

## 상담자가 경험하는 정서작업의 어려움과 대처 과정\*

유성경 박주현 윤지영 박승민<sup>†</sup>  
이화여자대학교 숭실대학교  
교수 박사주료 박사주료 교수

본 연구의 목적은 상담자가 상담 장면에서 경험하는 정서작업의 어려움과 대처과정 및 개개 요소를 탐색하고, 정서 다루기와 관련된 상담자 교육에의 시사점을 도출하는 데 있다. 이를 위해 1급 또는 1급 취득 직전까지 상담경력을 충분히 쌓은 2급 상담사 17인을 연구참여자로 선정하고, 심층면접을 실시한 후 근거이론 방법(Strauss & Corbin, 1990, 1998)을 적용하여 분석하였다. 분석 결과, 68개의 하위범주와 27개의 범주가 도출되었으며, 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 내담자와 정서작업을 할 때 직면하는 어려움을 참여자들은 ‘거대한 장벽에 부딪힐’의 상태로 경험하고 있었다. 둘째, 참여자들의 대처과정에는 ‘상담자의 정서민감도를 높이려 노력함’, ‘정서작업의 불씨를 살리려 시도함’, ‘개입 의지를 상실함’, ‘잠시 벗어나서 생각해봄’, ‘벼텨봄’의 경험들이 서로 순환적으로 연결 및 반복되는 것으로 나타났다. 셋째, 대처과정에 개재되는 요소로는 수퍼비전과 교육분석, 동료와의 나눔 등 외부자원 활용하기, 상담자의 상태, 내담자의 협조적 참여, 내담자의 심리적 지원 등이 발견되었다. 넷째, 이러한 대처과정을 관통하는 핵심범주는 ‘상담자가 자신의 정서와 내담자의 정서에 점차 더 민감해지고, 다양한 시도로 고군분투하며, 좌절을 견디고 성찰하며 성장하는 순환·반복적 과정’으로 요약되었다. 본 연구 결과가 갖는 학의와 시사점을 대해 논의하였다.

주요어 : 상담자, 상담, 실제, 정서작업의 어려움, 대처 과정, 근거이론, 방법

\* 본 연구는 2022년 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구(과제번호: A03050434)임.

저자 중 박주현과 유키영은 동일하게 논문에 기여하였으며, 가나다 순으로 이름을 표기함.

\* 교시점자 : 박승미 숙식대학교 기독교학과 석울특별시 동작구 산도로 369

Tel: 03-828-7199 E-mail: subiva99@ssu.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.

내담자는 생활 속에서 경험하는 다양한 적응상의 문제로 상담실을 방문한다. 이들의 호소문제 속에는 다양한 심리적 요소들이 내포되어 있으며, 그중에서도 정서적 어려움은 Greenberg(2021)의 지적처럼 많은 형태의 심리적 기능 장애의 중심에 내재하는 요소로 이해되어 왔다. 상담 및 심리치료는 매우 개인적인 경험을 누군가와 공유해야 하며 만나고 싶지 않은 정서를 직면해야 하는 도전적인 과정으로, 많은 내담자들이 상담 과정에서 강한 정서적 반응을 경험할 수 있다. 특히 상담 중에 경험하는 정서적 경험에 대해 Greenberg 등 (1993)은 “상담 과정에서 자기와 관련된 극히 고통스러운 정서를 표현하고 경험하도록 자기 자신을 허용하는 가장 강력한 치료적 순간 중 하나”로 설명하며 그 중요성을 강조하기도 하였다. 이처럼 내담자가 공개하기 어려운 주제를 개방하고 정서를 상담 과정에서 직접 다루는 것은 변화를 위해 필수적인 요소(유성경, 2018)라 할 수 있다. 다시 말해 내담자가 호소하는 문제 및 증상을 다루되, 이를 통해 기저의 심리적 과정을 이해하는 것이 필수적이며, 특히 핵심적인 정서적 고통을 다루고 완화하는 것이 상담 및 심리치료의 중요한 목적임을 시사한다(유성경, 2018).

1990년대 이후 발달된 사회신경과학, 정서신경과학, 신경정신분석학에 기초한 정서조절 모형들이 제안되면서 심리치료에서 정서를 어떻게 다루어야 하는지에 대한 관심이 급증하고 정서작업의 중요성 또한 지속적으로 강조되어 왔다. 정서조절에 관한 이러한 관점의 변화는 정신건강분야의 임상적 원칙에 대한 패러다임 전환이라고 불릴만한 중대한 변화를 야기하였고(Schore, 1994, 2009), 상담 및 심리치료에서 상호주관적 맥락과 정서 수위성을 범

이론적으로 강조하는 계기가 되었다(김창대, 2019). 이론별로 정서작업과 관련된 개념들은 다양하게 제시되고 있으나 고통스러운 정서에 접근하고, 이를 효과적으로 처리하는 것이 내담자 변화의 동력이 된다는 전제에는 공통적으로 동의한다(김주연, 이영순, 2023; Pascual-Leone & Yeryomenko, 2017; Peluso & Freund, 2018; Whelton, 2004).

정서 변형을 내담자 변화의 핵심으로 보는 치료 이론들에 따르면, 과거에는 마주하기 어려웠던 정서적 경험을 상담 과정에서 새로운 결말로 경험하게 되는 교정적 정서체험 (corrective emotional experience)이 정서 변형의 출발이 된다(Fosha, 2021; Greenberg, 2021). 교정적 정서 체험은 교정적 관계 경험을 통해서만 가능한 내담자의 주관적 체험으로, 과거에는 누군가와 공유가 불가능했던 부적응적 정서적 경험을 교정적 관계 경험 속에서 새롭게 경험하는 것이다. 혼자서는 진정시키거나 조절할 수 없어서 회피 및 배제되었던 부적응적 정서는 교정적 관계 경험 속에서만 활성화될 수 있다(Fosha, 2021). 교정적 관계를 기반으로 한 적응적 정서와 함께 이제까지 부인되었던 부적응적 정서가 반복 및 지속적으로 공동활성화될 때, 기존 정서의 행동 경향성과는 반대되는 새로운 행동 경향성이 나타나면서 도식적 차원에서의 변화를 이끌어낼 수 있다 (Greenberg, 2021).

특히 정서 활성화 개입은 경험적 연구를 통한 증거들에 기반하여 핵심적인 작업으로 간주되고 있다(Cooper et al, 2021). 먼저 내담자의 정서 활성화와 상담 성과와의 관련성에 관한 연구들에 의하면, 내담자가 정서적 취약성을 표현하는 것이 내담자 증상 및 심리적 문제 감소를 위해 중요한 요소이며(Ladmanová et al.,

2021; Steinmann et al., 2017), 고통스러운 정서를 자각하는 것만으로도 치료에 긍정적인 기여를 한다(Jones & Pulos, 1993)는 점을 밝히고 있다. 국내에서 수행된 연구로, 강임정과 김영근(2021)은 상담 과정 속에서의 내담자 정서 관련 경험에 대해 보고하였다. 이 연구에서 내담자들은 초반에는 정서를 표현하는데 불편함을 느끼지만, 현재에 집중하여 정서를 알아차리고, 안전한 상담 관계를 통해 서서히 정서를 표현하고 경험하며 신체적인 고통 속에서 정서를 마주하게 되는 것을 통해 자신의 정서를 이해, 수용하고, 정서를 들여다보는 노력을 기울였다. 이를 통해 정서를 느끼고 표현하는 것이 자유로워짐을 경험하는 것으로 나타났다. 또 청소년 내담자의 정서 체험을 상담단계 및 상담자 개입과 연결한 김지민(2021)의 연구 결과에 따르면, 상담 후기에 정서 체험이 높을수록 우울, 불안 등의 증상이 호전되는 것으로 나타났으며, 상담 동맹 수준이 높은 집단일수록 동맹 수준이 낮은 집단에 비해 상담 중기와 상담 후기에 내담자 정서 체험의 수준이 높은 것으로 나타났다.

정서 활성화 개입 시, 안전한 상담관계와 더불어 신체 감각도 함께 고려하여야 할 중요한 요소로 보고되고 있다. 안전한 치유 관계를 기반으로 활성화되는 정서는 신체 감각에 기반을 둔 일차 정서로(정갑선, 김영근, 2021), 신체적으로 감지된 감각을 통해 암묵적(implicit)인 절차적 지식이 외현화(explicit)되고, 이를 경험적(experiential)으로 다루면서(Fosha, 2021) 내담자의 신경망이 새롭게 조직화되며 새로운 경험 패턴이 만들어지게 된다. 뇌의 변화는 통찰 의존적이 아니라 경험 의존적이다(Greenberg, 2021) 이루어지며, 진정한 교정적 정서 경험에 내재된 관계 안정성, 새로운 경

험, 초점화된 주의, 정서 활성화가 긍정적 신경기소성을 촉진시키는 조건이 된다(Frederick, 2021).

보다 구체적으로, 상담관계의 안정성과 상담 과정에서의 정서 활성화의 강도 그리고 상담 성과와의 관계를 살펴본 연구 결과도 주목 할 필요가 있다. 이 연구들은 상담 과정에서 내담자의 정서 활성화 경험이 상담 성과에 긍정적인 기여를 하지만 무조건적으로 정서 활성화가 긍정적인 상담 성과를 담보하지는 않는다는 점을 보고하였다. 회기 내에 정서 활성화가 많이 일어나는 것이 언제나 긍정적 성과로 이어지지는 않았고(Carryer & Greenberg, 2010; Whelton, 2004), 상담에서 내담자가 핵심 정서를 충분히 경험했을 때 그 기간이 짧아도 성공적인 상담을 예측하였다(Kramer et al., 2015). 활성화되는 정서의 양이 아니라 내담자의 핵심적 정서 경험을 표현할 수 있도록 촉진해야 상담 성과와 연결될 수 있다는 연구 결과들은 내담자의 교정적 정서 체험이 관계의 안정성이 우선되는 조건에서 촉발될 때 긍정적 상담 성과와 연결될 수 있음을 시사한다. Fosha(2021)의 설명에 따르면 인간은 생득적으로 치유지향성을 지니고 있는데, 이는 오직 안전감이 확보될 때만 작동되는 것으로, 내담자가 정서에 압도되거나 정서가 너무 강렬할 때 치료 관계가 이를 누그러뜨리고 정당화하는 역할을 한다고 설명하였다. 이러한 상담 관계의 작용은 정서작업에서 온도조절기와 유사하다(김지민, 2020). 따라서 상담자와 안전한 애착 경험을 통해 고통스러운 경험을 더 이상 배제하지 않고, 온전하게 경험하게 될 때 내담자는 핵심 자기(core self) 경험을 발현할 수 있게 된다. 즉 어떠한 외상 경험이라도 누군가 온전히 정서 고통 작업을 지켜보고 함께

해 주는 대상이 되어 줄 때 그저 떠오르는 정서를 있는 그대로 느껴도 된다고 허락받은 기분을 느끼게 되고, 이러한 정서적 경험이 새로운 현실을 발견하는 가장 기본적인 토대가 된다(van der Kolk, 2014)는 것이다. 김지민(2021)의 연구에서도 작업동맹 수준이 내담자 정서체험과 상담 성과를 조절하는 것으로 나타났으며, Carryer와 Greenberg(2010)의 연구에서도 상담관계가 충분히 형성되지 않은 상담초기의 내담자의 높은 정서각성은 상담성과를 유의하게 예측하지 못하는 것으로 나타났다.

이상 설명한 바와 같이, 상담 과정에서 이루어지는 정서작업은 내담자에게 강력한 영향을 주는 만큼 정서작업을 안정적인 상담자-내담자 관계 속에서 효과적으로 진행하는 것이 중요하다. 이 작업의 중요한 안내자가 바로 상담자이며, Corey와 Corey(2010)는 상담에서 가장 효과적인 기법은 상담자 자신이라고 하였는데 이와 같이 상담자는 안정된 치료적 관계의 유지 및 효과적 정서작업의 진행이라는 중요한 임무를 담당하는 전문가이기 때문이다. 상담자들이 활용할 만한 효과적인 정서작업 촉진 관련 이론 중 최근에 주목받고 있는 정서중심치료, 신체기반경험치료(Somatic Experiencing [SE]), 가속 경험적 역동치료(Accelerated Experiential Dynamic Psychotherapy [AEDP])에서는 다음과 같은 몇 가지 가이드라인을 제시하고 있다.

먼저, 정서중심치료 이론에서는 정서작업의 단계 및 생산적인 정서처리 과정에 대한 몇 가지 기준을 제시하고 있다. 정서중심치료에서 제안하는 정서작업의 단계는 상담자의 공감적 조율을 통해 내담자의 고통을 탐색하고, 연관된 서사적 기억을 떠올리며 활성화된 정서를 보유하도록 촉진하고, 신체적으로 감각

된 경험을 상징화하여 표현하는 것이다. 이 과정에서 활성화와 조절의 타이밍을 식별하고, 정서 차단 기제를 알아차리는 것이 중요한 작업이 된다. 또한 정서작업 과정에서 생산적인 정서 처리가 이루어지고 있는지 평가하기 위해 내담자가 표현하는 정서를 주의력, 상징화, 일치성, 수용, 주체성, 조율, 분화의 기준에 비추어 평가하고 생산적 정서작업을 촉진하는 지표로 삼도록 제안한다(Greenberg, 2021).

신체중심 작업을 통해 내담자의 외상 경험을 조절하고, 자기 조절 능력을 높이는 것에 초점을 둔 Levine(2010)은 통합적인 정서작업의 기준으로 SIBAM(Sense: 감각, Image: 심상, Behavior: 행동, Affect: 정서, Meaning: 의미)을 균형 있게 다를 것을 제안하였다. Levine(2010)에 따르면 트라우마 경험을 한 내담자들의 경우 정서경험의 균형이 깨어져 위의 5가지 요소들 가운데 특정 요소들 간에 과대결합 혹은 과소결합이 일어날 수 있다고 설명한다. 효과적인 치료과정이 이루어지기 위해서는 외상적 경험으로 인해 과대 혹은 과소 결합된 요소들이 새롭게 통합적, 유기적으로 연결될 수 있도록 도와주어야 한다.

가속 경험적 역동치료(AEDP)이론에서는 내담자의 정서 변형 경험과 더불어 새롭게 경험하게 된 정서경험에 대한 메타치료과정(metatherapeutic process)이 정서작업의 완결에 중요함을 강조한다. 변형된 정서경험에 대한 메타적 작업은 내담자로 하여금 자신이 어떤 정서를, 어떻게 새롭게 경험하고 표현하고 있는지를 심리적 거리를 두고 학습하도록 함으로써 주체성, 온전성, 통합성을 높여 변화의 나선형 확장을 가져올 수 있다(Yeung, 2021). 이들은 정서작업이 정서 활성화를 통한 변형적 경험적 요소를 가질 뿐 아니라 이에 대한

성찰적 요소가 통합될 때 내담자가 증상 감소를 넘어선 회복탄력성을 발휘할 수 있는 상태까지 다다를 수 있고, 이것이 진정한 심리치료의 목표가 됨을 강조한다.

이렇듯 상담 과정에서 정서작업에 도움이 될 것으로 제안된 이론적 제안들은 언뜻 보기에는 매우 타당해 보인다(Fisher et al., 2017). 그러나 실제로 이러한 각 이론적 제안들을 습득하고, 체화하여, 상담 실제에서 제대로 구현해 내기 위한 구체적 안내는 부족한 것이 현실이다. 정서작업과 관련된 선행연구들에서도 내담자의 정서작업이 상담성과에 긍정적으로 기여한다는 결과들은 지속적으로 보고되고 있으나 내담자의 효과적인 정서작업을 촉진하기 위해 상담자가 무엇을, 어떻게 해야 하는지, 상담 과정에서 상담자가 어떠한 정서 경험을 하는지를 구체적으로 탐색한 연구들은 상대적으로 제한적이다(Peluso & Freund, 2018; Stiles, 2021). 비교적 구체적인 정서작업의 기법을 제안하고 있는 정서중심치료, 가속 경험적 역동치료 이론에서도 정서작업의 교육과 훈련이 체험적인 학습으로 이루어져야 한다는 점을 강조하면서 정서작업의 기법들을 기계적으로 습득하는 매뉴얼식 교육의 위험성에 대해 경고하고 있다(Greenberg, 2021; Fosha, 2021). 내담자와의 정서작업에서 기억해야 할 중요한 특징 중 하나는 시간이 지남에 따라 개인 내적 정서 변화와 함께 개인 간 상호작용 과정에서 관계적 정서 역동이 발생한다(Butler, 2015)는 점이다. 상담 과정에서 내담자가 어떤 정서를 느끼고 그것을 상담자와 나눌 때, 상담자는 그에 대해 정서적으로 반응하게 되고, 내담자와 연결된 정서 반응을 준비하게 되는데 이러한 정서적 댄스가 내담자 혼자 다루기에는 너무 강렬하거나 고통스러운 정서를 내담자가

견딜 수 있도록 도와주는 역할을 한다(Aron & Harris, 2014). 상담 과정에서 정서적 댄스는 기법 습득으로는 체득할 수 없는 상담자의 주관적 정서 경험에 대한 이해를 필요로 한다.

Chui 등 (2016)에 따르면 상담자 정서에 대한 연구는 일반적으로 두 개의 영역으로 나누어지는데 첫 번째 영역은 상담자의 정서적 안녕과 상담 회기 전 정서를 살펴보는 것으로 상담자의 소진과 스트레스와 관련된 연구들이다. 상담자 정서와 관련된 두 번째 영역은 내담자에 대한 상담자의 정서적 반응에 대한 것으로 본 연구의 주제와 더 밀접한 관련이 있다. 내담자에 대한 상담자의 정서적 경험은 주로 역전이와 관련된 현상으로 연구되어 왔는데(Chui et al., 2016) 상담자의 불안, 분노, 지루함, 절망, 각성, 혐오 등에 반영되는 내적 감정 상태에 관한 경험적 연구들이 이루어졌다. Williams 등(1997)은 초심 상담자들을 대상으로 연구한 결과 상담 회기 후 상담자들은 긍정 정서와 부정 정서를 모두 경험하는 것으로 보고하였는데 정서 경험의 근원이 초심 상담자로서 성과에 대한 염려와 역할 혼란에 따른 것으로 파악하였다(정인숙, 2024). 초심 상담자들과 숙련 상담자들을 대상으로 한 연구에서 초심 상담자들은 불안, 혼란 및 자기비판을 더 많이 경험하고, 숙련 상담자들은 회기 중 지루함과 외적 요인에 의한 집중력 방해를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 또한 정서 관리에서도 전문성 수준에 따른 차이가 나타났는데 초심 상담자들은 자신의 반응을 내담자에게 자주 드러내는 것으로 보고 하였으나 숙련 상담자들은 정서를 생각하기-멈춤을 사용하는 것으로 나타났다. 이는 역전이 관리 능력이 전문성이 발달함에 따라 자신의 취약성에 대해 강한 정서적 반응을 보이지 않

고, 자신에 대해 보다 분명하고도 현실적인 인식을 가지게 된다는 연구 결과와 맥을 같이 한다.

상담 과정의 정서작업에는 상담자의 정서 경험이 관여될 수밖에 없고, 관여되는 것이 필요하다는 이론적, 경험적 근거를 전제할 때 상담자들을 위한 정서작업 교육은 어떻게 이루어져야 할까? 상담수련생들에게 정서작업에 대한 교육이 어려운 이유에 대해, Siegel(2009)은 진정한 정서작업에 대한 훈련은 ‘아래에서 위로(bottom-up)’의 경험 중심이어야 하는데 ‘하향식(top-down)’, 즉 설명 위주의 기준 방식으로 교육, 훈련하는 모순이 일어나기 때문이라고 지적하였다. 즉 개별 이론에서 설명하는 정서다루기의 원리를 배우고 특화된 별도의 수련과정에 참여하더라도, 결국은 다양한 내담자들을 계속 만나면서 체험하고 개별 사례 별로 수퍼비전을 받으며 형성되는 소위 임상적 직관(Hogarth, 2001)이 정서작업에서 중요하다는 것이다. Marks-Tarlow(2012)는 상담실제에서 사용하는 임상적 직관은 갑작스러운 인식, 즉각적인 깊이, 불현듯 일어나는 깨달음, 비언어적 통찰, 그리고 전체론적이고 통합적인 감성의 특성을 지닌다고 하였다. 특히 내담자가 마음 속 깊이 묻어두었던 정서에 대한 포착 또는 감지, 그리고 내담자가 표현하는 언어적 및 비언어적 메시지에 포함된 감정에 대한 공감적 조율의 능력은 단순히 단기간의 기법 학습만으로 이루어지기 어렵다. 예컨대 Greenberg(2021)은 내담자의 정서적 고통에 대한 공감적 조율을 위한 개입을 “고통의 나침반”이라는 은유적 표현으로 설명하였다. 그리고 상담자가 상담 실제에서 고통의 나침반을 활용하여 정서적 작업을 해 나가기 위해서는 순간순간의 직관적 판단을 필요로 한다고 강

조하였다. Fosha(2021) 역시 정서작업에서 순간 순간의 변화를 민감하게 포착 및 추적해 가는 상담자 역량을 중요하게 강조하고 있다.

이상 살펴본 바와 같이, 정서작업의 중요성은 이론들과 다수의 연구결과를 통해 익히 알려져 있다. 그러나 실제로 이 작업을 어떻게 해야 하는지에 대한 종합적 안내를 구체적으로 대학원의 상담자 교육과 수련과정에서 어떻게 구현할 수 있을까? 실제로 상담 실무자들은 상담 현장에서 정서작업을 할 때 과연 어떠한 어려움을 경험하고, 어떠한 대처를 하고 있을까? 이러한 질문이 본 연구의 출발점이 되었다. 그리고 이 질문에 대한 답을 찾기 위한 연구방법론으로는, 상담 현장에서 시간을 기울여 내담자를 만나며 임상적 직관과 감각을 키워 온 상담사들의 목소리를 담은 자료들로부터 형성된 이론(data-based theory)을 구성하는 것이 필요하다는 판단 하에 질적연구방법론 중 하나인 근거이론 접근(Strauss & Corbin, 1990)을 적용하여 연구를 진행하였다. 이를 통해 정서작업의 이론과 실무 사이의 간극에 놓인 상담자들이 현장에서 어떠한 어려움을 경험하고, 이에 대해 어떠한 대처를 하고 있는지를 아래에서 위로(bottom-up) 탐색하는 것이다. 본 연구의 결과는 상담자들이 정서작업의 어려움을 어떻게 경험하고 대처하는지에 대한 종합적 합의를 제공함과 동시에, 정서작업에 대한 교육 및 수련과정에서 활용 가능한 기초 지식과 정보를 제공하는 데 기여할 것으로 기대된다. 본 연구의 목적을 연구 문제로 정리하면 다음과 같다.

연구문제 1. 상담자가 상담 실제에서 경험하는 정서작업의 어려움은 무엇인가?

연구문제 2. 상담자는 상담 실제에서 정서

작업의 어려움에 어떻게 대처해 가는가?

## 방법

### 방법론

이 연구에서는 범이론적으로 핵심 치료적 요인으로 주목받고 있는 정서작업과 관련한 상담자들의 실무적 어려움을 파악하기 위해 근거이론(grounded theory; Strauss & Corbin, 1990, 1998) 접근을 활용하여 연구 참여자들의 면접 자료를 분석하였다. 근거이론 방법론은 새로운 통찰력을 얻거나 조사가 필요한 새로운 영역을 연구하는 데에 유용하며 일반적인 이론뿐만 아니라 실질적인 이론을 개발하는 데에도 적합한 방법론(Strauss & Corbin, 1990, 1998)으로 알려져 있다. 즉 어떠한 현상의 과정을 설명하거나 그 현상을 구성하는 개념 간의 관계에 대한 이해가 부족할 때 근거이론 방법이 적절하게 활용될 수 있다. 현장에서 사람들이 어떻게 특정 현상을 경험하는지 설명하고, 이를 토대로 그 현상을 이해하는 실체적 이론 또는 설명모형을 개발하는 데에 근거이론 방법론은 유용하게 활용될 수 있다 (Creswell & Poth, 2021). 질적연구 방법에는 질적 사례 연구, 현상학적 연구, 내러티브 탐구, 합의적 질적연구 등 다양한 방법이 있으나, 본 연구의 목적에 비추어 보았을 때 실제 상담 실무자들이 상담 현장에서 정서작업을 할 때 겪은 어려움과 그 대처 과정을 그들의 생생한 목소리를 주 자료로 하여 이론화할 필요성이 있었다. 하나 또는 여러 개의 사례가 아닌 상담 실무자들의 경험을 아우르며, 참여자의 내부자적 입장에서 경험의 본질적 의미에

집중하는 것에서 한발 더 나아가, 상담자들이 정서작업을 효과적으로 할 수 있도록 도움을 줄 교육과 수련 과정에 대한 지식과 정보를 제공하는 데 기여하기 위해 자료로부터 형성된 이론이 필요하다는 본 연구의 목적에 부합하는 방법론으로서 근거이론 방법을 채택하고 연구를 수행하였다.

### 연구 절차

#### 연구 참여자 선정 및 참여자 관련 정보

연구 참여자 선정을 위해, 근거이론에서 사용하는 이론적 표본 추출(theoretical sampling; Corbin & Strauss, 2019; Strauss & Corbin, 1990)과 준거지향적 선택 방법 가운데 하나인 할당 선택(quota selection strategy; Goetz & LeCompte, 1984)을 활용하여 참여자를 선정하였다. 이론적 표본 추출은 속성과 차원에 따라 범주의 밀도를 더할 수 있는 기회를 최대화하는 장소나 사람, 사건을 찾아 표본을 추출하는 방법으로 범주가 완전히 발전되고 포화 상태에 이를 때까지 자료 수집이 계속된다. 준거지향적 선택은 연구의 각 단위들이 가져야 할 특성들과 충족시켜야 하는 일련의 준거를 설정한 후 그에 부합하는 사례를 찾는 방법이며 그 중 할당 선택은 하위집단의 범주에서 임의로 몇 명씩 참여자를 선정해 가게 된다(Goetz & LeCompte, 1984).

본 연구에서는 다음과 같은 절차로 참여자 모집 및 선정을 수행하였다. 먼저 첫 번째 절차로, 본 연구의 목적에 부합하는 참여자 선정을 위한 기준을 연구자들 간 회의를 거쳐 정하였다. 첫 번째 기준은 본 연구의 주요 관심사인 상담 장면에서의 정서개입의 어려움과 대처에 대해 나름의 경험한 바를 충분하게 이

야기할 수 있는 상담 경력을 가진 참여자를 선정할 것. 두 번째 기준은 다양한 실무 환경에서 일하고 있는 상담자를 고루 선정할 것이었다. 이를 위해 연구 참여자 모집의 첫 단계에서는 다양한 상담경력 및 발달 수준이 포함될 수 있도록 상담경력에 대한 제한 없이 1급과 2급 참여자의 비율을 50%로 맞추어 모집하고, 두 번째 단계에서는 본 연구 목적인 정서 개입의 어려움과 대처과정에 대해 충분히 이야기할 수 있는 상담자로서의 경험이 필요

한 바, 첫 번째 단계에서 모집된 1급 또는 2급 참여자 가운데에서 자격증을 소지하였지만 현재 상담을 진행하고 있지 않은 경우는 제외하였다. 이를 위해 참여자 선정을 위한 안내 과정에서 2급 또는 1급 자격증을 취득한 이후 현재까지 상담을 꾸준히 하였는지를 확인하는 과정을 거쳤다. 다양한 실무 환경에서 일하면서 정서개입의 어려움과 대처에 대한 경험이 있는 상담사들의 이야기를 충분히 자료로 확보하는 것이 중요한 만큼, 모집된 참여자들

표 1. 연구 참여자 정보

참여자	성별	나이	상담경력	자격	상담 현장	이론적 배경
1	여	44	7년 9개월	1급	기업	정신역동, 통합 및 절충적
2	여	39	9년 4개월	2급	군대	인지행동, 통합 및 절충적
3	여	41	15년	1급	대학	통합 및 절충적
4	여	41	14년 7개월	1급	사설	정신역동, 대상관계, 통합 및 절충적
5	여	31	5년	2급	사설	정신역동, 인간중심, 통합 및 절충적
6	여	55	10년	2급	초/중/고 학교	정신역동, 인지행동, 정서중심, 통합 및 절충적
7	여	34	9년	1급	기업	정신역동, 인간중심, 인지행동, 정서중심, 통합 및 절충적
8	여	39	16년	1급	정부/지방자치단체	정신역동, 인간중심, 정서중심, 통합 및 절충적
9	여	38	11년 3개월	2급	군대	인간중심, 인지행동, 단기 해결중심, 통합 및 절충적
10	여	48	14년	1급	병원	정신역동, 신체기반
11	여	29	5년 3개월	1급	병원	정신역동, 통합 및 절충적
12	여	34	10년	1급	기업	정신역동, 통합 및 절충적
13	여	35	8년 6개월	1급	대학	정신역동, 인간중심
14	여	29	5년 10개월	2급	대학	정신역동, 통합 및 절충적
15	남	35	5년 6개월	2급	대학	정신역동, 대상관계
16	여	49	11년 6개월	1급	사설	인간중심, 대상관계, 통합 및 절충적
17	여	42	6년	1급	사설	인간중심, 인지행동, 통합 및 절충적

가운데에서 1급 자격증 소지자 및 1급 취득 직전까지 상담경력을 충분히 쌓은 2급 자격증 소지자를 최종 연구 참여자로 선정하기로 하였다.

두 번째 절차로, 한국상담심리학회와 한국상담학회 홍보게시판, 한국상담심리학회의 1급 및 2급 상담자들이 모인 온라인 단체 채팅 방에 연구 참여 모집 문건을 게시하여 한국상담심리학회 및 한국상담학회의 1급 혹은 2급 자격증을 소지한 상담자 가운데 현재 상담을 진행하고 있는 상담자들을 모집하였다. 연구 참여 신청서 양식에는 자신의 자격증 관련 경력과 실무 환경, 상담에서 활용하는 주된 상담이론 및 접근 등을 구체적으로 기재할 수 있도록 안내하였다.

세 번째 절차로, 연구참여 신청서를 제출한 지원자들을 대상으로 참여자 선정을 위한 유선 통화 인터뷰를 수행하였다. 연구의 목적과 방법을 설명하고 자발적 참여 의사에 대한 확인을 한 후, 최종적 연구참여 여부는 신청서 내용 및 참여자 선정 인터뷰 이후에 결정됨을 안내하였다. 이후 연구진은 지원자 59명이 제출한 연구참여 신청서 내용 및 참여자 선정 인터뷰 내용을 검토하였다. 이상의 과정을 거쳐 본 연구의 목적과 초점에 따른 참여자 선정 기준에 부합하는 17명의 지원자들을 최종 연구 참여자로 선정하였다. 참여자들의 성별 분포는 남자 1명, 여자 16명이고, 연령은 29세~55세, 상담경력은 연구참여 신청서 작성 시기 기준으로 5년 3개월부터 16년까지 다양하게 분포되어 있다. 상담 현장은 기업(3명), 군대(2명), 대학(4명), 초·중·고등학교(1명), 사설 상담센터(4명), 병원(2명), 정부/지방자치단체(1명)의 분포를 보이고 있다. 상담 시 활용하는 이론적 배경 관련하여, 참여자들은 두 가지

이상의 이론적 배경을 바탕으로 여러 이론을 절충적으로 활용한다고 보고하였다. 연구 참여자 정보를 표 1에 요약하여 제시하였다.

### 연구자의 준비도 및 윤리적 고려

근거이론 방법으로 연구를 수행할 때 연구의 질에 영향을 미치는 요소에 대하여, Birks 와 Mills(2015)는 연구자 숙련도, 방법론적 일치, 절차적 정확성에 대해 언급하면서 특히 연구자 숙련도의 중요성을 강조하였다. 본 연구를 수행한 연구진 역시 좋은 질적 연구를 수행하기 위해 노력하였다. 우선 본 연구진 모두는 상담심리전문가로 상담실무에 대한 충분한 경험적 이해도를 지니고 있다. 근거이론 방법과 관련한 연구진의 숙련 정도를 살펴보면, 연구자 1명은 질적 연구방법론 전문가로 질적 연구 방법 교육을 수십 차례 진행하고, 질적 연구 방법 관련 자문을 하고 있으며, 다른 1명은 질적 연구 방법을 사용한 연구물을 5편 이상 학술지에 출간한 경험이 있다. 나머지 2명은 대학원 박사과정에서 질적연구방법과 관련된 강의를 수강하였고, 근거이론 질적 연구 프로젝트에 참여한 경험이 있으며, 질적 연구방법을 적용한 소논문의 프로포절을 작성하며 방법론에 대해 숙련도를 높였다. 또한 근거이론과 관련된 다수의 서적과 근거이론을 사용한 다수의 논문들을 고찰하였다. 또한 연구의 전 과정에 걸쳐 질적연구방법론 전문가 연구자의 방법론적 검토와 감수를 심도 있게 거치는 과정을 통해 충분히 연구자료에 몰두하며 분석을 수행하고자 노력하였다.

또한 연구자들은 자신들의 가치와 신념이 연구에 미치는 영향을 파악하고 연구자의 개인적 요인이 자료 분석을 포함한 연구 전반에 영향을 미치는 것을 모니터링하기 위해 꾸준

한 메모 작업을 공유하며 서로 피드백 하였다. 이로써 연구자 개인이 가지고 있는 편견이나 판단이 연구물에 주는 영향을 통제하고 자료가 주는 의미를 왜곡하지 않도록 주의하였다. 연구윤리 엄격성 준수를 위해 책임연구자가 소속된 대학의 생명윤리위원회에 IRB 심의를 신청하였고, 2022년 12월 8일 승인을 받아 이후 연구를 시작하였다.

### 자료 수집

자료 수집을 위한 면담은 연구진 중 2명의 연구자에 의해 진행되었다. 2명의 면담 진행 연구자에게 1급과 2급 상담자의 비율을 비교적 고르게 무작위 배정을 하여 면담을 진행하였다. 면담이 끝날 때마다 각자의 면담자료를 전사하여 면담자들 간 교차 검토를 실시하고,

면담 경험과 자료에 대한 의견을 나누는 과정을 거쳤다.

자료 수집을 위해 면담 전 참여자들에게 면담 질문 목록과 연구에 활용할 연구 참여자의 최종 학력, 상담경력, 소속 상담 기관, 참여자의 이론적 배경을 묻는 사전 질문지 링크를 보내 응답을 받았다. 본 면담은 2023년 1월부터 4월까지 이루어졌다. 연구 참여자의 응답에 대해 면담 자료 분석 시 부족한 내용을 발견하였거나 추가적인 탐구가 필요한 경우에 추가 면담을 실시하였다.

면담 장소와 시간은 참여자와 합의하여 정하였으며, 면담 1회의 시간은 60분에서 120분 내외로 소요되었다. 참여자들에게 대면 혹은 비대면 면담을 선택할 수 있도록 안내하였고, 참여자 전원의 선호에 따라 비대면으로 면담

표 2. 면담 질문지

번호	면담 질문 내용
1	상담 회기에서 '내담자의 정서 다루기' 또는 '정서개입의 어려움'에 대해 떠오르는 선생님의 경험을 말씀해 주세요. 즉, 귀하게서 경험하신 정서개입 및 정서개입의 어려움이라는 키워드에 떠오르는 내담자를 생각하시면서, 무엇이 연상되는지 이야기를 해 주시면 되겠습니다.
2	조금 더 구체적으로, 혹시 떠오르는 특정 내담자가 있다면 그 내담자와의 상담 상황을 떠올려 주십시오.
3	귀하게서 떠올린 상담 상황에서, 내담자가 (경험하고 있는) 정서를 어떻게 다루셨나요?
4	상담자로서 내담자 정서를 다를 때 어떤 점이 어려우셨는지에 대해 전반적으로 말씀해 주십시오. 지금 떠올리신 특정 내담자의 경우를 이야기해주셔도 좋습니다(A측면/B측면/C측면 등).
5	내담자 정서를 다를 때, 또는 정서에 개입하실 때 어려웠던 것은 무엇 때문이었나요?
6	내담자 정서에 개입하실 때 그 어려움을 어떻게 다뤄 가셨나요? (사용한 기법 및 이론적 근거, 상담자 내면 성찰, 기타)
7	정서 개입 시 어려움을 다루어 가실 때 영향을 준 점이 있었다면 이야기해 주세요(도움요소, 방해요소).
8	지금까지 말씀하신 상담자로서 경험하는 정서 개입의 어려움을 비유로 표현하거나 한 줄로 정리해 본다면 어떻게 정리할 수 있을까요?
9	상담 회기에서 '내담자의 정서를 다룬다'라는 것이 상담자로서 귀하게는 어떤 의미일까요?

이 이루어졌다. 면담의 내용에 대한 비밀 보장이 이루어지도록 연구자와 연구 참여자 모두 외부 환경에 방해받지 않고 집중할 수 있는 장소에서 진행하였으며 면담 기록은 녹음을 통해 이루어졌다. 참여자들에게 연구 설명문 및 동의서를 통하여 면담 내용은 연구 이외에 다른 용도로 이용되지 않고 진행 과정 중 원하지 않을 경우 언제든 연구 참여를 철회할 수 있으며 이로 인해 불이익을 받지 않을 것임을 약속하였다.

반구조화된 면담 질문 목록은 연구 참여자들이 사전에 충분히 읽고 생각해 볼 수 있도록 면담 전 미리 메일로 공유되었고 그 내용은 표 2와 같다.

### 자료 분석

수집된 자료는 개방코딩, 축코딩, 선택코딩 등 Strauss와 Corbin(1990)이 제시한 단계를 따라 이루어졌다. 개방코딩 단계에서는 수집된 면담 자료를 전사하고 연구자들이 이를 읽으며 의미 있는 개념을 도출해 나갔다. 개방코딩 단계에서는 의미 있는 자료를 도출하기 위해 전사한 자료를 줄 단위로 읽으며 분석하였다. 그리고 연구자 간에는 각자가 분석한 내용을 서로 교대로 읽으며 의견을 주고받는 과정을 통해, 의미의 누락이나 왜곡이 최소화되도록 하였다. 다음으로, 도출된 개념들을 모으고 유사한 개념들을 검토하고 묶는 과정을 통해 하위범주와 범주를 생성해 나갔다. 축코딩 단계에서는 패러다임 모형(Corbin & Strauss, 2019; Strauss & Corbin, 1990, 1998)을 사용하여 개방코딩 단계에서 생성된 범주들을 연결하여 범주 간의 관계를 밝혔다. 그리고 과정분석을 거쳐 각 조건들이 작용/상호작용과 어떤 연결을 가지고 있는지 분석하고 그 과정을 통합하

였다. 선택코딩 단계에서는 연구의 중심주제를 결정하는 핵심범주를 확인하고 지금까지 도출된 모든 범주를 통합하는 핵심범주가 의미하는 바를 충실히 설명하고자 하였다.

### 연구 절차와 결과에 대한 타당성 검토

본 연구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 본 연구에서는 크게 두 가지의 타당성 검토 과정을 거쳤다. 우선 자료 분석 및 결과도출을 하는 과정에서 본 연구진은 10여 차례의 회의를 통해 Strauss와 Corbin(1998)이 제시한 연구과정의 적합성 평가 기준 7가지와 연구 결과의 경험적 근거 기준 7가지의 요소에 부합하는지를 지속적으로 검토하였다. 이 과정을 통해 본 연구에서 도출된 결과가 실체적 이론으로서의 타당성을 확보할 수 있도록 노력하였다.

전반적인 연구 절차 및 결과의 타당성 검토를 위해, 본 연구진은 Guba와 Lincoln(1981)이 제안한 질적 연구의 네 가지 평가 기준인 사실적 가치(truth value), 적용가능성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrability)을 적용하였다. 먼저 사실적 가치 기준에 해당하는 연구의 신뢰성 확보를 위해, 연구 결과 도출 후 참여자 중 2인에게 연구 결과를 보여주고 피드백을 받았다. 이 과정을 통해 범주 간의 관계 및 결과 전반에 참여자 자신들의 경험 내용이 잘 반영되어 있는지와 수정할 부분에 대한 전반적인 의견 수렴 및 추가 수정작업을 진행하였다.

적용가능성 확보를 위해, 연구 초반에 참여자 모집 당시 타당성 검토 작업에 동의한 1급과 2급 상담자 각 1명씩을 대상으로 연구결과 전반에 대한 검토를 받았다. 이들은 본 연구에 참여하지는 않았지만 참여자들과 유사한

경력을 지니면서 계속 상담을 해 온 상담자들이다. 이들에게 연구 결과를 보여주고 상담자로서의 경험이 잘 반영되어 있는지 확인하였다. 이들의 검토 의견을 구체적으로 보면, 상담자로서 경험했던 정서작업의 어려웠던 순간들이 상담자로의 경험과 대부분 동일하고 공감이 많이 됨, 정서작업에 대한 개입 의지를 상실함이라는 범주는 상담 실제를 현실적으로 잘 반영하였음, 범주화 작업과 범주를 명명하는 작업, 해당 범주를 구체적으로 생생하게 드러낼 수 있는 인용문 선정이 필요함 등이었다. 이러한 의견을 수용하여 인용문 수정이 이루어졌으며, 그 예로 패러다임 중 작용/상호작용 전략에서 '상담자의 정서 민감도를 높이려 노력함' 부분에서 인용한 참여자의 대화를 정서 민감도를 높이려고 노력하는 상담자의 태도가 반영된 더 적절한 인터뷰 내용으로 수정 제시하였다.

연구 절차 및 결과 도출 과정의 일관성 확보를 위해 오랜 상담 경험 및 질적 연구 경험 이 있는 박사 2인의 감수를 받았다. 이들은 정서작업 과정에서 '거대한 장벽에 부딪힘'이라는 중심현상은 대부분의 상담자가 공감하는 부분일 것, 대처의 순환 과정에서 '버텨봄'이라는 개념이 와닿음, 순환 과정에 대한 적절함 등으로 본 연구의 일관성 확보가 타당하다는 의견을 제시하였다. 이러한 의견을 반영하여 추가적으로 연구결과를 수정하고 보완해 나갔다.

끝으로 중립성 측면에서, 질적 연구의 중립성이 사실적 가치, 적용성, 일관성이 확립될 때 획득된다고 한 Guba와 Lincoln(1981)의 제안에 따라, 본 연구진은 앞선 세 가지 기준을 확보함으로써 중립성을 유지하도록 노력하였다. 또한 연구의 전체 절차와 분석의 전 과정

에서 연구진 간에 자유롭고 활발한 의견을 나누며 연구 결과에 연구진의 편견이 개입되지는 않았는지에 대해 지속적으로 주의를 기울이고 점검하며 연구를 수행하였다.

## 결과

개방코딩 절차를 거쳐 도출된 개념과 하위 범주, 범주를 가지고 축코딩 절차를 수행하였다. 도출된 68개의 하위범주와 27개의 범주들을 패러다임(Strauss & Corbin, 1990, 1998)의 요소들 순으로 정리하여 표 3에 제시하였다. 패러다임의 각 요소별로 구체적으로 설명하고자 한다.

### 인과적 조건 : 정서작업의 어려움에 선행하는 요인

인과적 조건은 중심이 되는 현상(phenomenon)을 발생시키거나 발달하도록 직접적인 원인으로서 영향을 미친 사건이나 변수를 의미한다 (박승민 등, 2012; Strauss & Cobin, 1990). 본 연구에서는 상담자가 상담실제에서 경험하는 정서작업의 어려움에 영향을 미치는 인과적 조건으로 5개의 범주를 도출하였다. 구체적으로 '이상화된 정서작업에 대한 상담자의 부담감', '정서작업에 대한 상담자의 선입견', '내담자의 부적응적 정서 표현 및 처리 양태', '위기 속의 내담자', '정서작업에 대한 동상이몽'이 정서작업의 어려움에 선행하는 요인으로서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 참여자들이 정서작업의 어려움을 겪은 원인으로 주되게 언급한 내용은 정서작업을 잘하고 싶고, 잘해야 한다는 이상적 기대는 매우 높은 반면에 상담

표 3. 패러다임의 순서로 정리한 범주와 하위범주

하위범주	범주	패러다임
정서작업을 상담에서 필수적인 과제로 여김		
핵심 정서를 구별해야 한다는 부담감	이상화된	
정서작업의 어려움이 자연스러운 현상이라는 것을 받아들이지 않음	정서작업에 대한 상담자의 부담감	
정서작업을 잘하고 싶음		
내담자의 정서 평가가 복잡할 것이라는 생각	정서작업에 대한	
정서작업에 적절한 내담자상을 상담자가 이미 가지고 있음	상담자의 선입견	
정서 수용/인식이 어려운 내담자	내담자의 부적응적	
정서를 폭발적으로 표현하는 내담자	정서표현 및	인과적
정서를 억압하여 표현하지 않는 내담자	처리 양태	조건
내담자의 만성적인 성격적 문제		
관계적 어려움이 있는 내담자		
자살/자해를 언급하는 내담자	위기 속의 내담자	
애도 상황에 놓여 있는 내담자		
트라우마가 진행 중인 내담자		
해결책만을 바라는 내담자에게 정서작업을 설명하기 어려움		
상담 동기가 낮은 내담자에게 정서작업이 먼 이야기처럼 느껴짐	정서작업에 대한 동상이몽	
상담관계/작업동맹 형성의 어려움		
군 부대 상담실		
기업 내 상담실		
학교 상담실	상담 장면의 구조적 특성	
단기상담을 선호하는 상담기관의 방침		
상담 현장에서 제한된 상담자 권한		
상담자의 개인적 특성		맥락
상담자의 이론적 배경	상담자의 맥락	
상담자의 개인적 정서처리 과정		
내담자의 발달적 특성		
내담자의 개인적 환경		
내담자의 이전 상담 경험	내담자의 맥락	
내담자의 자원		

표 3. 패러다임의 순서로 정리한 범주와 하위범주

(계속 1)

하위범주	범주	패러다임
상담자가 얼어붙음		
정서작업에 대한 확신이 들지 않음	어찌할 줄을 모름	
정서작업 선택지 사이에서 갈팡질팡함		
정서작업에 대한 시도가 잘 안먹힌다고 느껴짐		
정서작업이 잘 안될 때마다 다양한 부정 정서를 경험함	애를 쓰지만 잘 안 되어 좌절함	중심 현상
상담자로서 정서작업을 하는 것에 대해 자신감이 떨어짐		
역전이가 일어남	내적 세계의	“거대한 장벽에 부딪힘”
내담자 마음의 흐름에 따라가기보다 상담자 마음에 더 초점을 맞춤	평형감을 잃음	
내담자와 옥신각신함		
내담자가 미워짐	상담관계가 흔들림	
내담자에게 진정으로 공감이 안 됨		
내담자가 정서에서 빠져나옴	정서작업이	
내담자가 정서작업을 거부함	답보상태로 들어감	
수퍼비전		
상담자의 개인상담(교육분석)		
동료와 나눔 (동료와 동병상련을 경험함)	교육참여와 동료간 연대	
이론 공부		
정서다루기 집중 수련		
상담자의 조급함		
상담자의 정서적 민감성 및 개방성		
상담자의 미해결 역전이		
상담자의 불안	상담자의 상태	중재적 조건
상담자의 욕구(인정/구원자/성취/자기애)		
상담자의 좋은 컨디션		
내담자에 대한 상담자의 믿음		
내담자의 열심		
내담자의 자발성	내담자의 협조적 참여	
내담자의 성찰 후 실행력		
내담자의 정서작업에 대한 준비도	내담자의	
내담자의 정서발달수준	심리적 자원	

표 3. 패러다임의 순서로 정리한 범주와 하위범주

(계속 2)

하위범주	범주	패러다임
내담자 수준과 속도를 고려하여 개입의 틈을 엿보고자 함	상담자의 정서 민감도를 높이려 노력함	
내담자의 정서 신호와 단서를 추적해 봄		
용감하게 정서 다루기를 시도함		
다양한 정서다루기 기법을 실험하듯 활용함	정서작업의 불씨를 살리려 시도함	
내담자에게 설명하고 교육함		
정서 경험의 흐름이 끊기려는 순간을 붙듦		
그저 내담자를 따라가기만 함		
예정보다 사례를 일찍 종결해 버림	개입 의지를 상실함	작용/ 상호 작용
정서 개입을 포기함		
내담자를 더 깊이있게 이해하고자 노력함		
상담 내용을 곱곰이 되돌아 봄	잠시 벗어나서 생각해 봄	
상담자 자신을 성찰하고 한계를 수용함		
상담자 스스로 자기격려하며 베풀		
소통하며 조율함	베풀봄	
상담자의 애쓰는 마음을 내담자가 느낌	상담관계가 새로운 차원으로 변형됨	
내담자의 딱딱한 방어가 풀림		
내담자의 정서 경험과 표현이 자연스럽게 촉진됨		
내담자가 자신의 핵심 정서에 다가감	정서작업의 물꼬가 트임	
내담자의 시선이 전환됨		
상담자가 자신만의 정서작업 스타일을 쌓아감	상담자로서 성장할 기반이 마련됨	결과
상담자가 보람과 열의를 가지게 됨		
괴로움과 연민의 양가감정을 느낌	상담자 자신에게 복잡한 감정을 느낌	
자신에게 겸손해짐		
여전히 낮은 유능감을 경험함		
내담자에게서 아직 변화가 보이지 않음	내담자의 어려움이 여전히 지속됨	
내담자가 상담자 및 대인관계에서 갈등이 지속됨		

실제에서 경험하는 정서 자체가 너무 모호하여 정서작업이 매우 어렵게 느껴진다는 인식이었다. 여기에 내담자가 정서표현 자체에 대

해 어려워하는 경우, 트라우마 등 위기상황에 있는 내담자에게 긴급하게 개입해야 하는 상황, 상담에 비협조적인 내담자를 마주해야만

하는 상황 또한 정서작업의 어려움에 영향을 미치는 요소로 나타났다.

정말 우울인지도 일단 구분해야 되고 첫 번째로는 이게 정말 이 아이의 핵심 정서인지 도구적인 건지도 구분해야 되고. 그런데 그것도 사실 핵심 정서, 도구적인 부분 다 있을 수도 있잖아요. 중첩 될 수도 있는 거기 때문에. 그런 것들을 정서가 기능하고 있는 부분 그 정서 자체를 다 봐야 되니까 그럴 때는 좀 정서가 어렵다, 복잡하다 이렇게 느껴질 때가 있는 것 같아요. (참여자 4)

아마 궁극적으로는 대부분 사람들이 방어적일 때 정서적으로 이렇게 자기를 드러내는 데 굉장히 많이 어려움을 경험하는 것 같아요. 이렇게 두 번째 말씀드렸던 정서적인 뭐지 그런 불모지 같은 경우는 한국 사회에서 좀 이렇게 남자분들... (참여자 3)

안정이 안 될 때가 어려운 거예요. 안정화를 해주려고 하지만 실제로 그 불안에 계속해서 노출되어 있는 게 보일 때... (참여자 6)

**맥락** : 정서작업의 어려움을 둘러싼 배경 또는 맥락

맥락은 현상에 영향을 미치는 일종의 가족·사회·문화적 배경 또는 맥락을 뜻한다(박승민 등, 2012). 본 연구에서는 '상담 장면의 구조적 특성', '상담자 맥락', '내담자 맥락'이 현상에 영향을 미치는 맥락적 조건으로 나타났다. 상

담 세팅의 구조적 특성에는 상담이 진행되는 환경 및 특수성이 포함되었는데, 특히 정서작업에 강한 영향을 받는 곳으로 군 부대, 기업 내 상담실, 학교 상담실이 언급되었다. 이들 환경은 상담자가 소속된 조직의 특수성이 반영된 상담의 방향 또는 상담목표가 암묵적으로 존재하여, 상담자가 정서작업에 충실히 몰입하는 데에 어려움을 겪는 상황으로서 존재하는 것으로 나타났다. 예를 들어 상담자가 소속된 기관이 특정한 상황과 맥락 속에 있어서, 이를 반영한 상담 매뉴얼에 따라 상담을 진행해야 한다거나 또는 문제해결 중심의 상담접근 및 이에 따른 내담자 지원을 강조하는 기관의 방침으로 인해 천천히 차분하게 내담자의 정서를 따라가거나 탐색할 여유가 부족한 경우가 있었다. 또 단기상담을 선호하는 상담기관의 방침 또한 상담자가 정서작업을 충분히 할 수 없는 맥락으로 존재하였다. 정서작업의 어려움에 영향을 주는 '상담자 맥락'에는 상담자의 개인적 특성, 이론적 배경, 상담자의 낮은 자기이해 등 다양한 조건들이 언급되었다. 구체적으로는 상담자가 정서를 다루는 것에 영향을 미치는 상담자의 발달사, 우울증 경험, 상담자의 개별 주제 등 개인적인 특성들과, 상담자가 지향하거나 수련받은 이론적 배경이 정서를 다루는 방식과 태도에 영향을 주고 있었다. 상담자의 개인적 정서처리 과정 또한 정서작업의 어려움에 암암리에 영향을 미치는 맥락으로 작용하는 것으로 나타났다. '내담자 맥락'은 내담자가 살아온 배경과 발달적 특성이 실제 상담 과정에서 정서를 다루기가 어려운 맥락적 요소라고 언급한 참여자들의 구술자료를 바탕으로 도출된 범주이다. 예컨대 내담자의 생애에서 정서를 인식하고 다룬 경험이 적었을 때, 또 정서를 표현

하는 것을 나약하게 여기는 문화에 있는 내담자의 경우가 포함되었다. 내담자의 이전 상담 경험 역시 내담자가 자신의 정서를 적응적 방식으로 새롭게 경험하기 어렵게 만드는 조건으로 언급되었는데, 내담자가 이전 상담에서 정서작업을 어느 정도 하였는지와 정서작업에 서의 부정적 경험이 상담자가 정서작업을 할 때 어려움을 경험하게 하는 요인이 되었다.

제가.. 어.. 궁정적인 면을 본다든지 의미 부여를 한다든지 괜찮아라고 생각하면서 그냥 수용한다든지 그것도 좋은데 그렇게만 하다 보면 어떤 때는 문제를 문제라고 봐야 그거를 같이 불들고 씨름하고 해결하고 이렇게 되는데 그걸 안하게 되는 거죠. 저의 성향이 네.. (참여자 8)

이런 경우에 실제적으로 가정폭력에 지속적으로 좀 노출되었던 아이들이 자기의 정서를 마주하고 살기는 어려웠을 것 같아요. 그래서 자기는 괜찮다고 표현하는 경우들이 종종 있어요. 실제 상황은 괜찮지가 않은 상황이고 되게 무섭고 두려운 상황인데 ‘어 괜찮다’, 자기는. 음 (참여자 6)

실제로 지능이랑 그 다음에 그분이 주어진 환경도 많은 역할을 했었을 것 같아요. 이렇게 한 40대 중후반의 남성들이 정서 표현을 하는 데는 익숙하지는 않았을 것 같아요. 특히 시골에서는 원래 이분이 가지고 있는 부분이 발달할 수 있는 기회가 없어서 그분은 이렇게 좀 미진한 상태로 남아있었던 것... (참여자 3)

### 중심현상 : '거대한 장벽에 부딪힘'

중심현상은 당사자들이 ‘그리하여 무엇을 경험하고 있는가’를 의미한다(Strauss & Cobin, 1990, 1998). 본 연구에서는 ‘상담자가 상담실제에서 경험하는 정서작업의 어려움’과 관련하여 참여자들이 실제로 무엇을 경험하는지, 어떤 일련의 상태에 놓여 있는지에 해당한다. 중심현상에 해당하는 것으로 도출된 5개 범주의 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 참여자들은 정서작업의 어려움을 유발하는 인과적 조건을 경험하면서 ‘어찌할 줄을 모름’을 경험하고, 나름대로 정서작업을 이어나가기 위해 자신이 할 수 있는 다양한 방법들을 시도하지만 거듭되는 실패에 직면하며 ‘애를 쓰지만 잘 안 되어 좌절함’을 경험하는 것으로 나타났다. 혼돈 속에서 애를 써도 안 되는 좌절경험은 상담자의 ‘내적 세계의 평형감을 잃는’ 상태로 이어지고, 상담자가 내적으로 혼들리면서 결국 ‘상담관계의 혼들림’을 경험하게 되고, 결국 상담자는 무엇이라도 하려고 애를 쓰던 상태에서 ‘정서작업이 답보상태로 들어감’으로 넘어가는 경험을 하게 된다. 이렇듯 상담 실제에서 정서작업의 어려움을 마주한 참여자의 경험은 이 5가지의 상태가 마치 휘몰아치듯이 이어지는 거대한 장벽에 부딪힌 느낌 또는 인식으로 요약되었다. 그 내용을 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

**어찌할 줄을 모름.** 정서작업이 어려울 때 참여자는 상담자로서 머리가 하얘지거나 얼어붙는 듯한 느낌이 들 정도로 당황스러움을 느꼈다. 가용한 정서작업을 위한 선택지 중 어떤 것을 선택해야 할지 갈팡질팡하면서 고민을 하고, 애매한 줄타기를 하는 내적 씨름을

끈질기게 지속하기도 하였다.

그걸 읽어주면서 이제 가기는 하는데 앞에 이제 아이가 너무 막 화를 내면서 이제 막 격한 반응을 보이니까 그 순간 이제 머리가 좀 하얘지더라고요. 제가 배운 개입이나 이런 거를 했을 때 그런 순간에 이렇게 조금 제 마음을 조금 이제 진정을 시키면서 그 아이의 화내는 숨은 밑마음을 읽어 들어가면서 좀 더 이제 상담의 그 관계를 좀 돋독히 하고 이렇게 하는 걸로 활용하라라고 배웠지만 (참여자 5)

**애를 쓰지만 잘 안 되어 좌절함.** 정서를 어떻게 다루어야 할지 잘 몰라 혼란스러움을 경험하면서도 참여자들은 상담자로서 끊임없이 정서작업의 불씨를 살려내기 위해 다양한 시도를 하고 있었다. 그러나 이러한 시도들이 계속해서 잘 먹히지 않는 과정에서 상담자는 다양한 부정 정서, 예컨대 답답함, 쪽팔림, 상담이 재미없어짐, 형편없는 상담자로 평가받는 것 같은 좌절감과 무력감, 그리고 정서작업을 하는 것에 대해 떨어지는 자신감 등을 경험한다고 보고하였다. 그리고 이러한 부정적 정서들은 실패한 상담자가 된 것 같은 낙담과 자신이 상담을 계속하는 것이 맞나 하는 회의감으로 연결되었다.

이 친구가 근데 부대 생활도 이제 하려고 노력했던 애. 하려고 노력했다가 이제 지금 안 돼가지고 이렇게 온 건데 그래서 ‘네가 지금까지 한 노력한 부분들 이런 거 너무 너무 애썼다’라고 하지만 그런 부분을 들어가면서 이제 좀 더욱더

어떤 정서나 어떤 감정이나 이랬을 때 어땠는지 어떤 감정이었는지 어떤 기분이었는지를 탐색을 하는 과정이 전혀 안 되더라고요. 이렇게 ‘힘들었겠다.’ 그러면은 ‘근데 선생님’하면서 다른 얘기를 계속 자기가 그거에 대한 어떤 머무름이 없고, ‘근데 괜찮을까요? 저 나갈 수 있을까요? 엄마가 너무 걱정돼요. 어떻게 해야 할지 모르겠어요.’ 이 얘기가 정말 계속 반복.... (참여자 2)

저에 대한 자체 평가도 있는 것 같아요. 내가 나쁜 상담자 그니까 좋지 않은 상담자, 형편없는 상담자 뭔가 내담자가 나한테서 화를 낸다는 거는 그런 거일 수도 있다. 이렇게 연결이 돼가지고 그리고 나면은 너무 그게 좌절스럽고 진짜 내가 그러면 정말 이 상담해야 되는 게 맞을까 이렇게까지 가면서.... (참여자 5)

**내적 세계의 평형감을 잃음.** 혼란스럽고, 애를 써도 되지 않는 좌절과 무력감을 경험하면서 상담자들은 내적 세계의 평형을 유지하기 어려워하였다. 이러한 심리적 평형을 잃기 시작하면서 상담자들은 예컨대 상담 과정에서 자신의 개인적 주제가 건드려지는 역전이를 경험하는 것 같다고 보고하였고, 내담자 정서보다는 자기 자신의 정서로 초점이 옮겨지면서 내담자 정서를 견디는 것이 어려워지고, 뭐라도 성과를 내야 한다는 압박감에 조급한 개입을 하기도 하였다. 또한 내담자를 이해하는 것이 버거워지면서 내담자를 평가적이고 판단적으로 바라보게 되는 경향이 나타났다. 이렇듯 상담자가 내적인 평형을 잃기 시작하게 되면서 상담 자체에 집중하기 어려워 내담

자의 말이 기억에 잘 남지 않는 상태를 경험하기도 하였다.

그냥 뭐 예를 들면 이런 막막함이 좀 이렇게 그냥 단순히 ‘아 빨리 상담의 진전이 뭔가 효과가 있어야 할 텐데’ 아니면 뭔가 자기의 무능력감으로 느끼기 싫으니까. 상담자가 무능력해지기 싫으니까 막 뭐라도 한다던지. 그럴 때는 약간 상담자 목적이 더 들어간 것 같거든요. 내담자를 위한 정서 개입이라기보다는. 그 무능력감을 빨리 처리하거나 좀 해소하기 위한 어떤 상담자의 좀 불안이 가미된? 그런 경우에는 좀 성급해지기가 쉽고. 이렇게 좀 기다림이 필요한 내담자들에게 조금 이렇게 판단적으로 나갈 수가 있고. ‘정서를 느끼는 게 좋은 건데 너는 느끼지 못해’ 약간 이런 그런 결무의식적으로 전달할 수도 있을 것 같고 그런 생각들이 들었던 것 같아요. 네. 역전이 와 어떤 그에 따른 것일 수도 있고 좀 판단하는 마음이나 판단하는 그런, 네. (참여자 11)

**상담관계가 혼들림.** 참여자들이 상담자로서 내적으로 혼들리기 시작하면서, 상담 과정의 안전 기반이 되는 상담관계가 출렁이고, 상담 과정의 위기로 혼들림의 파장이 확대되었다. 구체적으로 내담자와 사실 여부를 두고 시비를 가리며 옥신각신하기도 했고 상담관계에 대해 내담자가 불만을 표현하거나 상담자에게 화를 낼 때 내담자가 미워지기도 하였다. 정서작업을 시도하려 하지만 어려움이 계속될 때 내담자에 대한 관심과 애정이 느껴지지 않고, 내담자가 사용하는 부정적인 정서 패턴에

대해 인지적으로는 이해가 되면서도 내담자를 있는 그대로 공감하고 수용하지 못하면서 상담 과정 자체가 휘청거리는 경험을 한다고 이야기하였다.

이 내담자한테 이제 탐색을 하려고 하는데도 글쎄요 뭐 이렇게 저를 약간 놀리는 듯이 그러니까 놀리려고 한 건 아니지만 ‘나는 모르겠는데’ 약간 이런 이제 느낌의 뉘앙스로 ‘어 글쎄요. 뭐 다 그렇지 않나요’. (중략) 약간 이런 식으로 이제 계속 일반화를 시키고 그래서. 다들 그럴 수는 있지만 ‘그런 마음이야 있을 수 있지. 근데 너는 어떠냐’라고 했을 때도 ‘잘 모르겠다’. 그런 식으로 이제 계속 이렇게 발을 빼는 듯한 그런 태도를 많이 보여서 이게 참 답답하다 이런 느낌과 좀 알면서도 표현하지 않는 게 많이 느껴져서 굉장히 좀 얄밉다 이런 생각이 많이 들었던 것 같고, 약간 저랑 술래잡기 하는 것 같다. 좀 그런 느낌이 많이 들어서 그래서 좀 화가 났어요. (참여자 14)

**정서작업이 답보상태로 들어감.** 상담자의 내적 평형과 상담 관계의 안정성이 휘청거리는 상담 과정의 위기를 경험하면서, 참여자들은 상담자로서 정서를 다루려고 뭔가 해보려고 애쓰던 작업의 모드에서 정서작업이 멈추어지거나 답보상태에 접어들게 되는 현실을 마주하게 되었다. 예컨대, 상담자가 정서작업의 어려움을 다뤄보고자 이것저것 애를 써보았지만 내담자는 화제를 전환하고, 기존에 사용하던 방어기제를 사용하여 정서작업이 결국 중단이 되는 상황이 나타났다. 그뿐만 아니라

정서 탐색을 통해 초점이 맞춰진 부정정서에 내담자가 접촉하는 것을 거부하는 바람에 상담자는 막다른 골목에 다다른 느낌을 경험하기도 하였다. 또한 상담자는 훈련받은 것을 활용하여 내담자의 감정을 반영하려고 시도했지만 내담자의 거부를 느끼기도 하며 결국 작업의 일시멈춤 상태로 이어지는 원치 않는 상황에 맞닥뜨리게 되었다.

물론 그런 상황에서 제가 ‘지금 나한테 이런 감정이 느껴지는데 누구씨는 안 느껴지는지’ 이렇게 직접적으로 물어봤을 때 그게 이렇게 딱 연결이 돼서 작업이 되면은 잘 흘러가지만, 그 어려움을 쉽게 넘어간 거지만, ‘저는 아닌데요’라고 부인 한다거나 ‘그게 왜 그렇게 화가 날 일이죠? 지난 일인데’ 이런 식으로 그냥 확 덮어버리려고 하는, 근데 저한테는 계속 감정은 느껴지는, 이러면은. 그거를 그러니까 딱 쳐냈을 때 어떻게 해야 될까 그게 이제 딱 어려움에 봉착하는 순간인 것 같아요. (참여자 13)

중재적 조건 : '거대한 장벽에 부딪힘' 상태로 부터 대처 과정으로 변화하는데 개재되는 요소들

중재적 조건은 중심현상의 강도를 조절하거나 변화를 주어 작용/상호작용 전략을 촉진하거나 방해하는 요소(Strauss & Corbin, 1990, 1998)를 말한다. 본 연구에서는 중재적 조건으로서 크게 두 가지 측면이 발견되었다. 한 측면은 상담자 측면으로서, 정서 개입 어려움에 대처하기 위해 상담자가 외부 자원들을 활용하는 정도와 상담자의 심리적 또는 신체적 상

태였다. 다른 하나는 내담자 측면으로, 내담자가 가진 심리적 자원과 상담에 임하는 내담자의 협조적인 참여 정도였다. 이 4개의 범주, 즉 ‘교육참여와 동료간 연대’, ‘상담자의 상태’, ‘내담자의 협조적 참여’, ‘내담자의 심리적 자원’을 구체적으로 설명하면 아래와 같다.

**교육참여와 동료간 연대.** 정서작업의 어려움에 대처해 나가는 데 있어, 여러 가지 외부 자원들이 참여자들에게 많은 도움이 되었다. 구체적으로 수퍼비전 받기, 상담자 자신에 대한 개인상담(교육분석), 동료와의 나눔을 통해 동병상련을 경험하고 위로와 지지받기, 상담 이론을 다시 공부하거나 정서를 다루는 수련 활동에 참여하기와 같은 활동들은 실제로 참여자들이 정서작업의 어려움으로부터 다양한 변화의 시도를 해 나가는데 촉진 요소의 역할을 하였다.

어 그러니까 결국 내 건지 내담자 건지 좀 구별하는 게 헷갈릴 때는 확실히 주변에 도움을 받는 게 도움이 많이 되는 것 같아서... 꾸준히 피어 슈퍼비전 팀 그룹 짜서 이런 거 이런 이슈 있을 때 하고 있고, 또 수퍼비전도 계속 받고 있고 (참여자 13)

**상담자의 상태.** 정서작업의 어려움에 대처하는 과정, 즉 작용/상호작용의 흐름으로 연결되는 상담자의 상태로는 조급함, 상담자의 정서적 민감성 및 개방성, 상담자의 미해결 역전이, 상담자의 불안, 상담자의 (인정/구원자/성취/자기애)욕구, 상담자의 좋은 컨디션, 상담자의 내담자에 대한 믿음이 참여자들이 언급한 경험 자료를 통해 발견되었다. 이 중에서

상담자의 미해결 역전이는 정서작업의 어려움에 대처하는 과정을 방해하는 것으로 나타났다.

그걸 통해서 도움을 주는 사람 음, 나는 도움을 주는 사람이야..라는 거를 느끼고 싶은 거 그게 되게 무서운 마음인 것 같거든요. 필요한 것도 맞는데 그게 조금 과도해지면은 제 뜻대로 안 될 때 그냥 안 됐구나 하면서 풀어가 보면 그냥 생각해 볼 수 있는 건데 그걸 더 답답하게 느낀다거나 더 괜히 좀 화가 난다거나 (참여자 13)

네 저는 그게 제일 저한테는 제 개인적인 이슈가 있으면 견디는 게 어렵나 봐요. 보고 싶지 않고 자꾸 이렇게 피하고 먼저 그렇게 하나 봐요. 제가 차단하는 것 같아요. (참여자 5)

**내담자의 협조적 참여.** 내담자가 상담에 지속적으로 포기하지 않고 참여하는 것과 상담에서 나눈 이야기들을 일상에서 적용하려고 애쓰는 모습과 같이 열심히 참여하는 모습은 정서작업을 촉진하는 조건이 되었다. 또한, 정서작업에 동기가 높고 협조적으로 참여하려는 내담자의 자발성과 성찰 후 실행력도 정서작업을 촉진시켰다.

그렇다고 생각하는 게 저도 누군가의 말이 믿어져야 귓등으로 들리지 않고 그게 머리에 깊이 박혀야 그럼 해봐야겠다 이렇게 마음 먹잖아요. 근데 그들은 저와 이야기를 나누면 분명히 그걸 하고 오더라고요. 그래서 제가 그 부분에 대해서

엄청 감동을 먹었었어요. (참여자 16)

**내담자의 심리적 자원.** 내담자의 정서작업에 대한 준비도 및 정서발달 수준은 실제로 상담에서 정서작업을 할 때 긍정적 혹은 부정적 영향을 주는 내담자의 심리적 자원으로서, 상담자들이 정서작업의 어려움에 대처해 가는 과정에 개재되는 조건으로 나타났다.

뭔가 자원이 있었던 아이였기 때문에 자기가 그렇게 맞닿을 수 있었던 것 같아요 감정이.. (참여자 2)

(중략) 남 탓만 하는 내담자를 다루는 게 내가 생각보다 조심스러워하고. 어려워한다라는 걸 최근에 많이 느꼈어요. 근데 그냥 분노 자체가 어렵다고 생각해 본 적은 없거든요. 분노 감정이나 공격성향을 보이는 것 자체가 되게 불편한 건 아닌데, 이 내담자는 이상하게 불편하더라고요. (참여자 4)

**작용/상호작용 전략 :** '거대한 장벽에 부딪힌' 상태로부터 대처해 가는 전략

작용/상호작용 전략은 일어난 사건이나 문제 상황에 대해 하는 실제적인 반응 또는 전략을 말한다(Strauss & Corbin, 1990). 즉 당면한 문제 또는 경험하고 있는 중심 현상을 어떠한 방향으로 다루어 가기 위해서 취하는 의도적인 행위를 총칭한다(박승민 등, 2012). 마치 '거대한 장벽에 부딪힌' 것과 같은 상태로부터 참여자들이 대처해 가는 과정에서 경험한 사항들은 본 연구에서 5개의 범주로 발견 및 요약되었다. 이 5개의 범주, 즉 '상담자가 정서

민감도를 높이려 노력함’, ‘정서작업의 불씨를 살리려 시도함’, ‘개입 의지를 상실했’, ‘잠시 벗어나서 생각해 봄’, ‘버텨봄’을 구체적으로 설명하면 아래와 같다.

**상담자의 정서 민감도를 높이려 노력함.**  
참여자들은 적절한 정서 개입의 순간을 포착하기 위해 정서에 대한 민감도를 높여가려는 시도를 하였다. 이는 정서 개입을 할 틈을 엿보고, 내담자들의 정서 신호와 단서를 추적하거나, 내담자들의 정서적 민감도 수준과 속도를 고려한 개입을 시도하는 모습으로 나타났다.

뭔가 이렇게 눈빛이 뭔가 변하는 게 느껴졌고 근데 제가 그때는 그러고 나서 뭔가 좀 저도 짐짓해가지고 그 회기 안에서 그걸 바로 물어봤었어요. 아까 내가 누구씨 말에 웃었는데 좀 기분이 어땠나 그랬더니. (참여자 14)

**정서작업의 불씨를 살리려 시도함.** 참여자들은 답보 상태에 있는 정서작업을 다시 활성화시키기 위해 다양한 시도를 하였다. 예를 들어 자신이 알고 있는 다양한 정서 기법을 실험적으로 시도한다든지, 정서 경험의 흐름이 끊기려는 순간을 불들어 초점을 맞춘다든지, 지금-여기에서 즉시적으로 느끼는 정서를 표현하거나 내담자에게 정서작업을 설명하고 교육함으로써 정서작업을 어떻게든 이어가게 하려는 노력이 그러하였다. 이러한 불씨를 살리려는 노력은 행위 이전부터 상담자가 내면의 태도와 자세를 살피면서 이루어졌는데 어려움을 느끼는 가운데에서도 진정성있게 내담자를 대하려고 다시 마음을 먹어본다든지, 상

담자 스스로를 격려하고 벼텨내기, 한계를 수용하려는 태도를 갖는 모습이었다. 정서적 접근에 계속적으로 한계를 느낄 경우에는 그 외의 기법을 활용해 본다든지 외부 환경인 조직과 소통하고 조율함으로써 정서작업의 단단한 토대를 다시 마련해보려고 끊임없이 시도하는 노력도 기울였다.

내담자가 아주 키도 크고, 덩치도 있고 그러니까 살이 쪐 건 아닌데, 기본적으로 아무튼 건장한 남자의 느낌 이런 데다가 눈빛까지 무섭고, 지금 나를 어떤 하나의 융통성, 일부의 융통성도 없이 완전 자기의 생각으로서 이제 저를 대하니까. ‘야 이거 내 말이 이거 지금 안 먹히겠는데’ 이 생각이 딱 들고, 그래도 여기서 그럼 제가 약간 물러서면 안 된다는 또 어떤 또 학습한 내용은 (웃음) 있어서 용기를 끌어모아서. 그러니까 진실을 ‘상담자는 어쨌건 진실을 말해야 되지 적당히 타협해서 이렇게 물러서면 안 된다’ 이제 이런 배웠던 내용이, 수퍼비전 때 이제 이런 걸 배웠거든요. (중략) 예전에 다른 수퍼비전을 받을 때나 어떤 책 같은 걸 봤을 때 ‘편집적인 내담자는 좀 약간 이렇게 대해야 된다’ 이제 봤던 기억이 어렵듯이 떠올랐어요. (참여자 1)

제게 느껴져야 이걸 그 사람과 나눌 수가 있잖아요. 그래서 제 거가 느껴졌고 그래서 그 사람과 이거를 한번 해야 되겠다는 생각을 할 때 저도 엄청 용기를 내서 하는 거죠. 왜냐하면 드랍된다는 건 저한테도 어떻게 보면 상실이고 좌절일 수 있잖아요. 그래서 용기를 내서 했는데

다행히 감사하게도 마무리가 조기종결이 안 돼서 (참여자 16)

알아차림은 같이 해보고 그랬던 것 같 은데 그거 했을 때도 ‘별 느낌 없어요’ 이 얘기를 되게 많이 하기도 했고. 그래 도 좀 ‘별 느낌은 없지만 조금은 편안함 을 느끼는 것 같아요’ 이렇게 얘기한 적 도 있었고. 이제 감정일지 같은 것도 그 래도 해오기는 했거든요. 그래서 그거에 대해서 조금, 이게 왜 중요한지에 대해서 설명을 해주고, 지금 당장 그게 아무 느 낌이 안 들 수 있고 지금 당장 이게 효과가 없을 수도 있는데 이게 꾸준히 하 는 게 왜 중요한지를 좀 교육적으로 그 거는 좀 얘기를 하고, 좀 하려고 했던 것 같아요. (참여자 11)

**개입 의지를 상실함.** 여러 노력을 기울임에도 불구하고 정서 개입이 계속 어려울 때, 참여자들은 상담자로서 개입해 보려는 의지를 잃고 그저 내담자를 따라가기만 하거나, 정서 개입을 포기하거나 예정보다 상담을 일찍 종 결해 버리는 경우도 있었다.

그러니까 제가 할 줄 아는 게 이제 정 서를 따라가는 거고 내담자 따라가는 거 고 그렇다 보니까 참 어려워지죠 제가 이제 정서적으로 쓸 에너지가 없어지면. (참여자 10)

네. 그거를 얘기할까 말까 하다가 하 야.. 이거는 ‘더 이상 좋은 상담 필요 없 다’하고 너무 단호하고 안 들어갈 것 같 아서. 이제 그냥. 다음 상담자가 하하..

도와주시겠지 이렇게 하고 그냥 ‘필요하 면 얘기해라’하고 이제 마무리 그렇게 됐 죠. (참여자 15)

그래서 이제 제가 이제 잠깐 이제 추 스르라고 하고 나왔어요. 나와서 이제 개 가 이제 정리가 됐다고 이제 해가지고 다시 들어가서 이제 정리를 하고 마무리 를 지었던 것 같아요. (참여자 5)

**잠시 벗어나서 생각해 봄.** 한편, 참여자들은 상담자로서 내담자를 더 깊이 있게 이해하고자 노력을 기울이는 과정에서, 또는 노력을 기울인 이후에, 잠시 숨고르기를 하면서 한 발 떨어져 자신의 상담 내용을 곰곰이 되돌아보고, 성찰한 부분을 상담에 반영하려는 노력을 통해 정서 개입의 어려움에 대처하기도 하였다. 또 상담 장면에서 벗어나 수퍼비전을 받는 과정 속에서 자신과 내담자의 반응을 성 찰하며 자신의 한계를 수용하기도 하였다.

녹음본을 들어본 경우도 있고 녹음본 을 들어보면서 도대체 왜 그럴까 그러면 서 그런 거 이렇게 들으면서는 ‘애는 왜 그럴까’, ‘나는 왜 그럴까’, ‘우리는 왜 그 럴까’ 좀 생각해보는 그런 것도 생각해 보고. 그다음에 수퍼비전 받으면서 이제 하기도 하고 또. (참여자 3)

슈퍼바이저 선생님 조언 같은 것도 다 시 읽어보고. 네. 수퍼비전 받았지만 그 게 계속 기억되는 건 아니기 때문에(웃 음) 읽어보고 ‘이렇게 계획을 했었지’. 그 리면 다시 읽어보고. 수퍼바이저 선생님 이 ‘너무 어려울 때 결국에 다시 이론으

로 견디는 거지' 이렇게 얘기해 주셨거든요. 그래서... (참여자 12)

**벼려봄.** 자신과 내담자와 상담 과정 전반에 대한 성찰을 거치고, 자신의 상태와 한계를 수용하게 되면서 참여자들은 상담자로서 좌절한 자신만 보거나 스스로 낮게 평가한 자신의 상태에 매이는 것이 아니라 현재의 자신을 스스로 격려하고, 상담자로서 더 발전하고 성장하는 방향으로 가기 위해 외부의 다양한 자원 및 요소들과 소통 및 조율하며 정서작업을 더 효율적으로 할 수 있는 방안들을 모색하려고 시도하였다.

네 좀 다르게 정말 해보고 싶다. 이런 것도 있었던 것 같아요. 지금 그렇게 막했던 그런 상담하고 다르게. 이제 더 이상 평가 받고 막 이러는 거 걱정하지 말고 겁내하지 말고 거기에 매이지 말자 그런 것도 있었던 것 같아요. (참여자 5)

처음에 오셨을 때는 자살 위험성이 좀 있으셨어요. 너무 죽고 싶어서 뭐, 생명의 전화 이런 데 막 전화하기도 하고. 네. 상담실에 찾아오신 거고 그 생각에 계속 맴돌아서 두통이. 자살 사고가 계속 있으신 분이었어요. ... 그거 그 마음을 제가 일주일 동안 벼려야 되잖아요. 되게 어려웠던 것 같아요. 제가 불안하고 두렵고 그런 그거를 혼들리지 않고 제가 (참여자 12)

결과 : '거대한 장벽에 부딪힌' 상태로부터 대처 과정을 거친 결과들

결과는 현상에 대처하기 위해 사용한 작용/

상호작용 전략으로 인해 나타난 결과물들의 종합으로서, 현상과 이를 둘러싼 다양한 조건 간의 작용/상호작용의 결과물을 의미한다(박승민 등, 2012). 본 연구의 참여자들은 상담관계에 있어서 이전과는 질적으로 다른 새로운 차원으로 변형되는 경험을 하거나, 정서작업의 어려움을 겪는 바로 그 장면에서 정서작업의 물꼬가 트여 정서작업이 꽂피는 아이러니를 경험하기도 하였다. 참여자들은 자신들이 정서작업을 해 간 것은 단지 상담의 한 과정만으로 한 것이 아니라 그 이상의 의미를 담았다는 것을 체험하였다. 상담자 스스로에 대해 복잡한 감정을 느끼기도 하고 정서작업이 어려웠던 순간들을 상담자로서 성장할 기반을 마련하는 계기로 삼는 등, 참여자에게 상담자로서 성장하는 데 전인적인 영향을 미치는 것으로 드러났다.

한편, 모든 참여자가 긍정적인 결과를 경험한 것은 아니었다. 상담자의 노력에도 불구하고 내담자에게 계속적으로 어려움이 지속되는 것을 경험하기도 하였다. 이러한 발견들을 반영하여 결과의 주요 범주는 '상담관계가 새로운 차원으로 변형됨', '정서작업의 물꼬가 트임', '상담자로서 성장할 기반이 마련됨', '상담자 자신에게 복잡한 감정을 느낌', '내담자의 어려움이 지속됨'의 5개 범주로 요약되었다. 각 범주의 내용을 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

**상담관계가 새로운 차원으로 변형됨.** 상담자가 지속적으로 정서작업을 시도하는 모습을 보일 때 이러한 고군분투가 결국 내담자에게 전달이 되고 내담자의 방어가 부드러워지는 경험을 하였다. 참여자들은 라포형성이 굳건해져서 내담자가 상담자의 개입을 신뢰하고

따라가거나 상담자의 존재 자체가 내담자에게 정서적인 끈이 되어주는 경험을 보고하였다.

라포 형성은 잘 했어요. 처음에. 그래서 이런 게 다 가능한 것 같아요. 제가 하려고 할 때 내담자가 믿고 따라오고 그런 것들. 그리고 ‘저 사람 진심이 정말 겉으로는 자기한테 직면시켜서 아픈 얘기를 했어도 속은 안 그러겠구나’라고 얘기하시더라고요. 믿어서 그런다고. (참여자 17)

**정서작업의 룰꼬가 트임.** 내담자는 정서 경험과 표현이 자연스럽게 촉진된다든지, 자신의 핵심 정서에 다가가거나 고통스러운 경험을 해석하는 데에 새로운 시선을 적용할 수 있게 되었다. 상담자 또한 내담자에 대한 이해가 확장되어 진화하는 모습을 보였다.

그러니까 결국 내려놓은 거죠. 그러니까 저의 기대 상담자의 욕구 이런 거를 조금 내려놓으니까, 아예 없애지는 않았지만 조금 내려놓으니까 그러다 보니까 내담자 입에서 그런 얘기도 나오고. ‘어차피 헤어질 관계라 그랬다’라는 그런 중요한 얘기도 나오고 그랬던 것 같아요, 네. (참여자 13)

‘그때는 어렸으니까 그 환경 자체가 당신이 통제할 수 없고, 감당할 수 없고, 그냥 어떻게 보면 당하는 입장이지만 지금은 당신이 성인이 됐으니 선택하고 그 거에 대한 책임을 질 수 있는 상황이 되지 않았느냐’ 그랬더니 너무 놀라는 거예요. ‘내가 선택할 수 있다고요. 내가 그걸

책임질 수 있다고요’ 이런 얘기를 하더라 고요. (참여자 16)

**상담자로서 성장할 기반이 마련됨.** 정서작업 후 성찰을 통해 참여자 자신이 가진 정서의 틀을 조금 더 유연하게 변화시킨다든지 상담효과에 대해 더 현실적인 기대를 가진다든지 하는 방식으로 참여자는 정서작업과 관련한 자신만의 스타일을 개발해 나가는 모습을 보였다. 더불어, 기존에 자신이 하던 정서작업의 방식에 의문을 던지고 성찰하려는 모습을 보였다. 정서작업에 대처하는 것은 비단 정서작업뿐만 아니라 직업적 정체성에 보람과 열의를 다시금 경험하는 계기가 되기도 하였다.

이 내담자를 기능하게 하기 위해서 오히려 열면 별로 좋지 않은 정서도 있을 수 있구나. 보통 정서는 접촉하고 해소돼야 풀려지는 거라고 우리는 배우지만 어떤 것들은 판도라의 상자에 넣어두고 잊고 살게, 그냥 안 본 척하고 살게 하는 것도 필요한가?라는, 처음으로 그 의문을 갖게 한 사례였던 것 같아요. (참여자 4)

**상담자 스스로에 대해 복잡한 감정을 느낌.** 참여자들은 정서작업이 지속적으로 어려워 내담자의 진전을 보지 못하거나 큰 무게감에 짓눌리는 내담자의 상황을 함께 겪으면서, 상담을 통해 어디까지 내담자가 나아질 수 있는가 하는 근원적인 회의감과 싸우게 되기도 하였다. 또, 여전히 정서작업을 막막해하고 잘 해내지 못하는 자신의 모습에 유능감이 떨어지거나 애쓰는 자신을 연민 어린 시선으로 바라보기도 하였다. 그러나 한계를 맞닥뜨리면서 오히려 상담자로서 겸손해지는 마음을 한편

배우게 되었다.

아예 말을 안 하고 앉아 있는 순간은 없었거든요. 무슨 얘기라도 하긴 하는데. 아. 이게 참 모르겠어요. 다시 또 그 내 담자를 만난다고 제가 아까는 제가 '그 내담자 좀 용기 있게 대처할 수 있을 것 같다' 이런 말씀을 드렸는데 이 내담자를 다시 만나도 제가 어떻게 다르게 할 수 있는지 아직 잘 모르겠어요. (참여자 1 [웃으며])

**내담자의 어려움이 여전히 지속됨.** 상담자의 노력에도 불구하고 내담자가 지속적으로 정서작업에 진전을 보이지 않거나 상담관계가 부정적으로 흘러가는 경우가 있었다. 정도가 심한 경우 조기종결을 하거나 내담자 주변의 대인관계 갈등이 빚어지는 경우도 나타났다.

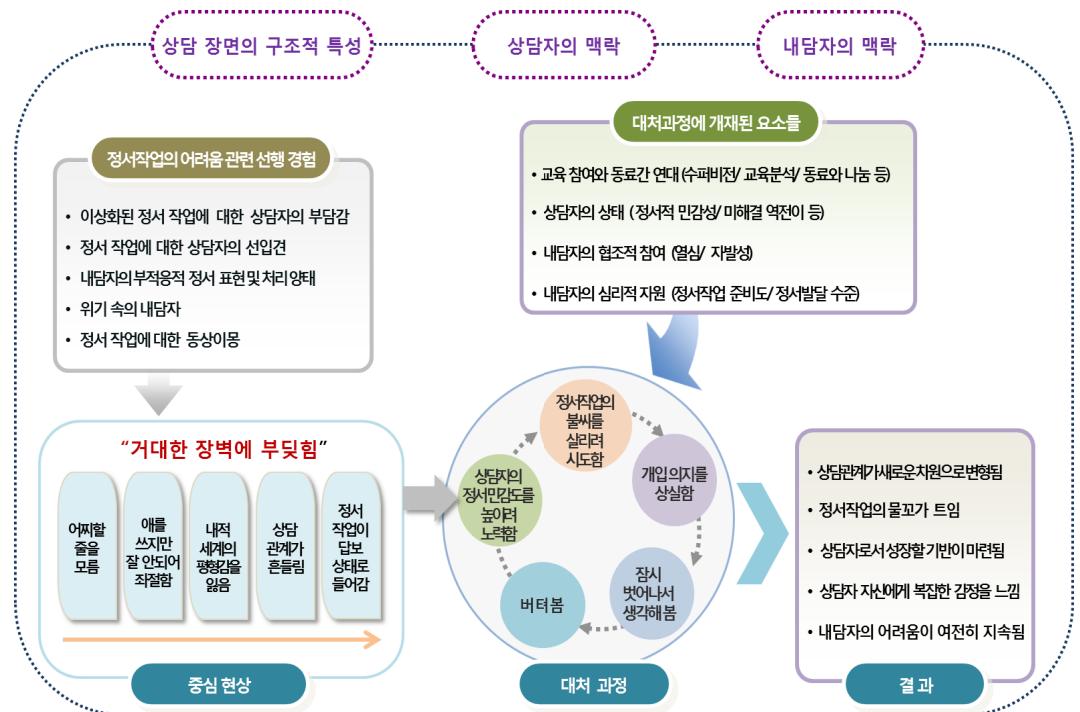
약간 울컥하는 정서 반응이 나왔었어요. 처음으로 그런 모습을. 그러니까 사실 처음은 아니었고 내담자가 오히려 상담 1회기 2회기 때는 눈물도 흘리고 했는데 그게 약간 울컥해서 우는 느낌은 아니었고. 그리고선 쭉 정서 반응이 없다가 그 15회기 때 정말 좀 이렇게 울컥해서 그렇그렇하는 그런 느낌이었는데 그러고선 드랍이 됐었어요. 얘네 어머니한테 연락이 와서 'OO이가 상담 더 안 받고 싶어 한다'. (참여자 14)

상담자가 상담실제에서 경험하는 정서작업의 어려움에 대처해 가는 과정과 핵심범주

앞서 표 3에 제시된 범주와 하위범주들을

패러다임으로 요소 별로 정리한 바를 바탕으로, 과정분석을 수행하였다. Corbin과 Strauss (2015)에 의하면, 사람들이 경험하는 다양한 상호작용들은 다양한 조건이 개재됨에 따라 그 조건에 반응하고 역동성을 가지게 되는데, 이 반응성과 역동성을 과정(process)이라고 부르며, 과정으로서의 상호작용은 변화와 반복적인 형태 등 다양한 움직임 또는 흐름을 가지게 된다고 설명하였다. 본 연구에서는 중재적 조건이 개재되면서 참여자들이 정서작업의 어려움에 대처해 가는 작용/상호작용 범주들의 연속적 연결을 탐색하였다. 그리고 작용/상호작용의 범주들이 시간의 흐름에 따라 계속 반복·순환적 패턴을 나타내면서 어느 시점에서 결과, 즉 '상담관계가 새로운 차원으로 변형됨', '정서작업의 물꼬가 트임', '상담자로서 성장할 기반이 마련됨', '상담자 자신에게 복잡한 감정을 느낌', '내담자의 어려움이 여전히 지속됨' 중 어떤 상태로 이어짐을 발견하였다. 이상 과정분석 결과까지 종합하여, 상담자가 상담실제에서 경험하는 정서작업의 어려움과 대처과정의 전체 흐름을 그림 1과 같이 도식화하였다.

그림 1에서 보는 바와 같이, 본 연구에 참여한 상담자들은 내담자와 상담 장면에서 정서작업을 할 때 직면하는 어려움을 마치 '거대한 장벽에 부딪히는' 것과 같은 막막하고 답답한 상태로 경험하고 있었다. 어떻게 해야 할 바를 모르고, 아무리 애를 써도 잘 안되고, 그 과정에서 상담자 내면의 심리적 평형감을 잃는 경험을 하게 되면서, 정서작업이 잘 안되는 것이 상담관계가 흔들리는 것과 같은 강한 경험을 하게 되었다. 이는 정서작업의 담보상태로 연결되었으며, 이 다섯가지의 중심 현상이 마치 휘몰아치듯이 이어져 참여자들에



게 경험되었다. 이 상태에만 머물러있는 것이 아니라, 참여자들은 어려움에 대해 여러 가지 방식으로 대처하여 갔는데, 이 대처과정에 개재된 요소로, 수퍼비전과 개인분석, 동료와의 나눔과 지지 등 상담자 외부와 연계된 자원을 활용하는 것, 또 상담자의 심리적, 신체적 상태, 내담자의 협조적 참여, 내담자의 심리적 자원 등이 대처과정에 영향을 주는 것으로 나타났다. 대처과정에 개재된 요소들의 작용으로, 상담자들은 정서작업의 어려움에 대한 대처로서 여러 가지 노력을 기울이면서 이에 이어지는 여러 경험들을 하였다. 이에 해당하는 범주들을 실제 참여자들이 언급한 예시와 함께 조금 구체적으로 살펴보면, ‘상담자의 정서 민감도를 높이려 노력함’ 범주와 관련하여 참여자들은 예컨대 정서개입을 할 때 내담자의

속도에 맞추고자 세심하게 모니터링하며 개입을 한다거나, 정서작업에 비협조적인 내담자에게 도움을 요청하며 유연하게 상담을 진행하거나, 내담자의 눈치와 표정 변화를 보면서 정서접촉을 할지, 사실파악으로 넘어갈지 등을 기민하게 결정을 하는 등의 내용이 포함되었다. ‘정서작업의 불씨를 살리려 시도함’ 범주와 관련하여 본 연구에 참여한 상담자들은 예컨대 정서를 탐색하는 과정에서 내담자가 모르겠다고 하면 상담자가 천천히 기다리면서 다시 시도를 하거나, 상담자 스스로 혹시 정서작업의 흐름이 끊겼다 생각될 때 당황하거나 자책하지 않고 침착하게 다시 시도하거나, 내담자가 자신의 신체감각을 알아차리고 회기 이후에도 신체감각과 감정일지를 써오는 과정을 부여하거나, 내담자에게 진정성을 발휘하

면서 진심어린 관심으로 함께 하는 등의 다양한 시도를 기울였다. 이러한 노력을 기울였음에도 불구하고 정서작업이 마음 먹은대로 잘 안되거나 답보상태에 머무를 때, 참여자들은 '개입 의지를 상실함'을 경험하였다고 보고하였다. 예컨대 정서작업을 함께 하기 보다는 힘들다고 상담자에게 공격 및 비난성의 발언을 하는 내담자 앞에서 무기력에 빠지기도 하고, 정서카드 작업을 통해 내담자가 자기감정을 알아차리게 하려는 노력을 여러차례 시도하였지만 내담자가 잘 모르겠다고 할 때 좌절을 느끼기도 하고, 정서작업에 대해 내담자가 별로 효과적이지 않은 것 같다고 말할 때 위축되기도 하는 등의 경험을 하였다. 이러한 상황에서 참여자들은 이 개입의지 상실이라는 좌절의 상황에 내내 빠져들어있기 보다는 나름의 노력을 다시 기울였다. 이러한 노력은 '잠시 벗어나서 생각해 봄' 범주로 요약되었다. 예컨대 상담자 자신의 정서개입 당시에 대해 한 발 떨어져서 성찰하고 생각해 보기도 하고, 자신이 완벽한 존재가 아니기 때문에 한계가 있음도 깨닫는 등의 깊이있는 자기성찰을 기울였다. 이러한 노력들을 하면서, 연구에 참여한 상담자들은 예컨대 여러 대상들과 다양한 소통을 하며 자신의 정서작업에 대한 이해를 하기도 하고, 부단히 노력하고 있는 상담자 스스로를 바라보고 격려하기도 하고, 회기 중에 다시 비슷한 좌절 상황이 와도 이전에 성찰하였던 바를 떠올리며 보다 침착하게 대처하고자 하는 '버텨봄'의 노력을 기울였다. 이러한 대처과정에서의 경험들은 서로 순환적으로 연결되어 되풀이 반복되었고, 이 순환적 과정의 반복의 어느 시점에서 참여자 각자의 상태 및 개재요소들과의 상호작용에 따라 상담관계가 새로운 차원으로 변형되는 쪽

으로 이행되었다. 뿐만 아니라 어느 시점에서 정서작업의 물꼬가 트이는 경험으로 결과적으로 연결되기도 하였다. 시간의 흐름에 따라 반복 순환되는 대처과정에서의 경험들은 상담자가 정서작업이라는 과업을 고군분투로 수행하면서 역설적으로 상담자로서 성장할 기반이 마련되는 역할을 하였다. 한편 내담자를 대하는 상담자 자신의 상태에 대해 여전히 복잡한 양가감정을 느끼거나, 여전히 내담자의 어려움이 해소되지 않고 지속되는 등의 결과도 있었다. 이상의 결과들은 상담자가 정서작업의 어려움에 대한 대처과정에 개재되는 요소들을 세세하게 잘 파악하면서, 내담자뿐만 아니라 상담자 스스로에 대한 성찰 노력과 정성을 들여 성실하게 정서작업에 임하는 것이 중요함을 보여주고 있다. 결론적으로 이 일련의 대처과정들을 관통하는 하나의 문장, 즉 핵심범주(Strauss & Corbin, 1990, 1998)을 본 연구에서는 "상담자가 자신의 정서와 내담자의 정서에 점차 더 민감해지고, 다양한 시도로 고군분투하며, 좌절을 견디고 성찰하며 성장하는 순환, 반복적 과정"으로 명명하였다.

## 논 의

본 연구는 실제 상담 장면에서 상담자가 경험하는 정서작업의 어려움과 대처과정 및 그 과정에 개재하는 요소들을 탐색함으로 정서다루기와 관련된 상담자 교육에의 시사점을 도출하려는 목적으로 출발하였다. 이를 위해 충분한 상담경력을 쌓은 17명의 상담자들을 대상으로 심층면접을 하고, 면접 결과를 근거이론 방법을 통해 분석한 결과 69개의 하위범주와 27개의 범주가 도출되었다. 주요 결과를

요약하면 첫째, 상담자들이 실제 상담 장면에서 정서를 다루면서 경험하는 중심현상은 “거대한 장벽에 부딪힘”과 같은 느낌 또는 인식으로 해석되었다. 둘째, 이 중심현상을 경험한 이후 상담자들이 시도한 나름의 대처과정에는 ‘상담자의 정서민감도를 높이려 노력함’, ‘정서작업의 불씨를 살리려 시도함’, ‘개입의지를 상실함’, ‘잠시 벗어나서 생각해 봄’, ‘버텨봄’의 경험들이 서로 순환적으로 연결 및 반복되는 것으로 나타났다. 셋째, 대처과정에 개재되는 요소로는, 수퍼비전과 교육분석, 동료와의 나눔 등의 교육참여와 동료간 연대, 상담자의 상태, 내담자의 협조적 참여, 내담자의 심리적 자원 등이 발견되었다. 넷째, 이러한 대처과정을 관통하는 핵심범주는 ‘상담자가 자신의 정서와 내담자의 정서에 점차 더 민감해지고, 다양한 시도로 고군분투하며, 좌절을 견디고, 성찰하며 성장하는 순환·반복적 과정’으로 요약, 명명되었다.

이와 같은 주요 결과는 상담 현장에서 상담자들이 고군분투하며 직접 경험한 내용들을 주 자료로 하여 도출된 것으로서, 상담자의 정서 다루기와 관련된 상담자 교육에 적용 가능한 논의점 및 시사점을 주고 있다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫 번째 논의점으로, 본 연구에서는 실제 현장에서의 상담자 경험을 주요 데이터로 하여 정서다루기 과정과 개재요소를 도출함으로써, 실제로 상담자가 내담자의 정서를 다루는 데 어떤 어려움에 봉착하고, 그 어려움이 실제로 어떻게 느껴지며, 그 어려움으로부터 어떻게 대처해 가는지에 대한 일련의 흐름 그리고 그 흐름에 기여하는 요소들을 발견하였다. 이것은 상담자 교육 및 실제에 있어, 우리가 어떤 자료를 활용하는가의 주제와 관련이 된다. 이제까지의 상

담실습은 지금까지 잘 알려지거나 검증된 연구결과 또는 이론의 강조점 또는 기법을 먼저 배운 후, 실제 상담 장면에 적용하고, 적용이 잘 되는 면과 잘 안 되는 면 등을 수퍼바이저와 함께 점검 또는 반복 연습하는 방식, 즉 ‘위에서 아래(top-down’ 방식이 주된 임상훈련 방법으로 진행되어 왔다. 이것은 증거기반 실무(evidence-based practice)를 근간으로 하는 상담자 교육에서 매우 중요하다. 그러나 한편, 이미 알려진 여러 상담이론 및 치료법을 전수받아 실제 상담에 적용하면서 직면하게 되는 다양하고 복잡한 어려움과 그 어려움과 관련된 요소들이 무엇이 있는지까지 상세하게 교육하는 데에는 한계가 분명히 존재하였다(Fosha, 2021; Greenberg, 2021).

특히, 최근에 각광받는 정서, 신체, 관계의 중요성을 강조하는 이론들의 경우에도 그 이론의 주요 요소들을 상담실제에서 어떻게 적용하라는 부분까지는 비교적 상세히 설명하고 있으나, 이론에서 알려준 대로 적용하는 과정에서 상담자가 직면하는 어려움의 종류가 무엇이고, 어떻게 해결해 가야하는지에 대한 세부 지침까지 상세히 설명하고 있지는 않다. 따라서 이 부분 역시 상담자 입장에서는 답답 하지만 막막하고 모호한 상태로 수퍼비전을 통해, 또는 반복연습에 의존할 수밖에 없는 현실에 직면하게 된다. 이러한 점에서 본 연구의 결과는 다양한 이론적 배경을 지닌 상담자들이 실제 내담자와의 정서작업의 어려움 속에서 고군분투한 생생한 경험이 주요 자료가 되어 도출된 실체이론(substantive theory)적 성격의 설명이라는 점에서 의미가 있다. 즉 특정 가설이나 이론 등에 의존하지 않고 연구 참여자들의 경험이라는 중요 자료를 토대로 도출된 구조화된 설명(Strauss & Corbin, 1990,

1998)이라는 점에서 함의를 가진다. 예를 들어, 본 연구에서 상담현장에서 나름의 내공을 쌓은 상담자들이 실제로 정서작업의 어려움에 봉착하였을 때 경험한 중심현상인 “거대한 장벽에 부딪힘”의 경험은 어느 특정 이론적 배경을 가진 상담에서만 나타나는 것이 아닌 공통적인 경험이었다. 또한 본 연구의 참여자들은 실제 상담 현장에서 상담자들이 경험하고 있는 정서작업의 어려움에 대처하는 과정을 생생한 목소리로 들려주었다. 구체적으로 상담자들이 정서작업의 어려움에 대처하는 과정은 ‘위에서 아래로(top-down)’의 대표적 방식으로 볼 수 있는 기준 이론(재)학습, 수퍼바이저의 제언을 기계적으로 적용하는 방식이 아니라 자신의 고유한 정서작업의 어려움을 경험하는 현장에서 ‘위의’ 제언들을 ‘아래에서’ 재구성하는 매우 역동적인 과정인 것으로 드러났다. 이러한 결과들은 진정한 정서작업에 대한 훈련은 ‘아래에서 위로(bottom-up)’의 경험 중심이어야 한다는 Siegel(2009)의 제언을 지지하는 바, 실제 정서작업 현장에서 상담자들이 생생하게 경험하는 어려움과 대처 과정에 대한 결과에 근거하여 상담자 교육 특히 정서작업 훈련을 하는 과정에 적용가능한 구체적인 지식과 정보를 제공한다는 점에서 유의미한 기여를 할 것으로 기대된다.

본 연구의 결과는 수련 중인 상담자뿐만 아니라 수퍼바이저들에게도 활용가능할 것으로 생각된다. 예를 들어, 상담자들이 정서작업을 하는 가운데 “거대한 장벽에 부딪힘”과 같은 어려움에 직면하였을 때 이를 타당화할 수 있는 근거로서 활용될 수 있을 것이다. 또한 “거대한 장벽에 부딪힘”的 경험은 상담의 근간이 되는 상담관계와 상담자의 내적 평형감을 뒤흔들고, 이제까지 배웠던 대로 애를 써도 잘

되지 않는 좌절을 겪으며 어찌할 줄을 모르는 상태에서 정서작업이 답보되는 상태에 이르게 되는 구체적인 경험의 흐름으로 이어지는 것으로 나타났다. 이와 같이 본 연구를 통해 구체적으로 드러난 중심현상은 상담자들이 실제 상담 장면에서 경험하게 되는 정서작업의 어려움의 의미를 상담자들의 관점에서 보다 깊숙이 공감하고 이해할 수 있는 접촉지점을 만드는 데 활용될 수 있을 것이다.

두 번째 논의점은 중심현상이 나타나게 되는 데 영향을 주는 인과적 조건 또는 맥락적 조건의 요소들과 관련된 부분이다. 상담자들이 경험하는 정서작업의 어려움에 영향을 주는 인과적 조건 및 맥락적 조건의 구체적인 하위범주들은 이들이 정서작업의 어려움을 마주하게 되었을 때 그 어려움을 보다 다면적으로 탐색하고, 이해할 수 있는 단서들을 제공해준다. 예컨대 상담자가 정서작업에 어려움을 가지게 되는 인과적 요소로서, 상담자가 정서작업에 대한 부담이 너무 큰 것은 아닌지, 내담자에 대한 입체적 이해가 부족한 상태는 아닌지, 내담자의 정서과정이 만성적으로 부적응적이거나 위기 상태는 아닌지, 혹은 내담자와 상담자가 정서작업에 대해 서로 다른 기대를 암묵적으로 가지고 있는 것은 아닌지를 탐색해 볼 수 있을 것이다. 더불어 상담 장면의 구조적 특성이나 상담자와 내담자의 맥락적 특성이 정서작업에 미치는 전반적인 영향에 대해서도 폭넓게 고려할 필요가 있다. 상담자의 정서작업의 어려움의 원인을 상담자 개인의 개입 역량 부족으로만 귀인하는 것이 아니라, 상담자의 정서작업의 어려움과 대처 과정을 둘러싼 다양한 요소들을 고려함으로써, 상담자가 경험하고 있는 정서 개입의 어려움의 세부 내용을 보다 폭넓게 탐색할 수 있는

여지를 마련해 준다. 상담자의 어려움을 다양한 관점으로 바라볼 수 있도록 하는 ‘놀이공간’으로서 수퍼비전의 장을 마련할 때 상담자는 자신이 봉착한 어려움을 ‘연구하는 자세(research mindset)’로 접근할 수 있게 된다 (Gilbert & Evans, 2010). 상담자가 상담 과정에서 경험하는 정서적 어려움을 이와 관련된 인과적, 맥락적 요소를 포괄하는 현상으로 확장하여 이해할 때 상담자는 자신의 어려움에 심리적 거리를 두고 연구하는 자세로, 놀이를 하듯 보다 유연하게 자신, 내담자, 그리고 상담 과정에 대해 탐색할 수 있게 될 것이다.

이렇듯 상담자들이 상담실제에서 봉착한 어려움을 다양한 관점으로 바라볼 수 있는 관점의 확장을 제공해줄 수 있는 가능성은 상담자의 성찰의 중요성과 관련된 세 번째 논의와 연결된다. 본 연구 결과에 따르면 상담자가 자신과 내담자와 상담 과정 전반에 대한 성찰을 거치고 자신의 상태와 한계를 수용하게 되면서 정서다루기 과정을 안정적으로 진행할 수 있게 되는데 긍정적인 작용을 하는 것으로 나타났다. 상담자의 자기 성찰은 전문가가 자신의 실무행위에 대해 스스로 질문하고 검토하고 숙고함으로써 현실세계의 불확정한 문제 상황에 능숙하게 대처하는데 필요한 실제적 지식과 이론을 구축해나가는 과정을 말하는 것으로(김진숙, 2005; Schön, 1983, 1987), 상담자의 전문성 발달을 위한 핵심적 요소로 작용한다(손은정 외, 2003; 황주연, 정남운, 2010). 본 연구에서 정서작업의 어려움을 마주한 상담자는 성찰의 과정을 거치면서 자신의 상태와 한계를 수용하게 되고 좌절감과 추락한 효능감에 매몰되지 않고 현재 자신을 스스로 격려하고, 상담자로 성장하고 발전할 수 있는 방향으로 나아가기 위해 교육참여와 동료 간

연대의 노력을 기울이기 시작하였다. 성찰은 기존의 방법이 통하지 않는 교착상태에 빠졌을 때 문제 해결 모드에서 문제 자체를 새롭게 바라보려는 탐색적 태도로부터 시작된다 (Schön, 1987). 본 연구에서도 상담자들이 상담 실제에서 아무리 애써도 앞으로 나아갈 수 없는 정서적 어려움에 답보된 상태에 처했을 때 이전 것에 매이지 말고 다르게 해보자는 마음을 먹게 된다고 하며 새로운 변형의 단초를 마련하는 것으로 나타났다.

상담자의 자기 성찰은 수퍼비전, 교육분석, 동료와의 나눔과 같은 외부적 요인과 상호작용하면서 그 효과가 상승되는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담자들이 매뉴얼식 기술습득이나 ‘위에서 아래로’ 전수되는 지식을 통해서보다는 외부적 자원과 상담자 자기 성찰의 상호작용을 통해 자신의 고유한 대처 방식을 구성해 간다는 상담자 전문성 발달 이론의 제언(Skovholt & Rønnestad, 1995)과 일맥상통한다. 상담자들은 정서작업의 어려움에 직면하여 고군분투하며 외부의 자원들을 적극적으로 활용하고, 성찰적 숙고의 과정을 거치면서 상담자로서 새로운 국면의 자신과 조우하고 막혔던 정서작업의 물꼬가 자연스럽게 트이는 경험을 하는 것으로 드러났다. 물론 내담자 어려움은 여전히 지속되기도 하여 이를 함께 버티고 지켜보며 상담, 상담자, 내담자 그리고 나아가 인간에 대한 보다 복잡한 감정을 경험하게 되기도 하였다. 이러한 결과는 정서작업의 어려움에 봉착한 상담자들에게 적시에 외부자원을 활용하는 것의 중요성, 그리고 그 과정에서 상담자의 자기 성찰을 독려할 수 있는 역동적이고, 상호적 교육 분위기의 중요성을 보여준다.

마지막으로 본 연구 결과 정서작업 어려움

에 대처하는 과정의 5가지 범주는 순환·반복적인 경험으로 연결되는 것으로 나타났다. 이 결과는 상담자들이 정서적 어려움에 대처하는 과정에서 어떤 요소가 보다 활성화되어야 하는지를 확인하고 이에 보다 집중적 노력을 의도적으로 기울일 수 있도록 안내하는 지도로 활용할 수 있을 것으로 생각된다. 예컨대 상담자의 정서민감도를 높힐 수 있는 마음챙김, 정서작업의 불씨를 살펴보기 위해 적용해 볼 수 있는 구체적인 정서 기법의 활용, 상담 과정에서 벗어나 생각해 볼 수 있도록 성찰일지 작성, 녹음본 들어보기, 성찰한 내용을 구체적으로 상담에 반영해보려고 노력하기 등의 대처를 고려해보는 것이다. 이러한 대처과정들은 순환적으로 연결되는 것으로 나타난 바, 상담자들이 정서작업의 어려움에 막혀있을 때 어떤 대처 요소에 집중하여 노력을 기울일 것 인지를 검토해볼 수 있다.

지금까지 상담자가 경험하는 정서작업의 어려움과 대처 과정 및 그 과정에 개재하는 요소들을 탐색함으로 정서다루기와 관련된 상담자 교육에의 시사점을 도출하고자 하는 본 연구의 목적에 따라 주된 연구 결과들을 중심으로 구체적인 상담자 교육과 훈련의 방향을 제안하였다. 제안된 내용의 핵심적인 내용을 정리하면 첫째, 기존의 교수(instruction) 중심의 교육에서 개별 학습자의 경험 중심의 교육이 이루어져야 하며, 둘째, 상담자의 상담역량을 실제적으로 키워가기 위해서는 단지 상담 실습의 절대량을 늘려 ‘더 열심히’ 노력하는 것이 아니라 ‘다르게 노력’해야 하는 것이 필요하다는 점이다. 또한, 상담자 정서작업의 역량은 단순 반복으로 기술만을 익히는 것이 아니라 전인적인 변화가 일어날 수 있도록 역동적 자기 성찰과정을 거치는 것이 필요하다는 것을

강조하였다. 이러한 상담자 교육의 방향은 상담자 교육의 의도적 연습(Deliberate Practice)의 개념과 상응하는 것으로 보인다(Rousmaniere, 2017). 앞에서 제안한 바, 본 연구의 중심현상, 인과적 조건과 맥락적 조건, 그리고 대처 과정에서 드러난 구체적 요소들을 활용하여 정서작업의 어려움을 해결해나가기 위해 어떤 요소를 의도적 연습할 것인지 개별화된 실습 목표를 세워볼 수 있을 것이다.

국내 상담자들이 상담현장에서 경험하고 있는 정서작업의 어려움에 대한 생생한 목소리를 담은 본 연구의 결과가 기존의 이론들의 제언 및 선행 연구들의 결과와 어떠한 공통점 및 차이점이 있는지를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 본 연구 결과 정서작업과 상담관계의 상호적 영향력이 발견되었는데 이는 내담자의 정서변형을 내담자 변화의 기본 축으로 삼고 있는 기존 상담이론(정서중심이론, 가속경험적 역동이론, 애착심리치료 등)과 맥을 같이 하는 결과로 보인다. 구체적으로 상담 관계가 흔들리면서 정서작업이 담보상태로 들어가게 되는 반면, 상담 관계가 새로운 차원으로 변형되면서 정서작업의 물꼬가 트이게 되었다는 참여자들의 보고는 상담자와 내담자의 상호조절을 통해 내담자의 정서에 대한 공감적 조율과 변형이 가능하다고 보는 기존 이론적 제언을 경험적으로 확인하여 준 것으로 보인다. 또한, 상담자의 정서작업은 내담자의 맥락과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났는데 구체적으로 내담자의 위기상태 여부, 정서작업에 대한 기대 여부 및 협조적 참여와 심리적 자원은 상담자의 정서작업의 난관을 만들기도 하고, 이를 헤쳐나갈 수 있는 협력 자원으로 작용하는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 작업동맹이 정서활성화 작업의 주요한 조절변인이 된

다는 기존 연구(김지민, 2021)와 유사한 결과로 보여진다. 즉, 상담자와 내담자가 정서작업에 대해 공통의 목표와 과업을 가지고, 정서적 유대를 형성할 수 있을 때 내담자와 상담자가 생산적인 정서작업을 할 수 있다는 것이다.

상담자 정서 경험에만 초점을 둔 기존의 연구들은 매우 제한적으로 이루어졌는데, 이들 연구들은 주로 상담자들이 어떠한 특정 정서(예를 들면, 불안, 혼란, 자기비난, 지루함 등)를 경험하는지에 초점을 두고 이를 해결하는 구체적인 전략(예를 들면, 생각하기 멈추기 등)을 탐색하였다(Williams et al., 1997). 이에 비해 본 연구에서는 상담자의 특정 정서를 명명하거나 특정 정서 관리 방식에 초점을 두기보다는 정서적 어려움이 형성되고, 경험하고, 대처하는 전체적 과정에 초점을 두었다는 점에서 차이점을 지닌다. 또한, 기존 이론에서 제안하는 정서변형의 과정은 내담자가 정서변화 과정의 주축이 되고, 이 과정에서 상담자들이 어떻게 내담자 정서경험을 조율, 촉진할 수 있는지와 관련된 논의가 주로 이루어져 왔다. 그러나 상담자와 내담자의 상호주관적 관계 맥락은 상담자와 내담자 각자가 정서적 주체로서 상대방에게 정서적 영향을 주고, 영향을 받을 수 있는 상호침투적(interpenetrable) 관계이며, 이러한 관계적 맥락에서 진정한 대인간 교감이 가능해진다(Stern, 2004). 이러한 제언을 따를 때 상담자가 정서적 주체로 경험하는 정서경험에 대한 본 연구의 결과는 내담자를 주축으로 하는 기존 연구와 구별되는 주요한 이론적 공헌을 한 것으로 보인다.

본 연구는 상담자들의 구체적이고 생생한 목소리를 토대로 상담자가 상담 장면에서 경험하는 실제적인 정서적 어려움과 대처 과정

에 관한 실체적인 이론을 개발하고, 이를 통하여 상담자 교육에 관련된 구체적인 시사점을 제안하였다는 점에서 유의한 이론적, 실천적 함의를 지닌다. 이제 본 연구가 지니는 제한점과 추후 연구 방향을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구에 참여한 상담자들은 다양한 현장에서 일하고, 다양한 이론적 배경을 지닌 상담자들이었다. 이들의 상담경력은 5년에서 15년 사이의 경력으로서, 초심 상담자나 대가 상담자들을 포괄하지는 못하는 것으로 보인다. 이에 전문성 발달 수준에 비추어 본 연구 결과를 적용하려고 할 때 초심상담자들이나 대가 상담자들의 경험을 대표한다고 보기는 어려울 수 있다. 정서작업은 훈련된 임상적 직관과 직결되는 작업으로 상담자의 전문성 발달과 밀접한 관련이 있을 것으로 예상된다. 이에 추후연구에서는 초심 상담자, 그리고 대가 상담자들이 상담 실제에서 경험하는 고유한 정서작업의 어려움과 대처 과정에 대해 탐색해 볼 수 있을 것이다. 이러한 연구들이 축적되면 상담경력에 따라 상담자들의 정서작업의 특성이 어떻게 변형되어 가는지를 이해할 수 있는 소중한 결과가 될 것으로 생각된다.

또한 본 연구에 참여한 상담자들은 다양한 이론적 배경을 지닌 것으로 보고 하였으나 17명의 참여 상담자를 가운데 12명이 정신역동적 접근을 주요 이론적 정향 중의 하나로 지목한 바, 본 연구의 결과는 정신역동적 접근에 익숙한 상담자들의 경험을 주로 반영하고 있을 가능성이 높다. 정신역동적 접근에서는 상담자들의 역전이가 상담 과정에 미치는 영향에 대한 강조를 많이 하므로, 연구 모집 과정에서 '상담자의 정서작업'이라는 연구 주제가 참여자들의 연구 참여 동기를 높였을 가능

성이 높다. 상담 과정에서 상담자의 정서적 반응에 대한 연구는 주로 역전이의 다양한 형태로 연구되었다는 선행연구들(Chui et al., 2016)과 유사하게 본 연구의 결과도 정신역동적 접근으로 훈련받은 상담자들의 경험이 주로 반영되었을 가능성을 배제할 수 없다. 상담자의 이론적 정향에 따라 정서작업의 중요성에 대한 강조와 접근방식에 차이가 있으므로 추후 연구에서는 정신역동적 접근과 다른 이론적 접근을 사용하는 상담자들의 정서작업 경험에 대한 연구를 진행해 볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

둘째, 본 연구에서는 근거이론 방법을 사용하여 상담자들의 주관적 경험을 분석하고 이해하는데 초점을 두었다. 이에 이들이 경험하는 주관적 어려움이 실제 상담 상황에서 어떻게 나타나고, 상담 성과에 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대한 확장된 이해를 하기는 어려운 부분이 있다. 추후 연구에서는 상담자들이 주관적으로 인식하고 있는 정서작업의 어려움과 대처가 제 3자적 관점에서 볼 때 어떻게 드러나고, 상담 성과와는 어떻게 연결되는지에 관한 연구를 진행해 볼 수 있을 것 같다. 본 연구에서 상담자들은 정서적 어려움에 직면했을 때 수퍼비전, 동료 자문과 같은 외부 자원을 적극 활용하는 것으로 나타난 바, 수퍼바이저들이 상담자들의 정서적 어려움이 상담에 어떻게 반영되고 있는지, 상담에서 경험한 상담자들의 정서적 어려움이 수퍼비전 과정에 어떤 영향을 미치는지, 상담 성과에는 어떤 영향을 미치는지 등과 관련된 메타적 관점의 평가와 인식을 분석해 볼 수 있을 것이다. 아울러 수퍼바이저들이 상담자들의 정서적 어려움을 수퍼비전 내에서 어떤 목표와 방식으로 지도하고 있는지, 수퍼바이저들이 상

담자 정서작업을 지도하는데 어떠한 어려움을 경험하고 대처해 나가고 있는지에 관한 탐색적 연구도 흥미로운 연구가 될 것이다.

셋째, 면담은 참여자의 선호에 따라 대면 혹은 비대면을 선택할 수 있도록 안내하였는데, 참여자 전원이 비대면을 선택하였다. 비대면으로 진행한 개인상담에 대한 연구(김은하 등, 2021)에서는 비대면 화상 방식의 장점으로 상담자의 얼굴 표정을 더 자세하게 볼 수 있는 점을 언급하였다. 이와 유사하게 화상 방식으로 면담을 진행한 본 연구에서도 연구자는 참여자의 표정과 비언어적인 다양한 동작을 잘 살펴볼 수 있었다. 그러나 비대면 면담의 경우 면담이 진행되는 동안 카메라의 화질이나 인터넷 연결 상황의 변화 등으로 상호작용 흐름이 끊길 가능성을 예상해 볼 수 있는데, 실제로 면담이 진행되는 도중 인터넷 연결이 원활하지 않아 재접속하는 일이 발생하기도 하였다. 그러나 이러한 단점에도 불구하고, 참여자들은 비대면 면담을 통해 물리적 이동의 부담을 덜 수 있었다. 더불어, 낮선 환경에서 면담하는 불편함을 최소화한 상태에서 연구자와 참여자가 자연스럽게 상호작용할 수 있었던 것으로 보인다.

넷째, 본 연구의 목적은 실제 상담 장면에서 상담자가 경험하는 정서작업의 어려움과 대처 과정 및 그 과정에 개재하는 요소들을 탐색함으로 정서다루기와 관련된 상담자 교육에의 시사점을 도출하려는 목적으로 출발하였다. 연구 결과 도출된 범주와 하위 범주의 내용을 기반으로 상담자들의 정서작업 역량을 향상 시키기 위한 구체적인 상담자 교육 방법과 내용을 제안하고자 하였으나 정서작업에 관여된 복잡한 차원과 요소들을 망라하여 실제적이고 구체적인 교육 방법과 내용을 제안

하기에 본 연구는 이제 막 시작하는 탐색적(exploratory)인 단계라고 생각된다. 이에 상담자 정서작업에서 경험하는 보다 심층적이고 다양한 연구 결과를 구축하고 이를 기준 이론과 통합한 “상담자 정서작업에 초점을 둔 상담자 교육의 교육과정 및 프로그램 개발”은 중요한 추후 연구 과제로 남기고자 한다.

마지막으로 상담자의 정서적 어려움과 대처에 대한 연구 못지않게 내담자 입장에서의 경험 역시 중요한 연구주제로 생각된다. 상담의 성과는 궁극적으로 내담자의 변화로 귀결되는 만큼 내담자들이 상담 실제에서 어떻게 정서적 고통을 호소하고, 상담 과정에서 무엇을 경험하며 변화해 가는지에 대해 내담자의 목소리를 토대로 한 세밀한 탐색이 필요할 것으로 보인다.

### 참고문헌

- 강임정, 김영근 (2021). 상담 과정에서 내담자의 정서경험에 대한 현상학적 연구. *복지상담교육연구*, 10(2), 97-117.
- 김은하, 이은설, 조예지 (2021). 대학상담센터 내담자들의 비대면 심리상담 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 22(2), 85-110.
- 김주연, 이영순 (2023). 초심상담자의 정서적 어려움 극복을 위한 정서중심 집단상담 프로그램 개발 및 효과. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 35(1), 33-61.
- 김지민 (2020). 청소년 내담자의 정서체험을 촉진하는 상담자 개입에 관한 연구. *중앙대학교 박사학위논문*.
- 김지민 (2021). 작업동맹과 상담단계에 따른 상담자 개입과 청소년 내담자의 정서체험. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 33(1), 159-187.
- 김진숙 (2005). 상담자교육에서 성찰적 실천의 의미와 적용. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 17(4), 813-831.
- 김창대 (2019). 신경과학적 관점의 정서조절 연구 동향 - 상담 및 심리치료에 제공하는 시사점 -. *상담학연구*, 20(3), 1-51.
- 박승민, 김광수, 방기연, 오영희, 임은미 (2012). 근거이론 접근을 활용한 상담연구과정. *학지사*.
- 손은정, 유성경, 심혜원 (2003). 상담자의 자기 성찰(reflection)과 전문성 발달. *상담학연구*, 4, 367-380.
- 유성경 (2018). 상담 및 심리치료의 핵심원리. *학지사*.
- 정갑선, 김영근 (2021). 일차 정서에 관한 이론적 고찰과 상담적 활용. *상담학연구*, 22(2), 1-23.
- 정인숙 (2024). 내담자의 정서에 대한 상담자의 공감정확도와 상담성과와의 관계. *이화여자대학교 박사학위논문*.
- 황주연, 정남운 (2010). 상담자 자기성찰(Self-Reflection)에 대한 고찰. *한국심리학회지: 일반*, 29(2), 241-263.
- Aron, L., & Harris, A. (2014). *Relational psychoanalysis: Vol. 5. Evolution of process*. London, United Kingdom: Routledge.
- Birks, M., & Mills, J. (2015). *Grounded theory: A practical guide*. Sage.
- Butler, E. A. (2015). Interpersonal affect dynamics: It takes two (and time) to tango. *Emotion Review*, 7, 336-341.
- Carryer, J. R., & Greenberg, L. S. (2010). Optimal levels of emotional arousal in experiential

- therapy of depression. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 78, 190-199.
- Chui, H., Hill, C. E., Kline, K., Kuo, P., & Mohr, J. J. (2016). Are you in the mood? Therapist affect and psychotherapy process. *Journal of Counseling Psychology*, 63 (4), 405-418.
- Cooper, R., Cooper, K., Russell, A. J., & Smith, L. G. E. (2021). 'I'm proud to be a little bit different': The effects of autistic individuals' perceptions of autism and autism social identity on their collective self-esteem. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 51(2), 704-714.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2019). *근거이론* (김미영, 정승은, 차지영, 강지숙, 권유림, 김윤주, 박금주, 서금숙 공역). 학지사. (원본 출판 2015년)
- Corey, M., & Corey, G. (2010). *Becoming a helper* (6th ed.). Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *질적연구 방법론: 다섯가지 접근* (4판) (조홍식, 정선우, 김진숙, 권지성 공역). 학지사. (원본 출판 2018년)
- Fisher, H., Atzil-Slonim, D., Bar-Kalifa, E., Rafaeli, E., & Peri, T. (2017). Growth curves of clients' emotional experience and their association with emotion regulation and symptoms. *Psychotherapy Research*, 29(4), 463-478.
- Fosha, D. E. (2021). *Undoing aloneness and the transformation of suffering into flourishing: AEDP 2.0*. American Psychological Association.
- Frederick, R. J. (2021). Neuroplasticity in action: Rewiring internal working models of attachment. In D. Fosha(Ed.), *Undoing aloneness and the transformation of suffering into flourishing: AEDP 2.0*. (pp. 189-216). American Psychological Association.
- Gilbert, M. C., & Evans, K. (2010). *심리치료 수퍼비전* (유영권 역). 학지사. (원본 출판 2004년).
- Goetz, J. P., & LeCompte, M. D. (1984). *Ethnography and qualitative design in educational research*. Academic Press.
- Greenberg, L. S. (2021). *Changing emotion with emotion: A practitioner's guide*. American Psychological Association.
- Greenberg, L. S., Ford, C. L., Alden, L. S., & Johnson, S. M. (1993). In-session change in emotionally focused therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(1), 78-84.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. Jossey-Bass.
- Hogarth, R. M. (2001). *Educating intuition*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Jones, E. E., & Pulos, S. M. (1993). Comparing the process in psychodynamic and cognitive-behavioral therapies. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61(2), 306-316.
- Kramer, U., Pascual-Leone, A., Despland, J.-N., & De Roten, Y. (2015). One minute of grief: Emotional processing in short-term dynamic psychotherapy for adjustment disorder. *Journal*

- of Consulting and Clinical Psychology, 83, 187-198.
- Ladmanová, M., Řiháček, T., & Timulak, L. (2021). Client-Identified impacts of helpful and hindering events in psychotherapy: A qualitative meta-analysis. *Psychotherapy Research*, 32(6), 1-13.
- Levine, P. (2010). *In an unspoken voice: How the body releases trauma and restores goodness*. North Atlantic Books.
- Marks-Tarlow, T. (2012). *Clinical intuition in psychotherapy: The neurobiology of embodied response*. WW Norton & Co.
- Pascual-Leone, A., & Yeryomenko, N. (2017). The client “experiencing” scale as a predictor of treatment outcomes: A meta-analysis on psychotherapy process. *Psychotherapy Research*, 27(6), 653-665.
- Peluso, P. R., & Freund, R. R. (2018). Therapist and client emotional expression and psychotherapy outcomes: A meta-analysis. *Psychotherapy*, 55(4), 461-472.
- Rousmaniere, T. (2017). *Deliberate practice for psychotherapists*. New York, Routledge.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Schön, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner: Toward a new design for teaching and learning in profession*. New York: Basic Books.
- Schore, A. N. (1994). *Affect regulation and the origin of the self: The neurobiology of emotional development*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Schore, A. N. (2009). Right brain affect regulation: An essential mechanism of development, trauma, dissociation, and psychotherapy. In D. Fosha, D. J. Siegel, & M. Solomon (Eds.), *The healing power of emotion: Affective neuroscience, development and clinical practice* (pp. 112-144). New York: Norton.
- Siegel, D. J. (2009). Mindful awareness, mindsight, and neural integration. *The Humanistic Psychologist*, 37(2), 137-158.
- Skovholt, T. M., & Rønnestad, M. H. (1995). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. John Wiley & Sons; New York.
- Steinmann, R., Gat, I., Nir-Gottlieb, O., Shahar, B., & Diamond, G. M. (2017). Attachment-based family therapy and individual emotion-focused therapy for unresolved anger: Qualitative analysis of treatment outcomes and change processes. *Psychotherapy*, 54(3), 281-291.
- Stern, D. N. (2004). *The present moment in psychotherapy and everyday life*. W.W. Norton & Company.
- Stiles, W. B. (2021). Responsiveness in psychotherapy research: Problems and ways forward. In J. C. Watson, & H. Wiseman (Eds.), *The responsive psychotherapist: Attuning to clients in the moment* (pp. 15-35). American Psychological Association.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Sage Publications, Inc.

- Van der Kolk, B. A. (2014). *The body keeps the score: Brain, mind, and body in the healing of trauma*. New York: Penguin Books
- Whelton, W. J. (2004). Emotional processes in psychotherapy: Evidence across therapeutic modalities. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 11(1), 58-71.
- Williams, E., Judge, A. B., Hill, C. E., & Hoffman, M. (1997). Experiences of novice therapists in prepracticum: Trainees', clients', and supervisors' perceptions of therapists' personal reactions and management strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 390-399.
- Yeung, D. (2021). What went right? What happens in the brain during AEDP's metatherapeutic processing. In D. Fosha (Ed.), *Undoing aloneness & the transformation of suffering into flourishing: AEDP 2.0* (pp. 349-376). American Psychological Association.

원고 접수일 : 2024. 10. 16

수정원고접수일 : 2025. 01. 03

제재 결정일 : 2025. 01. 23

## The Difficulties and Coping Processes in Dealing with Emotions Experienced by Counselors in Counseling Sessions

Sung Kyung Yoo<sup>1)</sup> Ju Hyun Park<sup>2)</sup> Ji Young Yoon<sup>2)</sup> Seung Min Park<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Ewha Womans University, Department of Psychology / Professor

<sup>2)</sup>Ewha Womans University, Department of Psychology / PhD candidate

<sup>3)</sup>Soongsil University, Department of Christian Studies / Professor

The purpose of this study is to explore the difficulties and coping processes involved in managing emotions in counseling. Seventeen counselors participated in this study, and in-depth interviews were conducted. The grounded theory method was applied for analysis. Sixty-five subcategories and 27 categories were derived, and the main findings are as follows. First, participants experienced difficulties in facing emotional work with clients, described as 'hitting a huge barrier.' Second, participants' coping processes were interconnected and repetitive, including efforts to increase emotional sensitivity, revive the spark of emotional work, lose intervention will, take a moment to think, and endure. Third, factors involved in the coping process included utilizing external resources and client's psychological resources. Fourth, the core category permeating these coping processes was summarized as a cyclical process of counselors becoming sensitive to their own and their client's emotions, attempting appropriate techniques, enduring setbacks, and reflecting and enduring.

*Key words : Counselors, Counseling Session, Difficulties in Dealing with Emotions, Grounded Theory Method*