명에게 연구 결과가 자신의 경험에 적용 가능한지 확인하도록 하였다. 3명 모두 각 구성요소에 대해서 자신에게도 적용이 되며, 특히 중심 현상에 대해 내담자의 수치심을 지각했을 때 느낄 수 있는 상담자의 염려와 주저함을 잘 표현하였다는 의견을 제시하기도 하였다. 셋째, 일관성

을 확보하기 위해 2인의 자문가들과 지속적인 논의를 거쳤고, 논의된 내용을 반영하였다. 마지막으로, 중립성은 양적 연구의 객관성과 같은 개념으로, 이를 위해 본 연구에서는 분석 과정에서 2인의 자문가들과 계속 논의하였고, 연구자들은 이론적인 민감성을 키우기 위해 관련 문헌을 고찰하였으며, 자신의 편견이나 고정관념을 성찰하면서 참여자들의 경험을 있는 그대로 반영하려고 노력하였다.

## 결과

근거 이론을 통해 자료를 분석한 결과, 표 3과 같이, 최종 82개의 개념, 31개의 하위범주, 그리고 14개의 상위범주가 도출되었다. 또한 Strauss와 Corbin(2001)이 제시한 패러다임 모형을 이용하여 범주들이 서로 어떤 관련성을 갖고 결과로 이어지는지 그림 1에 제시하였다. 이 패러다임 모형은 내담자의 수치심에 대한 상담자경험의 인과적 조건과 맥락적 조건, 내담자의 수치심을 다루는 것이 망설여진다는 중심 현상, 내담자의 수치심에 대한 대처전략인 작용/상호작용, 개입의 결과에 대한 연결된 구조를 보여준다.

### 인과적 조건(Causal conditions)

인과적 조건은 중심 현상의 직접적인 원인이 되는 사건이나 요인을 의미한다(박승민 외, 2012). 본 연구에서는 인과적 조건으로 ‘내담자의 수치심이 비언어적으로 표현되는 것을 관찰함’, ‘내담자가 솔직한 대화를 회피하는 것을 인식함’, ‘내담자가 자신 혹은 상담자를 평가절하 하는 것을 인식함’이 나타났다. 구체

적으로 살펴보면, 참여자들은 내담자의 비언어적인 반응을 통해 내담자가 수치심을 느끼고 있다고 유추하였는데, 가령, 눈에 눈물이 고이거나 몸을 웅크리고 눈을 아래로 떨구는 등의 위축된 모습, 상담자의 표정을 살피며 조심스러워하고 시선을 피하는 모습에서 내담자의 수치심을 알아차렸다고 말하였다. 또한, 참여자들은 내담자의 급작스러운 종결요구나, 상담자의 역량과 자질에 대한 의심의 표현이 내담자의 수치심으로 지각되었다고 보고하였는데, 상담관계를 무너뜨리는 것을 통해 상담자를 평가절하 하려는 시도처럼 느껴진다고 말하였다.

[내담자의 수치심이 비언어적으로 표현되는 것을 관찰함] “머뭇머뭇하면서 제 표정과 눈치를 살피는 그런 모습에서 수치심 느끼고 있다는 것을 알았던 것 같아요. 그래서 이 사람이 되게 이 말을 꺼내기 민망해하는구나 조심스러워하는구나. 내가 안전한 지에 대해서 점검하려고 하는구나 비언어적으로 나를 살피는 구나라고 이렇게 느꼈던 것 같아요.” (참여자 7)

[내담자가 솔직한 대화를 회피하는 것을 인식함] “주제가 이제 딱 도래하고 그 거에 대해서 좀 얘기하다 보면 말수가 좀 줄어, 내담자들이. 약간 좀 아 이렇게 저렇게 대화가 왔다 갔다 하다가 갑자기 끊기면서 ‘근데 그거는 왜 물어보시는 거예요?’, ‘어, 그거는 뭐 때문에 궁금한 거예요?’ 뭐 이런 식으로. ‘어, 그거는 왜요?’ 약간 이런 뉘앙스. 내담자들이 중간에 말을 한번 탁 채는 그 순간이 있는

표 3. 개념들의 범주화

개념	하위범주	상위범주
<ul style="list-style-type: none"> <li>수치심을 느끼고 있음을 들키고 싶어 하지 않음</li> <li>수치심이 드러날 때 더 수치심을 느낌</li> </ul>	내담자의 숨기고 싶어 하는 마음을 알아차림	
<ul style="list-style-type: none"> <li>숨기고 싶은 내담자의 마음을 목격한 것 같아 당황스러움</li> <li>내담자의 수치심을 알아차린다는 것이 수치심을 증폭시킬 수 있을 것 같아 걱정됨</li> <li>내담자가 감추고 싶은 이야기를 꺼내게 하는 것 같아 불편함</li> </ul>	내담자의 개인적 경계를 침범하는 것 같아 두려움	내담자의 수치심을 알아차리지만 이를 다루는 것이 망설여짐 중심 현상
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자의 얼굴이 붉어짐</li> <li>내담자의 눈에 눈물이 고임</li> <li>내담자가 어떤 생각에 매몰되어 있는 것처럼 보임</li> <li>내담자가 가슴 부근의 통증, 내려앉는 것 같은 느낌을 보고함</li> </ul>	내담자가 고통스럽고 힘들어 보임	내담자의 수치심이 비언어적으로 표현되는 것을 관찰함.
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 기운이 없어 보임</li> <li>내담자가 고개를 수그리며 웅크림</li> <li>내담자의 몸이 움츠러들고 작아 보임</li> </ul>	내담자가 위축된 모습으로 보임	비언어적으로 표현되는 것을 관찰함.
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 머뭇머뭇하면서 땅설임</li> <li>내담자가 상담자의 표정을 살피며 조심스러워함</li> <li>내담자가 시선을 피하며 눈을 마주치지 못함</li> </ul>	내담자가 상담자의 시선을 의식함	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 지나가듯 말함</li> <li>내담자가 남의 이야기하듯 초연하게 말함</li> <li>내담자가 핵심을 말하지 않고 투루뭉술하게 말함</li> </ul>	내담자가 모호하게 말함	인과적 조건
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 상담자의 말을 끊음</li> <li>내담자가 다른 맥락의 이야기를 꺼냄</li> </ul>	내담자가 갑작스럽게 주제를 전환함	내담자가 솔직한 대화를 회피하는 것을 인식함
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 자신에게 중요한 주제에 정서가 없이 보고함</li> <li>내담자가 하는 말과 비언어적인 행동에 담겨있는 정서가 일치하지 않음</li> </ul>	내담자가 감정을 표현하기 힘들어함	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 자신을 비하함</li> <li>내담자가 자신의 역량과 자질에 대해 체념하듯 말함</li> </ul>	내담자가 자신을 평가절하함	내담자가 자신 혹은 상담자를 평가절하하는 것을 인식함
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 상담자의 역량이나 자질에 대해 의심하는 질문을 함</li> <li>내담자가 상담자를 무능하다고 판단하는 메시지를 보냄</li> <li>내담자가 급작스럽게 종결을 요구함</li> </ul>	내담자가 상담자를 평가절하함	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 자신의 주장을 내세우기보다는 타인과 원만한 관계를 유지하려고 함</li> <li>내담자가 타인의 시선이나 평가에 민감함</li> <li>내담자가 타인에게 어떻게 비칠지에 대해 생각하고 행동함</li> </ul>	타인과의 관계를 중시함	대인관계와 체면을 중시하는 사회적 가치관을 내면화함 맥락적 조건
<ul style="list-style-type: none"> <li>가정이나 사회에서 부정적인 평가를 받을 때 수치심을 느낌</li> <li>감추고 싶던 부분이 타인에게 공개되었을 때 수치심을 느낌</li> <li>상대방에게 부당한 취급을 받았을 때 수치심을 느낌</li> <li>타인의 지나친 진절이나 동정적인 태도가 수치심을 자극함</li> </ul>	체면을 잃었을 때 수치심을 느낌	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자의 수치심과 관련한 비언어적 반응을 유심히 관찰함</li> <li>내담자의 비언어적 반응이 의미하는 바를 관찰함</li> <li>내담자의 비언어적 반응에서 수치심을 회피 혹은 부인하고 싶은 욕구를 알아차림</li> </ul>	비언어적인 반응을 관찰하고 그 이면에 숨겨진 의미를 이해함	내담자의 비언어적인 변화를 담아주고 반영함
<ul style="list-style-type: none"> <li>상담자가 관찰한 내담자의 변화에 대해 언급함</li> <li>상담자가 인지한 내담자의 침묵에 대해 언급함</li> <li>상담자가 느낀 평가 절하의 감정에 대해 개방함</li> </ul>	내담자의 비언어적인 표현을 관찰하고 언급함	작용/ 상호 작용
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 말하기 어려워할 때 기다려줌</li> <li>내담자가 주제를 바꿔 다른 이야기를 할 때 그 흐름을 따라감</li> <li>내담자의 비언어적인 표현이 안정화 되는지 살펴</li> </ul>	내담자가 준비될 때까지 기다려줌	시의적절한 개입을 고민함
<ul style="list-style-type: none"> <li>감정적으로 압도되지 않도록 내담자의 수치심에 점진적으로 접근함</li> <li>상담자와 내담자 사이에 신뢰관계가 형성되었는지 조망함</li> <li>내담자가 수치심을 다룰 준비가 되었는지 살펴봄</li> </ul>	점진적 접근 및 안전한 환경을 조성함	

## 한국심리학회지: 상담 및 심리치료

표 3. 개념들의 범주화

(계속)

개념	하위범주	상위범주
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 솔직하게 자신을 감정을 표현하는 것에 대해 염려하는 마음을 탐색함</li> <li>내담자에게 보여주고 싶지 않음과 보여줌으로써 공감 받고 싶은 양가적 인 마음이 있음을 알아차림</li> <li>내담자의 방어 이면에 있는 감정을 관심어린 태도로 물어봄</li> </ul>	<p>내담자의 이중적인 감정을 타당화하고 탐색함</p>	내담자의 이중적이고 불편한 감정을 타당화하고
<ul style="list-style-type: none"> <li>수치심이 필요한 감정이라는 메시지를 전함</li> <li>내담자의 숨기고 싶은 마음을 자연스러운 현상으로 존중함</li> </ul>	내담자의 불편한 감정을 정상화함	정상화함 작용/ 상호 작용
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자의 노력과 성과를 충분히 인정함</li> <li>내담자의 자기개방에 대해 격려하고 지지함</li> </ul>	상담관계에서 느낀 점을 전달함	내담자의 고유성과 자원에 대한 인정과 지지의 표현을 함
<ul style="list-style-type: none"> <li>상담자가 관찰한 내담자의 내·외적 강점 및 자원에 대해 전달함</li> <li>평가절하 할 수 없는 내담자의 고유성을 대해 전달함.</li> <li>내담자의 힘을 신뢰하고 믿고 있다는 메시지를 줌</li> </ul>	상담자가 관찰한 내담자의 자원을 언급함.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 표현하지 않으면 수치심을 알아차리기 힘들</li> <li>내담자의 비언어적 표현의 중요성을 이해하게 됨</li> </ul>	수치심을 알아차리기 힘들	수치심의 비가시적인 부분을 고려함
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 표현하는 것보다 더 뿌리 깊은 무언가가 있다고 느낌</li> <li>다양하고 이질적인 감정으로 표현됨</li> </ul>	여러 감정의 복합체로 보임	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자의 수치심이 과거의 타인과의 관계에서 상처와 연관되었음을 이해함</li> <li>내담자의 수치심이 사회적 역할 기대를 수행하지 못했다는 인식에서 비롯된 것을 이해함</li> <li>내담자의 수치심이 사회에서 부과된 압박에서 비롯됨을 이해함</li> </ul>	수치심의 원인을 이해하게 됨	사회, 문화적 맥락 안에서 수치심의 원인과 역할을 이해하게 됨 증재적 조건
<ul style="list-style-type: none"> <li>자기성찰의 기능을 함</li> <li>사회적 구성원으로서의 역할을 수행하도록 도움을 줌</li> <li>자기성장을 위한 동기부여의 기능을 함</li> </ul>	수치심의 기능을 이해하게 됨	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자를 선별로 평가하거나 판단하지 않으려고 함</li> <li>지속적으로 호기심을 가지고 들으려고 노력함</li> <li>조언이나 해결방안을 제시하지 않음</li> </ul>	선별로 평가나 판단하지 않음	내담자를 존중하는 시선으로 바라봄
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자를 자신의 문제에 대한 전문가로써 존중함</li> <li>내담자를 전체적, 종합적으로 이해하려고 노력함</li> <li>내담자의 내·외적 강점 및 자원을 탐색함</li> </ul>	내담자의 강점과 자원을 파악함	
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자가 상담자가 침묵의 시간 동안 기다려줬던 것이 도움이 되었다고 말함</li> <li>내담자가 상담자가 지나친 감정의 동요 없이 들어주는 것이 편하게 느껴졌다고 말함</li> </ul>	내담자로부터 상담자의 버텨주는 모습이 도움이 되었다는 피드백을 들음	상담자 자신의 역량과 한계를 수용함.
<ul style="list-style-type: none"> <li>민감한 영역이라고 생각되어 탐색을 미뤘던 것이 상담을 더디게 함</li> <li>직면의 시기를 앞당기지 못했던 것에 대해 아쉬운 마음이 들</li> </ul>	상담자가 시의적절하게 수치심을 다루지 못한 것에 대해 아쉬움을 느낌	
<ul style="list-style-type: none"> <li>상담자가 내면화한 사회적 역할에 대한 가치관(가정에서의 역할, 직업적 유능감 등)을 인식하는 작업이 선행되어야 함을 깨달음</li> <li>상담자 자신의 수치심과 관련된 취약한 지점(예. 성, 경제상황, 외모, 등)에 대해 인식함</li> </ul>	상담자 자신이 내면화한 사회적 이상과 기준을 인식하는 작업의 필요성을 자각함	결과
<ul style="list-style-type: none"> <li>내담자를 들보고 싶은 역전이가 상담자 자신의 불안에서 비롯된 것은 아닌지 자문함</li> <li>자신이 수치심이 느껴질 때 이를 어떻게 다루는지 성찰함</li> <li>상담 장면에서 유발된 자신의 무능감, 무력감에 대해 반추함</li> <li>내담자의 모든 감정을 온전히 담아내는 것이 어렵다는 것을 수용함</li> </ul>	상담자 자신의 수치심을 들여다봄	종결 후 자기성찰의 시간을 가짐

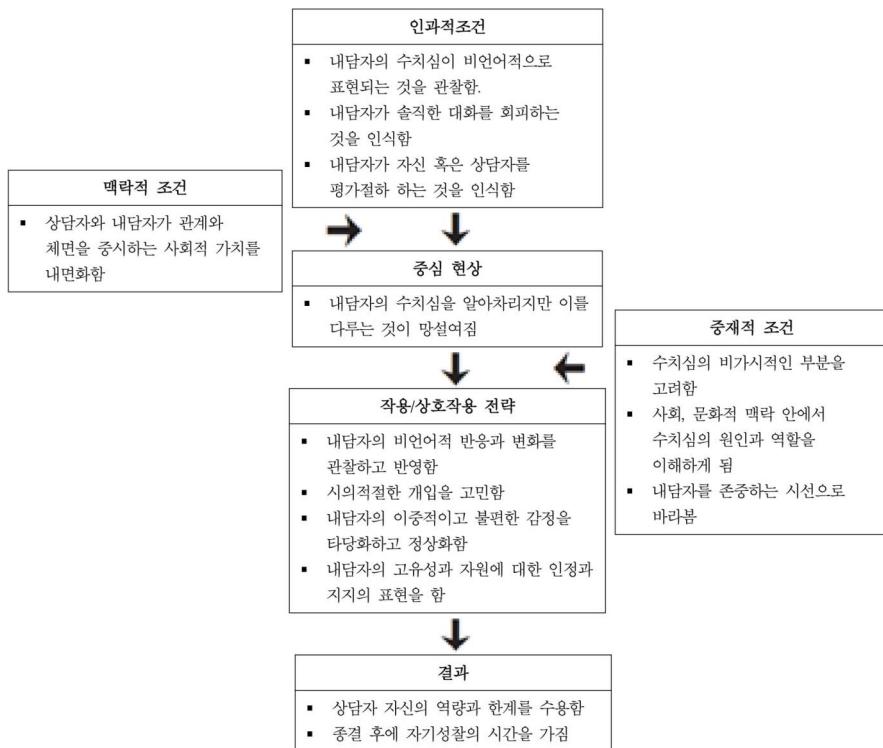


그림 1. 내담자의 수치심에 대한 상담자의 경험과 관련한 패러다임 모형

것 같아. ‘그거는, 지금 별로 중요하지 않은 것 같은데.’ 거기에서 뭔가 흐름이 약간 좀 변한다는 느낌” (참여자 8)

[내담자가 자신 혹은 상담자를 평가절하는 것을 인식함] “화를 숨기는 방식과 수치심을 숨기는 방식은 좀 차이가 나는 것 같아요. 이런 류의 수치심은 공격의 형태가 되게 센 것 같았어요. 반동이 다친 만큼 돌려준다라는 느낌이 세게 들었다고 해야 되나. (중략) ‘내가 수치심을 느꼈어요’라는 표현으로 드러나지 않고 상담을 드립하거나 드립시킨다는 건, 결국 상담자를 좌절시키겠다는 것인데 대단한 공격성이죠. 맞받아치는 공격성으

로 ‘너도 실력 없는 상담자야, 난 너를 선택하지 않겠어 바꿔줘.”” (참여자 3)

#### 맥락적 조건(Contextual conditions)

맥락적 조건은 중심 현상이 놓여있는 장(예. 가족, 사회, 문화적 배경과 같은 맥락)으로(박승민 등, 2012), 작용/상호작용을 통해 반응하게 하는 현상을 만드는 특수한 조건들을 의미한다(한영주 등, 2012). 본 연구에서는 맥락적 조건으로 ‘상담자와 내담자가 대인관계와 체면을 중시하는 사회적 가치관을 내면화함’이 도출되었다. 이에 대해 참여자들은 내담자들이 자신 및 타인의 기준이나 사회적 기준에 충족하지 못하거나 타인의 부정적인 피드백으

로 인해 수치심을 느껴도 이를 드러내기 어려워한다고 말하였다. 참여자들에 의하면, 내담자들이 수치심을 표현하지 못하는 이유는 관계나 체면을 중요하게 생각하는 한국 문화와 관련이 있어보이며, 이러한 경향성으로 인해 내담자들이 자신의 부족한 모습이 타인에게 공개되는 것을 꺼리는 것이 더욱 심화되는 것 같다고 말하기도 하였다. 또한 일부 참여자들은 상담자인 자신 또한 관계나 체면을 중시하는 가치관의 영향을 받았기 때문에 타인과의 관계를 살피고 감정을 직접적으로 표현하지 않는데, 이러한 특성이 자신의 상담 방식에 영향을 준 것 같다고 보고하였다.

[상담자와 내담자가 대인관계와 체면을 중시하는 사회적 가치관을 내면화함]  
“(다른 상담사로부터) 상담사를 상담할 때나 일반 내담자를 상담할 때랑 좀 다르다는 거예요, 선생님의 어떤 말들에서 ‘상담사는 그러면 안 되지’ 이런 것도 좀 느꼈던 것 같아요. (중략) 한 3개월간 말을 못 한 거예요, 다른 문제들은 얘기했지만 진짜 내가 생각했을 때 부끄러운 내 모습은. 내담자들도 나한테 와서 말하는 거 진짜 용감한 거구나 그때 좀 느꼈고 (중략) ‘그러면 안돼, 그건 나쁜 거야, 잘못한 거야.’ 그런 게 나한테 있고 그게 기준이 돼서 나의 수치가 만들어지는 것 같아요. 견고한 평가, 우리 가정에서의 평가, 사회적 평가라고 내가 인식하는 거 그걸로 인해서.” (참여자 7)

#### 중심 현상(Phenomenon)

중심 현상은 ‘여기서 무엇이 진행되고 있

는가?’에 대한 내용으로(Corbin & Strauss, 2007/2009), 본 연구의 참여자들이 내담자의 수치심과 관련하여 경험한 중심 현상은 ‘내담자의 수치심을 알아차리지만 이를 다루는 것이 망설여짐’으로 나타났다. 이에 대해 참여자들은 내담자의 수치심을 직접 반영하거나 탐색하는 것이 내담자를 당황스럽게 하거나 더 수치스럽게 만들 수 있다는 염려로 인해 내담자의 수치심을 다루는 것을 망설였다고 설명하였다. 특히, 내담자의 숨고 피하고 싶은 마음을 알아차리게 되어 당황스러움과 불편감을 느낌과 동시에 내담자를 동정하거나 보호하고 싶은 역전이를 경험한 것으로 확인되었으며, 참여자들은 내담자가 스스로 안전하다고 느낄 때까지는 수치심을 숨길 수 있도록 한발 물러서서 기다려주고 싶은 마음이 들었다고 보고하였다.

[내담자의 수치심을 알아차리지만 이를 다루는 것이 망설여짐] “상담자 입장에서는 포착은 되지만 끼내서 다루는 게 쉽지 않은 것 같긴 해요. (수치심을) 포착했다는 거 자체에 내담자도 수치심을 느끼기도 하고 이미 너무 당황스러운 감정인 경우가 많아서 (중략) 누군가에게 너 되게 수치스럽게 느끼고 있구나라는 건 너무 적나라하다고 해야 할까. 그러니까 들통나거나 보이고 싶지 않은데, 사실 슬픈 감정이 내 안에 있지만 보이고 싶지 않을 수 있잖아요. 때로는 그 사람이 좀 이렇게 너무 정확하게 내 마음을 탁, 그 사람이 안다라는 게 불편할 때가 있잖아요.”  
(참여자 2)

[내담자의 수치심을 알아차리지만 이를

다루는 것이 망설여짐] “당황했던 것 같아. 내담자가 그걸 꺼냈을 때 어쨌든 나는 그걸 목격한 사람이 되잖아. 이 사람이 숨고 싶은 그 장면에 내가 있는 거잖아. (중략) 수치심 하면 느껴지는 게 도망가고 싶고 누가 이 장면을 보지 않았으면 하는 건데, 상담자가 그걸 보고 있다는 게 그리고 그 장면에 대해서 계속 얘기한다는 게 이 사람한테는 빨리 지나가고 싶은 장면을 너무 오랫동안 보게 만드는 거 같아서, 미안한 마음이 드는 것 같아.” (참여자 6)

#### 작용/상호작용(action/interaction)

작용/상호작용은 중심 현상에 대처하는 실제 행동이나 전략을 의미하는데(박승민 등, 2012), 본 연구에서는 작용/상호작용으로 ‘내담자의 비언어적인 변화를 담아주고 반영함’, ‘시의적절한 개입을 고민함’, ‘내담자의 이중 적이고 불편한 감정을 타당화하고 정상화함’, ‘내담자의 고유성과 자원에 대한 인정과 지지의 표현을 함’이 나타났다. 이에 대해 참여자들은 내담자의 수치심을 알아차린 후 초반에는 내담자의 비언어적 반응(예. 목소리 및 눈빛의 멀림, 얼굴표정, 혈색, 경직된 몸짓)을 유심히 관찰하면서 이면에 숨어있는 내담자의 방어(예. 회피)를 이해하려고 노력하였다고 말하였다. 또한 내담자의 방어를 바로 탐색하기보다는 내담자가 이끄는 대화의 방향을 따라가면서 내담자의 비언어적 반응이 안정화될 때까지 기다려주었다고 설명하였다. 또한 대부분의 참여자들은, 수치심은 과거 친밀한 관계에서 경험한 부정적인 평가와 비판이 내면화되어 나타나는 현상이기 때문에 내담자가

머뭇거리나 회피할 때 담담하게 ‘그럴 수 있다’라고 반영해 줌으로써 내담자의 감정이 정상적이며 보편적인 것임을 상담자의 시선을 통해 되돌려줘야 한다고 말하였다. 이 외에도, 상담자의 자기 개방, 즉 상담자들이 경험한 내적 경험을 솔직하게 표현하고, 상담자가 지각한 내담자의 긍정적인 변화나 강점 및 장점에 대한 자신의 생각을 내담자에게 전달한 것으로 나타났다.

[내담자의 비언어적인 변화를 담아주고 반영함] “존중해 줘야지, 존중. 원치 않는 감정을 털어놓게 한다고 해서 상담에서 반드시 성과가 있는 건 아니니까 (중략) 상담자가 마음속에 가지고 있어야지 이 내담자에게 이런 역동이 있구나라는 거에 대해서는. 그러면 사실은 그 얘기를 하다 보면 결국은 계속 수렴될 수밖에 없거든. 내담자가 숨기고 싶지만 진짜 주머니에 송곳처럼 계속 그 얘기로 돌아갈 수밖에 없는 거예요. 염두에 두고 있는 거지. 이 부분이 내담자에게 걸려 있는 부분이구나.” (참여자 5)

[시의적절한 개입을 고민함] “내가 경험하고 내가 느낌으로 받았던 것들을 다시 한 번 테이블에 펼쳐놓고 실제로 너를 통해서 ‘나는 그 장면에서 이것을 느끼고 경험하였다, 그렇다면 너는 실제로 그것이 너의 경험 속에 있느냐’하고 물어보고 내담자가 그저 지나치려고만 하는지 또는 합의가 되어서 ‘사실은...’이라고 참여를 하는 걸 봐서 거기서 또 좀 조절 하죠.” (참여자 3)

[내담자의 이중적이고 불편한 감정을 타당화하고 정상화함] “아주 어렸을 때 내가 너무 수치스럽게 생각하는 일이 있었는데 친한 친구한테 얘기한 적이 있었어요. 엄청 용기를 내서 ‘이게 너무 수치스러운 일이다.’ 그랬더니 친구가 듣고는 ‘그럴 수 있겠네, 뭐.’ 약간 되게 너무 심풀하게 그럴 수 있지 했는데 그때 내 수치심이 많이 내려갔었거든. 그러니까 상대방이 내 경험을 그냥 정상적인, 그럴 수 있는 일로 이렇게 여겨주었을 때, 그리고 나서 내 마음이 되게 편안해졌던 경험이 있었어요.”(참여자 2)

[내담자의 고유성과 자원에 대한 인정과 지지의 표현을 함] “어떤 사람이든지 간에 침해받지 않은 어떤 부분이 분명히 있다고 생각하거든요. 환경이 나빴든 어린 시절 부모에 의해서 나라는 사람에 대한 정체감이 온전하게 여겨지지 않는다 하더라도 ‘사람은 절대 뺏기지 않는 자기만의 본질이 있다’라고 생각을 하니까 되게 든든한 거예요. 실제로 내담자들 만나보면 가지고 있는 자질 중에 이런 것으로 지금까지 살아냈구나 싶은 반짝 거리는 데가 분명히 한개 이상은 있는 것 같아요. (중략) 그것에 대해서 충분히 수용해 주고 그리고 치하하고 격려해 주고, 다시 한 번 작업 중 작업 공동의 목표를 가지고 작업해보자 하고 독려시키고...” (참여자 3)

#### 중재적 조건(intervening conditions)

중재적 조건은 작용/상호작용 전략에 영향

을 미치는 조건으로(박승민 등, 2012), 본 연구에서는 ‘수치심의 비가시적인 부분을 고려함’, 사회, 문화적 맥락 안에서 수치심의 원인과 역할을 이해하게 됨’, ‘내담자를 존중하는 시선으로 바라봄’이 중재적 조건으로 나타났다. 먼저, 참여자들은 내담자의 수치심이 비언어적인 행동을 통해 간접적으로 표현되고 다양한 감정이 반영된 감정이라는 점을 이해하게 되면서, 상담자가 주의 깊게 관찰하지 않으면 알아차리기 힘든 감정이기 때문에 내담자의 비언어적 반응에 주목할 필요가 있다고 말하였다. 이에 따라 내담자가 전달하는 비언어적인 단서에 더 주의를 기울이게 되고, 수치심 이면의 과거나 다른 감정을 탐색할 필요성을 깨닫게 되었다고 말하였다. 또한, 참여자들은 내담자의 수치심이 과거의 타인과의 관계에서 상처와 연관되어 있으며, 내담자에게 부여된 사회적 역할 기대(예. 수직적이고 위계적인 사회 구조, 가정 내에서의 역할, 높은 성취 지향성)를 수행하지 못했다는 인식과 사회에서 부과된 압박(예. 타인과의 비교의식, 평가 민감성)에서 비롯됨을 이해하는 것에 대해 말하기도 하였다. 이러한 맥락에서 모든 참여자들은 상담자의 내담자를 바라보는 태도가 중요하다고 언급하였는데, 특히, 내담자의 수치심은 외부의 평가절하를 내면화하여 자신을 부정적으로 인식하게 되는 데서 비롯되므로, 상담자가 지금-여기의 대상으로써 존재하며 내담자를 존중하는 태도를 보이는 것이 중요하다고 설명하였다.

#### [수치심의 비가시적인 부분을 고려함]

“누구한테 보이기 싫다 그렇죠. 곁으로는 웃고 있는, 그런 표정 그래, 그냥 그렇게 되게 아무 얘기 아닌 듯이 묻고 이야기

듣고 웃으면서... 그 내담자가 평상시에 당황하면 많이 웃거든요 (중략) 그 수치심이 단독으로 올라온다기보다는 다른 감정들과 함께 올라오는 것 같거든요.” (참여자 2)

[사회, 문화적 맥락 안에서 수치심의 원인과 역할을 이해하게 됨] “인물도 좋고, 좋은 대학, 대기업 같은 좋은 회사를 다니고 있어도...부모한테도 계속 해서 들은 비난의 메세지, ‘너 같은 놈은 결코 잘 될 수 없을 거다.’ (중략) 그런 내면의 비판자를 분리를 시키기 위해서는 그것이 내 안에서 어떤 역할들을 해왔었는지를 알도록 해주는 것도 필요하지. 그런데 그게 너무 극단적이니까 문제잖아. 그런데 극단적이지만 이 부분이 내담자를 보호하려고 하는 역할들을 해왔었다는 거를 알고 그 목소리를 좀 내려놓도록 하는 게 좀 필요하지.” (참여자 4)

[내담자를 존중하는 시선으로 바라봄] “수치심은 결국은 내가 나를 대하는 태도가 바뀌어지는 것이 매우 중요한 숙제거든요. (중략) 나를 딱하게 여기거나 그래서 이거 해줄까 저거 해 줄까 그런 것보다도 결국 내가 나를 대하는 태도가 온전해져야지 되는 것들이라서 그런 나를 좀 신뢰해 주고 그런 마음이 들 수 있지, 그래 그런 마음은 경험되면 참 힘들다라고 감정에 대해서는 수용해 주되 그러나 ‘너는 힘이 있는 존재다’라고 믿어주는 것.” (참여자 3)

#### 결과(consequences)

결과는 작용/상호작용의 결과로 인해 나타나는 현상으로(박승민 등, 2012). 본 연구에서는 ‘상담자 자신의 역량과 한계를 수용함’, ‘종결 후에 자기성찰의 시간을 가짐’이 결과로 나타났다. 이에 대해 참여자들은 내담자의 수치심을 다루는 과정에서, 내담자보다 앞서가지 않고 기다리며 버텨주었던 자신의 역량을 돌아보는 한편, 위축되고 고통스러워하는 내담자의 모습에 대해 돌보고 싶은 역전이를 경험하거나, 그로 인해 생긴 상담자 자신의 수치심을 적절히 다루지 못했던 한계를 인식하고 수용하게 되었다고 설명하였다. 또한, 상담자 또한 사회적으로 바람직하다고 여기는 이상과 기준이 무엇인지, 이러한 내면화된 이상과 기준들이 비판적이고 평가적 시선으로 연결되지는 않았는지 스스로 점검해보는 성찰의 시간을 가졌다고 말하였다.

#### [상담자 자신의 역량과 한계를 수용함]

“선생님, 덤덤하게 들어주셔 가지고 저는 그게 좋았어요.” 그런 얘기할 때가 있어요. 지나치게 동정 받는다는 느낌이 들거나 내가 그런 일을 겪었기 때문에 이전과 상담자의 태도가 좀 바뀌었다고 생각이 들거나 할 때는 오히려 약간 좀 덜 되는 것 같았어요. (중략) 그래서 내담자가 어떤 ‘나에게는 이런 것들이 가장 나에게는 걸리는 부분입니다. 나를 매우 부끄럽게 만듭니다’라는 메시지를 이렇게 전할 때 돌보려고 아이고, 아이고 하지 않는 거. (이런 부분들이) 내담자에게는 자신을 매우 약한 존재라거나 타격을 받은 존재라고 느끼게 만드니까” (참여자 3)

[종결 후에 자기성찰의 시간을 가짐]  
“진짜 내가 괜찮아야죠. 사실은 그 주제에 대해서 그 부분에 대해서 그럴 수 있다고 나 안에서 수용이 되는 거 (중략) 저도 소화가 안 되는 그런 사건의 경우에는 또 나도 괜찮지 않은 반응이 있을 수 있지만 사실 수치심의 영역에 있어서는 그럴 수 있다고 생각되는 부분이 많은 것 같아요. (중략) 살아가면서 어떤 내기준들, 내가 원하든 원치 않은 나에게도 잣대가 이렇게 잣대가 들이 밀어졌던 것들이 있기 때문에, 그렇지만 그런 것들을 하나씩 스스로 좀 걷어내는 거 그게 상담자의 과제인 것 같아요.” (참여자 7)

### 상담자가 지각한 내담자의 수치심 경험 과정 분석

본 연구에서 도출된 작용/상호작용을 토대로 시간의 흐름에 따라 상황의 변화를 추적하였고, 그 결과, 참여자들의 경험은 ‘동일시와 역전이 단계’, ‘이해와 알아차림의 단계’, ‘접근과 지지 단계’, ‘성장 단계’의 4단계로 나타났다.

#### 동일시와 역전이 단계

먼저, 첫 번째 단계인 ‘동일시와 역전이 단계’에서는 내담자의 위축되고 철수하는 모습과 자신 및 상담자를 평가절하 하는 행동을 통해 상담자의 감정적 반응(예. 무겁고, 피하고 싶은 불편감 등)이 일어난다. 이를 통해 상담자 자신의 해결되지 않은 수치심과 이에 관련된 기억이나 부적절함에 대한 심리적 갈등(예. 내담자의 수치심을 직접 반영하거나 탐색하는 것이 내담자를 당황 혹은 수치스럽게 할

수 있다는 염려 등)이 상담 관계 사이에서 재연된다.

#### 알아차림과 이해 단계

두 번째 단계인 ‘알아차림과 이해의 단계’는 내담자의 수치심을 인식하고 난 뒤, 올라오는 자신의 정서적, 감정적 반응의 의미를 알아차리는 단계이다. 이 단계에서 참여자들은 집단주의 문화, 수직적이고 위계적인 사회구조, 높은 성취 지향성, 가족주의 문화와 같이 내담자에게 부여된 사회적 역할 기대와 압박에 대해 고려하고, 이러한 한국의 문화적 규범과 가치들이 내담자와 상담자 사이의 관계 역동에 어떠한 영향을 미치는지에 대해서 이해하는 것으로 나타났다. 특히, 한국 사회에서 개인은 다른 사람들로부터의 평가나 지적을 받을 때 특히 민감할 수 있으며, 이러한 경향성이 상담 안에서는 상담자의 시선을 의식하고, 비난을 피하기 위해 자신을 과도하게 비판하거나, 상담자를 평가절하 하는 공격성으로 드러날 수 있다는 점에 주목하기도 하였다. 즉, 이 단계에서 참여자들은 한국의 집단주의 문화와 사회적 역할 기대가 내담자와 상담자 간의 관계에 어떻게 영향을 미치는지 고려하는 것으로 나타났다.

#### 접근과 지지 단계

세 번째 단계인 ‘접근과 지지 단계’는 참여자들이 내담자의 고유한 경험을 언어화할 수 있도록 촉진하고, 억압되었던 감정을 표현할 수 있도록 지지 함으로써 내담자가 속한 규범과 가치의 맥락에서 수치심을 헤쳐 나갈 수 있도록 돋는 단계이다. 참여자들은 비언어적 반응이 우세한 한국의 언어표현 양식을 고려하여, 비언어적 단서에 주의를 기울이고 간접

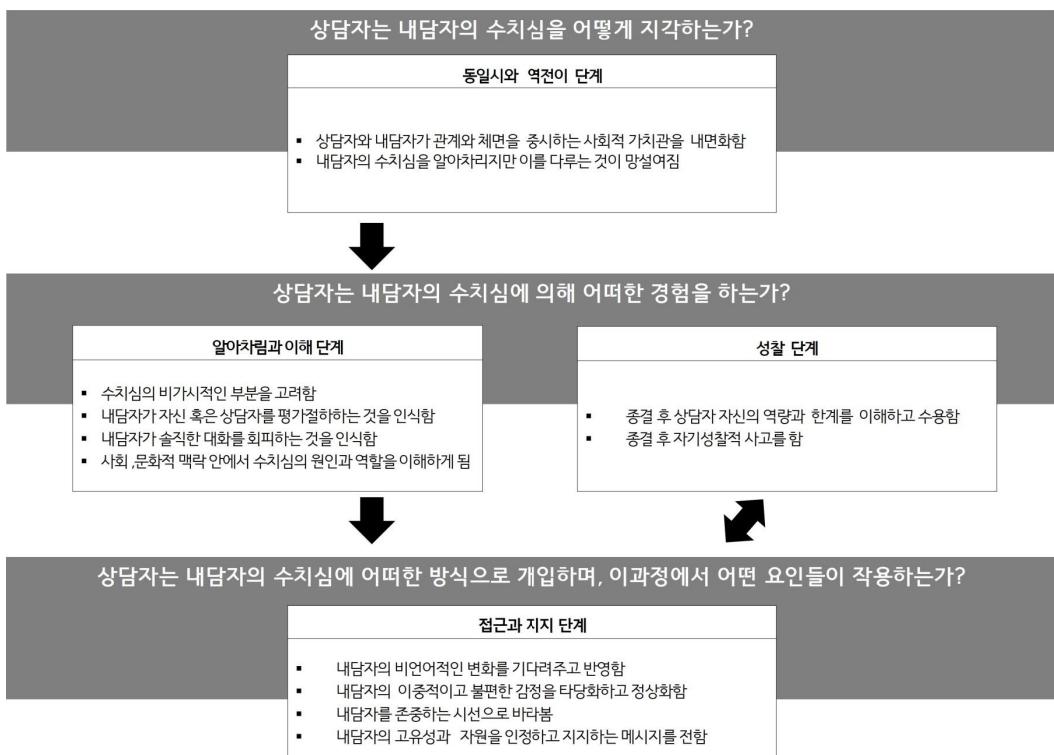


그림 2. 상담자가 지각한 내담자의 수치심 경험 과정 분석

적 의사소통 방식을 사용하는 등, 내담자를 침해하지 않으려고 노력하면서 그 이면의 의미를 이해하려고 하였다. 이어서, 있는 그대로의 반영을 통해 내담자들의 수치심의 말로 표현할 수 없는 측면을 언어화시킬 수 있도록 돋는다. 또한, 이 단계에서 참여자들은 내담자들의 다양한 관점, 가치를 인정하고, 그들이 가지고 갖고 있는 고유한 강점을 자기감각에 통합할 수 있도록 힘을 실어주는 것으로 나타났다.

### 성찰 단계

마지막으로, ‘성찰 단계’에서 참여자들은 상담의 종결 이후, 자신의 역량과 한계에 대해 수용하고 성찰하는 시간을 가진다. 이 단계에

서 참여자들은 상담자 자신 또한 사회적인 기준과 이상에서 자유롭지 않은 부분이 있었다는 사실을 자각하고 이런 지점이 상담과정에서 내담자의 수치심을 다루는 데 어떠한 영향을 미쳤는지에 대해 스스로 자문하였다. 여기에는 참여자 자신의 사회적, 문화적, 개인적 배경(예. 연령, 성별, 직업 등)이 상담자와 내담자의 수치심에 어떠한 영향을 미치는지, 또한 참여자 스스로 수치심에 대해 취약한 영역(예. 성, 경제상황, 외모, 가정 내에서의 역할) 무엇인지, 이러한 수치심이 내담자의 수치심 개입에 어떤 영향을 미치는지 인식하는 것이 포함된다. 또한, 상담자 자신 또한 상담관계에서 느껴지는 수치심을 무시하거나 회피할 수 있다는 자신의 인간적인 한계와 불완전함에

대해 관용적이고 현실적인 태도로 수용하는 시간을 가진다. 이러한 요인은 지각된 내담자의 수치심에 대해 적절한 접근과 지지를 할 수 있도록 하는 상담자의 전문가적 역량에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

**핵심범주: 상담자의 존중하는 시선을  
내담자가 내면화 시킬수 있도록 노력함**

다음으로 선택코딩에서는 모든 개념간의 관계를 아우르며 “이 연구가 무엇에 관한 것”인지를 통합적으로 설명할 수 있는 이 연구의 핵심범주를 ‘상담자의 존중하는 시선을 내담자가 내면화 시킬수 있도록 노력함’이라고 명명하였다. 이 핵심 범주는 참여자들이 지각한 내담자의 수치심과 관련된 중요한 치료적 요소인 동시에 상담자들이 개입하는 방식의 결과를 반영한다. 참여자들은 내담자가 자신에 대한 경멸감, 무시, 평가절하 등의 타인의 부정적 태도로부터 형성된 자기 표상을 버리고, 상담자의 수용, 인정, 개방성을 기반으로 존중하는 시선을 내면화할 수 있도록 돋기 위해 노력한다고 보고했다.

## 논 의

본 연구는 근거 이론을 활용하여 상담자가 내담자의 수치심을 어떻게 지각하고 어떻게 개입하는지, 그리고 이 과정에서 상담자가 어떤 경험을 하는지를 포괄적으로 탐색하였다. 연구 결과, 참여자들이 경험한 중심 현상은 ‘내담자의 수치심을 알아차리지만 이를 다루는 것이 망설여짐’으로 나타났다. 이는 상담자들이 내담자의 수치심을 다루는 것을 망설일

경우, 내담자를 깊이 이해하거나 정서적으로 상호작용하는 데 어려움을 겪게 될 수 있음을 시사한다. 상담자의 이러한 회피적 행동은 내담자가 자신의 수치심을 더 숨기고 피하고 싶은 감정을 강화할 수 있으며(Hahn, 2000), 이는 상담 과정에 부정적인 영향을 미친다(Hook & Andrews, 2005). 내담자의 정서 표현과 자기 개방이 상담 성과에 중요한 요소라는 점을 고려할 때(Wampold, 2015), 상담자의 망설임은 상담의 효과를 저해할 수 있다. 이는 전통적으로 집단주의 문화의 영향을 받은 한국인들은 타인과의 유대와 조화를 위해 자신의 말과 행동을 조절하고 정서 표현을 억제한다는 선행 연구의 결과(예. 조한익, 이미화, 2012)와 그 맥을 같이 한다. 특히, 한국인들은 자신의 감정을 솔직하게 표현하기보다는 상대방의 상황을 배려하여 감정 표현 여부를 결정한다는 기존 연구의 결과를 고려할 때, 본 연구에서 확인된 중심 현상은 수치심 자체의 특성과 더불어 한국 문화과도 관련이 있는 것으로 보인다. 이와 같은 결과는 관계 지향적인 집단 문화인 한국 사회에서 체면이 중요한 가치를 지니며, 체면을 유지하려는 경향이 강해질수록 자신의 부정적인 감정과 생각을 숨기려는 경향이 강해진다는 나희영과 서미아(2020)의 연구 결과와도 일치한다. 결국, 수치심은 그 특성상 쉽게 드러내기 어려운 감정이지만, 타인의 시선과 평가에 민감한 한국 문화에서는 이러한 현상이 더욱 두드러지게 나타날 수 있다.

둘째, 상담자들이 지각하는 내담자의 수치심 경험 과정은 ‘동일시와 역전이 단계’, ‘알아차림과 이해 단계’, ‘접근과 지지 단계’, ‘성찰 단계’ 총 4단계로 나타났다. 먼저, ‘동일시와 역전이 단계’에서 상담자들은 내담자가 수치심으로 인해 숨거나 피하려는 마음을 알게

되었고, 이에 따라 당황스러움과 불편감을 느끼면서 동시에 내담자의 불편감을 줄이거나 보호하고자 하는 역전이를 경험한 것으로 확인되었다. 이와 같은 결과는 상담자들이 내담자의 수치심을 다를 때, 눈 맞춤을 피하거나 주제를 전환하는 등의 회피적 행동을 보일 수 있다는 선행 연구와 일치한다(Brabender, 1987). Hahn(2000)에 따르면, 이러한 회피적 행동은 두 가지 유형의 역전이, 즉 일치적(concordant) 역전이와 상보적(complementary) 역전이와 관련이 있다. 일치적 역전이는 내담자가 상담자와의 관계에서 경험하는 전이 현상(예. 수치심)이 투사적 동일시를 통해 상담자에게 전달되어, 상담자가 내담자와 같은 감정이나 현상(예. 수치심)을 경험하게 되는 것을 의미한다. 예를 들어, 상담자가 내담자와 마찬가지로 수치심을 느끼며 이를 회피하려는 행동을 보일 수 있다. 반면, 상보적 역전이는 내담자가 상담 관계에서 어린 시절 중요한 대상과의 관계에서 느꼈던 심리 상태에 상담자가 동일시되는 것을 의미한다(예. “이 내담자가 왜 이렇게 안 쓰럽지?”). 즉, 상담자들은 일치적 역전이를 통해 내담자의 수치심을 지각하며 자신도 수치심을 느끼고, 이러한 감정을 피하려는 회피적 행동을 보일 수 있다. 또한, 상보적 역전이를 통해 내담자의 중요한 대상의 역할을 무의식적으로 반복하면서 내담자의 가치를 과소평가하거나 수치심을 회피하는 행동을 할 수 있으며, 이러한 현상은 상담 과정에서 내담자와의 정서적 교류와 이해를 방해할 수 있다.

이러한 역전이에 대한 자각은 ‘알아차림과 이해 단계’로 이어진다. 본 연구에서 참여자들은 내담자가 상담자의 시선을 과도하게 의식하며 보이는 위축된 태도, 무기력함, 그리고 평가받는 것에 대한 불안 등의 비언어적 표현

을 통해 수치심을 알아차리는 것으로 나타났다. 특히, 일부 참여자들은 내담자들이 “내가 수치심을 느꼈어요”라는 직접적인 언어적 표현을 통해 그들의 수치심을 알아차리기보다는 그들이 상담자를 미묘하게 비난하고 평가절하하거나 갑작스럽게 상담 종결을 요구하는 행동 속에서 내담자의 수치심을 알아차렸다고 보고했다. 외국의 선행 연구에서도 수치심을 방어하기 위한 전략으로 타인을 비난하는 경향이 있다는 점이 드러난 바 있지만(Miller, 1988; Nathanson, 1992; Tangney & Dearing, 2002), 특히 국내 연구에서는 수치심이 단순한 개인적 감정이 아니라, 대인관계와 사회적 상호작용까지 손상시킬 수 있다는 점을 강조한다(김현진, 김해란, 2018; 안현진, 금명자, 2018). 위계적 사회에서 개인은 끊임없이 자신의 위치를 평가받고 타인과 비교하는 경험(예. “나는 충분한가?”, “나는 타인보다 앞서 있는가?”)을 반복하게 된다. 이러한 환경에서는 비교에서 뒤처진다고 느낄 때 수치심이 유발되며, 개인은 이를 직접 직면하기보다 상대를 더 낮은 위치에 두려는 방식으로 심리적 균형을 회복하려는 경향을 보일 수 있다.

이는 수치심이 단순한 개인적 감정을 넘어, 관계적·사회적 차원에서 심리적 역동을 형성한다는 점을 시사하며, 특히 상담 장면에서는 내담자가 상담자를 공격하거나 도전하는 방식으로 이를 방어하는 패턴이 나타나기도 한다. 본 연구에서도 확인되었듯, 상담자를 평가절하하는 발언이나 상담 관계를 방해하려는 행동 등이 이에 해당한다. 이러한 맥락에서, 상담자가 내담자와 같은 문화적 배경과 가치를 공유하는 것은 내담자의 감정을 보다 깊이 이해하고 공감하는 데 중요한 요소가 된다(Sue et al., 2022). 따라서 상담자는 문화적 요인에

따른 수치심의 발현 양상과 그 역동이 상담 관계에서 어떻게 작용하는지를 세심하게 이해 할 필요가 있다.

세 번째 단계인 ‘접근과 지지 단계’에서 상담자는 자신의 역전이를 자각하고, 내담자의 수치심에 대한 공감적 이해를 바탕으로 재연된 내담자의 수치심을 다루게 된다. 구체적으로, 상담자는 ‘지금-여기’에서 내담자의 비언어적 반응을 탐색하여 그 이면에 숨겨진 감정과 사고를 이해하도록 도왔다. 또한, 내담자가 경험하는 수치심과 관련된 위축감, 열등감, 무기력감, 그리고 양가적 감정(숨기고 싶음 vs. 표현하고 싶음)을 타당화하고 정상화하는 작업을 수행하였다. 이러한 접근은 내담자의 경험의 그대로 받아들여지는 것이 치료에 중요한 부분임을 강조한 Linehan et al. (1999)의 견해와 일치하며, 모의상담 연구나 실험연구에서도 이러한 타당화의 치료적 기능이 입증된 바 있다(고유림, 김창대, 2015; 김은하, 2011).

한국의 언어적 표현 양식에서는 비언어적 반응이 중요한 역할을 한다. 참여자들은 내담자의 비언어적 단서에 주의를 기울이고, 간접적인 의사소통 방식을 사용하여 내담자를 침해하지 않으려 노력하였다. 특히, 참여자들은 내담자의 비언어적 표현에 대해 ‘있는 그대로’ 반영함으로써 내담자가 자신의 감정을 직접적으로 표현하지 않더라도, 그 감정을 인식하고 수용할 수 있도록 돋는 것이 중요하다고 언급했다. 다만, 일부의 참여자들은 내담자의 수치심과 관련된 감정이나 생각, 특히 내담자의 회피 방어를 바로 탐색하기보다는 내담자의 대화 방향을 따라가면서 준비가 될 때까지(예. 비언어적 반응이 안정화됨) 기다려주기도 하였다.

이러한 ‘기다림’의 태도는 내담자를 존중하

는 방식으로 볼 수 있지만, 한국의 상담자들이 내담자의 불편함을 정확하게 겨냥하기보다는 미온적인 태도를 취한다는 비판으로도 연결될 수 있다(장성숙, 2002). 수치심을 다루기 위해 완벽한 시점이 정해져 있지 않으며, 상담자의 망설임과 기다림은 때로는 상담 과정에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 하지만 성급한 해석이나 반영이 내담자의 수치심을 증폭시켜 자기은폐나 조기종결로 이어질 수 있다 는 선행 연구의 결과를 고려할 때(Sharf et al., 2010), 상담자의 기다림의 태도는 단순히 소극적인 접근으로 보아서는 안된다. 결국, 내담자의 수치심을 다를 때는 내담자 개개인의 준비 상태를 세심하게 고려하여 안전한 공간을 제공하는 것이 장기적인 상담 효과를 위해 필요할 수 있다.

또한, 참여자들은 상담자가 내담자의 고유한 시각과 가치를 평가나 판단 이전에 인정하고 수용하는 과정이 선행되어야 한다고 강조했다. 수치심은 타인의 시선과 평가에 대한 두려움 속에서 자신의 존재를 드러내기 어렵게 만든다. 이로 인해 수치심은 내담자가 자신의 내적자원과 연결되는 것을 가로막는 심리적 장애물 중 하나로 작용할 수 있다. 상담자는 내담자를 관찰하고 그들의 전체적인 모습을 통합적으로 이해함으로써, 내담자가 스스로 인식하지 못했던 강점을 상담자의 언어로 되돌려 줄 수 있다. 이와 더불어 상담자는 다음과 같은 질문을 통해 내담자가 자신의 내적자원을 스스로 알아차릴 수 있도록 도울 수 있다. “지금까지 이야기한 걸 들었을 때, 당신이 가진 장점이 무엇이라고 생각되나요?”, “이전과는 달리 지금은 다르게 반응하고 있는데 스스로 변화한 부분이 느껴지나요?”

또한 상담자는 내담자가 타인의 기준과 평

가에 의해 형성된 수치심 이면의 동기와 욕구를 자각할 수 있도록 다음과 같은 질문을 병행할 수 있다. 예를 들어, “당신이 생각하는 사회적 성공을 위해 노력하면서 힘들거나 불안했던 적이 있나요?”, “타인, 주변 사람들이 당신을 어떻게 생각하는지가 중요한 이유는 무엇인가요?”와 같은 질문은 내담자가 타인의 인정에 의존하려고 했던 심리적 동기를 탐구하고 수치심을 부정하거나 방어하는 대신, 이를 직면하고 성찰할 수 있는 기회를 제공한다.

네 번째 단계인 ‘성찰 단계’에서, 참여자들은 앞선 단계들을 거치며 자신의 한계를 수용하고 성찰하는 과정을 통해 치료적 존재로서 성장하였다. 연구 참여자들은 상담자의 자기 성찰의 중요성을 강조하면서, 내담자의 수치심이 상담자의 감정적 반응(역전이)을 어떻게 이끌어내는지, 상담자가 내담자를 사회적 가치관과 기준에 따라 평가하고 있지는 않은지, 그리고 상담자 자신에게 수치심과 관련된 회피하고 싶은 주제는 없는지를 살펴보아야 한다고 언급하였다. 상담자가 자신의 수치심을 성찰할 수 있도록 돋는 질문은 다음과 같다. “나는 내담자의 수치심에 어떤 감정을 느끼고 있는가? (예. 불편함, 답답함, 피하고 싶은 감정)”, “내가 가장 수치심을 느꼈던 경험은 무엇이며, 그 경험이 상담자로서 나의 태도에 어떤 영향을 미치고 있는가?”

이렇듯 수치심은 부정적 정서임에도 불구하고 자기 성장을 촉진할 수 있는 강력한 동기로 작용하며, 상담자 자신의 수치심 경험을 자기감각으로 통합할 수 있게 하여 자기 수용과 자기 인식을 촉진시킨다(Brown, 2004; Tangney & Dearing, 2002). 이에 대해 Kaam(1966/2009) 또한 “나의 존재에 깊이 뒹지 않고, 나의 인격의 고유성을 드러내지 않으면서, 혹은 상처받

을 위험을 감수하지 않은 채 내담자와의 치료적 관계는 이루어질 수 없다”라고 말한 바 있다. 즉, 수치심이 상담자에게도 피하고 싶은 고통스러운 감정일지라도, 성찰을 통해 상담자가 자신의 수치심과 접촉하고 수용하려는 노력은 상담자 자신의 강점과 약점을 인식하게 하고, 이를 상담 관계에서 긍정적으로 활용할 수 있게 해준다.

본 연구에서 도출된 핵심 범주는 ‘상담자의 존중하는 시선을 내담자가 내면화할 수 있도록 노력함’이다. 여기서 ‘존중하는 시선’이란 내담자가 자신의 삶을 주체적으로 이끌어갈 수 있는 존재임을 인정하고, 그들이 현재의 삶을 영위하게 해주는 본질적인 힘을 지니고 있음을 인식하고 반영하는 태도를 의미한다. 수치심은 내담자가 살아온 과정에서 타인의 평가절하와 무시, 반영의 결핍에서 형성된다. 상담자는 내담자의 수치심 경험이 단순한 개인적 좌절이 아니라, 관계적 맥락에서 형성된 감정임을 이해해야 한다. 상담자의 존중하는 시선은 내담자가 더 이상 외부의 시선에 갇히지 않고 자신의 존재를 온전히 받아들일 수 있도록 돋는 역할을 한다. 이 과정에서 상담자의 태도는 비판적이기보다 수용적이어야 하며, 해석적이기보다 반응적이어야 한다. 이는 상담의 성과에 관련된 상담자 요인 중 내담자에 대한 상담자의 태도가 가장 중요하거나 두 번째로 중요하다고 지적한 선행 연구들(김창대 외, 2008; 정찬석 외, 2004)의 결과와 이어지는 맥락이다.

본 연구의 의의와 상담에 대한 시사점을 논의하면 다음과 같다. 먼저, 본 연구는 상담자들이 내담자의 수치심을 구체적으로 어떻게 지각하는지 파악함에 따라 수치심에 대한 치료적 개입에 시사점을 제시한다. 가령, 본 연

구의 결과를 고려할 때, 내담자들은 자신의 수치심을 드러내기 힘들어하기 때문에, 상담자가 내담자의 언어적 진술만을 듣기보다는 내담자의 비언어적 행동, 자기은폐 수준, 상담자에 대한 태도를 살펴볼 필요가 있겠다. 또한 수치심이 다양한 감정의 복합체로 나타날 수 있기 때문에 내담자가 곁으로 표현하는 감정 이면에 수치심을 느끼고 있는지 주의 깊게 탐색할 필요가 있겠다. 둘째, 본 연구의 참여자들이 초반에는 내담자의 수치심을 다루는 것을 망설인 것으로 확인된 바, 상담자들은 자신이 수치심 개입에 대해 어떻게 생각하는지 미리 점검할 필요가 있겠다. 예를 들어, “내담자의 수치심이 일차적 혹은 상보적 역전 이를 유발하면 나는 어떻게 반응할 것인가?” “내담자가 자신의 수치심을 숨기거나 피하고 싶어 할 때 나는 어떻게 반응할 것인가?” “평소 나는 나의 수치심을 어떻게 바라보고 표현하는가?” “내가 수치심을 느끼는 주제는 무엇인가? 그렇다면 그것은 나의 어떤 경험과 연결 될 수 있는가?” 등에 대해 살펴봄으로써 수치심에 대한 개입에 방해가 될 수 있는 자신의 감정이나 생각을 자기 성찰, (전문가 혹은 또래) 수퍼비전 혹은 교육 분석을 통해 다룰 필요가 있겠다. 셋째, 본 연구의 결과에서 확인된 수치심에 대한 개입으로 미루어볼 때, 내담자를 수용하고 존중하는 태도를 토대로, 내담자의 수치심을 타당화 및 정상화하고 수치심의 원인과 역할을 탐색하는 것이 중요하겠다. 이 과정에서 수용전념치료(Accpetance and Commitment Therapy: [ACT])가 효과적일 수 있는데, 내담자가 ACT에서 강조하는 내적 경험을 있는 그대로 관찰하고 수용하는 방법을 배운다면 내담자의 숨거나 회피하고 싶은 욕구(예. 경험 회피)를 감소시킬 수 있고, 이는

수치심을 탐색하는 게 도움이 될 수 있다. 또한 본 연구의 결과를 바탕으로 볼 때, 수치심 자체를 다루는 것을 넘어 내담자의 강점과 장점을 기반으로 한 치료적 접근과 자비중심치료(Compassion Focused Therapy: CFT)를 개발한 Gilbert(2010)가 강조한 자비로운 마음 훈련(예. 이완연습, 마음챙김, 자비 심상화)도 효과적일 수 있겠다.

본 연구의 한계점과 이를 토대로 한 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 연구 참여자 8명의 결과를 모든 상담자들에게 일반화하는데 한계가 있다. 특히, 한 명을 제외한 모든 참여자들이 다른 이론도 사용하지만 정신분석/정신역동을 기반으로 한 상담자이기 때문에 수치심에 대한 자신들의 역전이에 더욱 민감했을 수 있다. 이에 후속 연구에서는 다양한 이론적 배경을 가진 상담자를 모집하여 이론에 따라 내담자의 수치심을 지각하고 개입하는 방식에 차이가 있는지를 탐색할 필요가 있겠다. 둘째, 본 연구에서는 상담자만을 대상으로 하였는데, 후속 연구에서는 내담자의 관점에서 내담자의 수치심이 상담관계에 어떤 영향을 미치는지 그리고 어떤 상담자의 개입이 내담자에게 도움이 되는지에 대해 알아볼 필요가 있겠다.

이러한 한계점에도 불구하고, 본 연구는 국내에서 처음으로 상담자들이 내담자의 수치심을 다루는 데에 있어서 전반적인 경험, 지각, 개입 방식의 통합적 이해를 제시하였다는데 그 의의가 있다. 수치심은 쉽게 알아차리거나 다루기 힘든 감정이며 이로 인해 상담자들의 불안과 무기력을 초래하는 경우가 많다(Gilbert & Procter, 2006). 이에 본 연구의 결과가 상담자들로 하여금 수치심에 대한 자신의 상담 방법에 대해 다시 한 번 점검해보고 필요한

방법을 취할 수 있는 계기가 되기를 바란다. 또한 본 연구를 시작으로 수치심과 관련한 상담 연구, 가령, 수치심에 대한 다양한 개입의 효과성을 비교하는 연구가 활성화되기를 기대해본다.

### 참고문헌

- 강지연, 유성경 (2006). 수퍼바이저 수치심과 수퍼비전 만족도의 관계에서 작업동맹 및 자기개방의 매개효과 검증. *상담학연구*, 7(4), 1005-1021.
- 고유림, 김창대 (2015). 상담자의 타당화 개입이 자기수용, 관계맺음동기 및 부적정서에 미치는 영향: 모의상담영상 제시 실험. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 27(1), 1-21.
- 권석만 (1996). 임상심리학에서의 비교문화적 연구: 정신병리에 나타난 한국문화와 한국인의 특성. *한국심리학회 세미나 자료*, 1996(1), 105-133.
- 김병오 (2010). 수치심의 목회신학적 이해. *목회와 상담*, 15(0), 7-40.
- 김용태 (2010). 사회-심리적 특성으로서 수치심의 이해와 해결. *상담학연구*, 11(1), 59-73.
- 김은하 (2011). Comparative effects of empathic verbal responses on negative affect after social exclusion. *서울대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 김지연 (2019). 수치심에 대한 정서조절방식이 정서 반응과 상황적 의미 평가에 미치는 영향: 인지적 재평가와 억제 전략을 중심으로. *서울대학교 대학원 석사학위 논문*.
- 김창대, 권경인, 한영주, 손난희 (2008). 상담성 과를 가져오는 한국적 상담자 요인. *상담학연구*, 9(3), 961-986.
- 김현주, 이정윤 (2011). 청소년의 애착과 분노 표현의 관계: 내면화된 수치심의 매개 효과. *상담학연구*, 12(3), 965-981.
- 김현진, 김해란 (2018). 대학생의 내면화된 수치심이 관계적 공격성에 미치는 영향-거부민감성의 매개효과. *청소년시설환경*, 16(3), 93-102.
- 나희영, 서미아 (2020). 가족관계 어려움과 전문적 상담 추구간의 관계에서 체면과 자기은폐의 매개효과. *가족과 가족치료*, 28(1), 111-133.
- 남기숙 (2002). 정신건강과 관련하여 수치심과 죄책감의 구분 문제. *서울대학교, 심리과학*, 11(1), 35-52.
- 노문선 (2010). 기독교 상담자의 역전이 경험에 대한 연구. *백석대학교 박사학위논문*.
- 명소연. (2020). 학대피해 청소년 상담에서 상담자의 대리외상 대처과정에 관한 질적 연구. *성균관대학교 일반대학원 박사학위 논문*.
- 박승민, 김광수, 방기연, 오영희, 임은미 (2012). 근거이론 접근을 활용한 상담연구과정. *학지사*.
- 손승희 (2004). 개인 수퍼비전에서 상담수련생의 비개방 연구. *숙명여자대학교 대학원 박사학위논문*.
- 심혜선, 김지현 (2013). 여성의 수치심, 자기용서와 자살생각: 자기용서의 매개효과를 중심으로. *교육연구논총*, 34(1), 159-179.
- 안현진, 금명자 (2018). 청소년의 내면화된 수치심이 관계공격성에 미치는 영향: 부정적 평가에 대한 두려움의 매개효과. *청소년상담연구*, 26(1), 173-187.

- 양윤경, 김정규 (2013). 수치심과 편집성향의 관계: 자기개념의 매개효과. *인지행동치료*, 13(1), 19-31.
- 윤혜영, 강지현 (2015). 대학생이 지각한 부모 양육태도가 대인관계문제에 미치는 영향: 내면화된 수치심의 매개효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 27(2), 405-423.
- 이지연 (2008). 내면화된 수치심과 방어유형, 정서표현의 관계. *상담학연구*, 9(2), 353-373.
- 장성숙 (2002). 우리 문화에서의 상담자상. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 14(3), 547-561.
- 장영아, 김정문 (2014). 학업지연행동에 대한 내면화된 수치심의 영향에서 사회부과적 완벽주의의 조절된 매개효과. *청소년학연구*, 21(8), 131-156.
- 정찬석, 이은경, 김현주 (2004). 청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움경험 분석: 개념도 연구법을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(1), 21-35.
- 정해숙, 정남운 (2011). 대학생의 완벽주의와 분노표현양식의 관계에서 내면화된 수치심의 매개효과. *인간이해*, 32(2), 89-107.
- 조한익, 이미화 (2012). 정서억제와 정서표현양 가성 및 심리적 안녕감 간의 관계 연구. *청소년상담연구*, 20(1), 89-105.
- 차혜련, 김종남 (2016). 대학생의 내면화된 수치심이 대인관계문제에 미치는 영향: 거부민감성의 매개효과 및 인지적 정서조절의 조절효과. *청소년학연구*, 23(12), 373-401.
- 최상진, 김기범 (2000). 체면의 심리적 구조. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 14, 185-202.
- 한영주, 권경인, 유성경, 김창대 (2012). 낮은 성과를 보인 상담과정에 대한 질적연구. *상담학연구*, 13(1), 71-97.
- 홍지선, 김수임 (2017). 국내 수치심 연구 동향: 주요 상담학술지를 중심으로. *상담학연구*, 18(6), 133-158.
- Adams, K. M., & Robinson, D. W. (2001). Shame reduction, affect regulation, and sexual boundary development: Essential building blocks of sexual addiction treatment. *Sexual Addiction & Complacency*, 8, 23-44.
- Black, R. S. A., Curran, D., & Dyer, K. F. W. (2013). The impact of shame on the therapeutic alliance and intimate relationships. *Journal of Clinical Psychology*, 69(6), 646-654.
- Brabender, V. M. (1987). Vicissitudes of countertransference in inpatient group psychotherapy. *International Journal of Group Psychotherapy*, 37(4), 549-567.
- Brown, J. A. (2004). Shame and domestic violence: Treatment perspectives for perpetrators from self psychology and affect theory. *Sexual and Relationship Therapy*, 19(1), 39-56.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2009). 근거이론 (신경림, 김미영, 김정선, 신수진, 강지숙 역). 현문사. (원본 출판 2007년).
- Creswell, J. W. (2010). 질적연구방법론 (조홍식, 정선숙, 김진숙, 권지성 역). 학지사. (원본 출판 1998년).
- Creswell, J. W. (2013) *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (4th ed.). SAGE Publications
- Gilbert, P. (2010). *Compassion focused therapy: The CBT distinctive features series*. Routledge.
- Gilbert, P., & Procter, S. (2006). *Compassionate*

- mind training for people with high shame and self-criticism: Overview and pilot study of a group therapy approach. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 13, 353-379.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. Jossey-Bass.
- Hahn, W. K. (2000). Shame: Countertransference identification in individual psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 37(1), 10-21.
- Hook, A., & Andrews, B. (2005). The relationship of non-disclosure in therapy to shame and depression. *British Journal of Clinical Psychology*, 44(3), 425-438.
- Joireman, J. (2004). Empathy and the self-absorption paradox II: Self-rumination and self-reflection as mediators between shame, guilt, and empathy. *Self and Identity*, 3(3), 225-238.
- Kaam, A. (2009). *실존주의 상담학* (이정기, 윤영선 역). 상담신학연구소. (원본 출판 1966년)
- Larson, D. G., Chastain, R. L., Hoyt, W. T., & Ayzenberg, R. (2015). Self-concealment: Integrative review and working model. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 34(8), 705-774.
- Lewis, H. B. (1971). *Shame and guilt in neurosis*. International Universities Press.
- Linehan, M. M., Schmidt, H., III, Dimeff, L. A., Craft, J. C., Kanter, J., & Comtois, K. A. (1999). *Dialectical behavior therapy for patients with borderline personality disorder and drug-dependence*. *The American journal on addictions*, 8(4), 279-292.
- Mason, M. (2010). Sample Size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 11.
- Miller, P. A., & Eisenberg, N. (1988). The relation of empathy to aggressive and externalizing/antisocial behavior. *Psychological Bulletin*, 103(3), 324-344.
- Nathanson, D. L. (1992). *Shame and Pride: affect, sex, and the birth of the self*. Norton.
- Nathanson, D. L. (1996). *Knowing feeling: Affect, script, and psychotherapy*. Norton.
- Pineles, S. L., Street, A. E., & Koenen, K. C. (2006). The differential relationships of shame-proneness and guilt-proneness to psychological and somatization symptoms. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 25(6), 688-704.
- Pivetti, M., Camodeca, M., & Rapino, M. (2016). Shame, guilt, and anger: Their cognitive, physiological, and behavioral correlates. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 35(4), 690-699.
- Retzinger, S. M. (1991). *Violent emotions: Shame and rage in marital quarrels*. Sage Publications.
- Sharf, J., Primavera, L. H., & Diener, M. J. (2010). Dropout and therapeutic alliance: A meta-analysis of adult individual psychotherapy. *Psychotherapy*, 47(4), 637-645.
- Skårderud F. (2007). Shame and pride in anorexia nervosa: a qualitative descriptive study. *European eating disorders review: the journal of the Eating Disorders Association*, 15(2), 81-97.

- Strauss, A., & Corbin, J. (2001). *근거이론의 단계* (신경림 역). 현문사. (원본 출판 1998년).
- Sue, D. W., Sue, D., Neville, H. A., & Smith, L. (2022). Counseling the culturally diverse: Theory and practice. John Wiley & Sons.
- Swan, S., & Andrews, B. (2003). The relationship between shame, eating disorders and disclosure in treatment. *British journal of clinical psychology*, 42(4), 367-378.
- Tangney, J. P., & Dearing R. L. (2002). *Shame and guilt*. Guilford.
- Tangney, J. P., & Ficher, K. W. (1995). *Self-conscious emotions, the psychology of shame, guilt, embarrassment, and pride*. Guilford Press
- Wampold, B. E. (2015) How Important Are the Common Factors in Psychotherapy An Update. *World Psychiatry*, 14, 270-277.
- Yamashiro, G., & Matsuoka, J. (1997). Help-seeking among Asian and Pacific Americans: A multiperspective analysis. *Social Work*, 42(2), 176-186.

원고 접수일 : 2024. 02. 01

수정원고접수일 : 2024. 06. 27

게재 결정일 : 2024. 09. 26

## A Qualitative Study on Counselors' Experiences in Addressing Clients' Shame: Focusing on Perception and Intervention

Sung Ah Kim

Master Student, Department of Psychology  
Ajou University

Eunha Kim

Professor, Department of Psychology  
Ajou University

This study explores how counselors perceive and address client shame in the therapeutic relationship. Eight counselors, either holding Level 1 certification from the Korean Counseling Psychology Association or with over 10 years of experience, participated in in-depth interviews. Data were analyzed using grounded theory, yielding 82 concepts, 31 subcategoricals, and 14 main categories. The central phenomenon was identified as 'being hesitant to address client shame.' After establishing this within the paradigm model, a process analysis revealed four stages: 'identification and countertransference', 'awareness and understanding', 'approach and support', and 'reflection'. In the selective coding stage, the key category "efforts to internalize the counselor's respectful gaze" emerged, linking previous findings and offering a comprehensive explanation of the process. Based on these results, the study discusses its limitations, implications for counseling, and suggestions for future research.

*Key words : shame, counselors, clients, grounded theory, therapeutic relationship*