

## 청소년동반자가 지각한 상담과정 알아차림 방해요소 연구\*

홍혜숙 왕은자†

한국상담대학원대학교

위기청소년에 대한 체계적인 심리사회적 지원을 위해 찾아가는 상담서비스를 제공하는 청소년동반자사업은 청소년상담의 한 유형으로 자리매김하고 있다. 본 연구는 청소년동반자가 상담과정에서 경험하는 알아차림 방해요소를 탐색하고자 하였다. 이를 위해 연구 대상의 관점에서 연구 주제와 관련된 특정 현상에 대한 인식을 시각적으로 보여주는 개념도 방법을 사용하였다. 서울·경기 지역의 전일제 및 시간제 청소년동반자 30명을 대상으로 개별 면접을 실시하여 이들이 지각하는 상담과정의 알아차림 방해요소를 수집하여 661개의 아이디어 진술문을 만들었다. 이 진술문을 종합, 편집하는 과정을 거쳐 최종적으로 63개의 청소년동반자가 지각하는 알아차림 방해요소 진술문 목록을 만들었다. 그 다음으로 연구대상인 청소년동반자는 알아차림 방해요소 진술문 각각 의미나 주제의 유사성에 따라 분류하였다. 또한 설문지로 제작된 알아차림 방해요소 진술문 각각에 대하여 공감하는 정도와 경험하는 빈도를 평정하였다. 청소년동반자가 유사성에 따라 분류한 결과를 원자료로 하여 다차원척도 분석과 위계적 군집분석을 실시하였다. 연구 결과 2개의 차원(상담외적-상담과정과 상담자-내담자 초점)과 7개의 군집(상담자 전문성 부족, 상담자 내적 갈등, 상담자 역전이, 위기청소년 특성, 의뢰인 요인, 상담외적 요인, 상담자 스트레스)이 도출되었고 이 결과를 가지고 개념도를 그리고 해석하였다. 마지막으로 본 연구결과에 대한 의의와 제한점 및 후속연구를 위한 시사점을 논의하였다.

\* 주요어: 청소년동반자, 알아차림, 알아차림 방해요소, 개념도

\* 본 원고는 홍혜숙(2015)의 석사학위논문을 일부 수정한 것임.

† 교신저자(Corresponding Author): 한국상담대학원대학교, 서울시 서초구 효령로 366  
Tel: 02-584-6851, E-mail: koror2@kcg.ac.kr

## 서 론

청소년의 조화롭고 건강한 성장은 건강한 사회로 가는 토대가 된다. 한 나라의 미래인 청소년들이 가정문제가 있거나 학업수행 또는 사회적응에 어려움을 겪는 등 취약한 상태에 놓여 위기를 맞게 되면, 이들에게 체계적인 심리사회적 지원(청소년복지지원법, 제 2조 제 4항)을 제공하는 것이 필요하다. OECD(1995)에서는 학교에서 실패하여 성공적으로 직업이나 독립적인 성인의 삶으로 이행하지 못할 것 같은 사람, 그 결과 사회에서 긍정적인 기여를 하지 못할 것 같은 청소년을 위기청소년으로 정의내리고 있으며(지승희, 양미진, 이자영, 김태성, 2006에서 재인용), 위기청소년은 적절한 보호와 돌봄의 기회를 제공받지 못함으로 인하여 가출, 학업이나 훈련의 중단, 신체장애, 폭력이나 성매매 등의 비행행동에 빠질 가능성이 높아(김은경, 홍영오, 2006), 다양한 수준의 문제가 존재하고 이러한 문제들이 서로 상호작용을 통해 더욱 악화될 수 있는 상태에 노출되어 있다(이창호, 양미진, 이희우, 이은경, 2005). 최근의 실태조사에 의하면 스트레스를 연속적으로 2주 이상 경험하는 청소년들이 34.9%이며, 가출 충동을 경험한 청소년들은 37.6%, 실제 1회 이상 가출 경험을 가지고 있는 청소년은 9.8%로 10명 중 1명은 가출을 경험하고 있음이 나타났다(여성가족부, 2014). 이러한 위기청소년을 보호하고 문제를 해결하기 위해 정부가 주체가 되어 노력해야 한다는 취지에 따라 여성가족부에서 위기청소년을 지원하기 위한 상담서비스 사업인 청소년동반자 프로그램을 시행하고 있다.

청소년동반자 프로그램은 외국의 유사 사례인 미국의 다중체계치료(Multisystemic Therapy; MST)의 이론적 접근을 토대로 개발되었다. 다중체계치료(MST)는 위기청소년에 대한 통합적 개입을 목표로 하는 가족 및 지역 기반 치료(Henggeler, 1999; 오경자, 이기학, 배주미, 2006에서 재인용)로 청소년 문제를 가정, 학교, 지역사회 등 주변 환경을 구성하는 여러 체계가 상호작용하여 나타난 결과로 간주하며, 심각한 행동문제가 있는 청소년들에게 효과적인 치료로 보고되고 있고, 그 효과가 장기적일뿐 아니라 비용대비 효과의 차원에서도 매우 효율적이다(최한나, 손자영, 이은주, 2013).

청소년동반자 사업의 가장 큰 특징은 청소년내담자가 상담 장소로 내방하지 못하는 경우 상담자가 청소년내담자의 현장(가정, 학교, 시설 등)으로 직접 찾아가서 상담이 이루어지는 ‘찾아가는 서비스’를 제공하기 때문에 자발적 청소년뿐만 아니라 비자발적 청소년까지 포함할 수 있다는 점이다(오경자, 배주미, 양재원, 2009). 두 번째 특징은 청소년 개인에게 주된 영향을 미치는 환경에 적극적인 개입을 하여 청소년내담자에게 필요한 서비스를 파악한 뒤 지역사회 내에서 활용할 수 있는 연계망을 활용하여 청소년내담자에게 적합한 개별적 맞춤형 통합적 서비스를 제공한다(박한샘, 고은영, 2009). 여기에서 청소년동반자는 청소년 상담분야에서 자격과 경험을 갖춘 전문가로서 위기청소년을 위해 지역사회의 청소년 협력자원을 발굴·연계하고, 그들과 지속적인 관계를 형성하여 지원할 수 있는 지지자를 뜻한다(한국청소년상담복지개발원, 2013).

청소년동반자 프로그램이 시작된 후, 청소년동반자의 위기청소년에 대한 개입의 효과를 검증하는 연구가 이루어졌다(김송은, 2011; 오경자 외, 2009; 정숙경, 2007). 이들 연구결과에 의하면 청소년동반자 프로그램은 일반상담에 비해 현장 중심 및 찾아가는 서비스 개입이 잘 이루어지고 있었으며, 청소년동반자 프로그램 서비스를 받은 청소년들의 적응유연성 신념체계가 향상되었고(백진영, 2008), 청소년동반자 프로그램이 위기청소년의 정서적·심리적·사회적 안녕감을 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다(김송은, 2011).

위기청소년이 건강한 삶을 살도록 조력하는 청소년동반자는 현장으로 직접 찾아가 청소년들과 지속적인 관계를 형성하면서, 그들에게 보호, 활동, 연계 등의 통합적 지원서비스를 제공하는 역할과 함께 상담자의 역할을 하고 있다. 이에 따라 청소년동반자들은 찾아가는 서비스와 상담에 대한 딜레마를 경험하고 있으며(박승곤, 김수정, 문성호, 2014), 상담과 복지업무의 역할을 동시에 요구받으면서 자신의 역할수행에 대한 혼란과 정체성에 대한 갈등을 경험한 후 청소년동반자로서의 역할을 정립하여 전문가로서 자리 매김을 하거나, 에너지 상실, 사기 저하, 개입의 한계 등 소진을 느끼고 있는 것으로 나타났다(박한샘, 고은영, 2009).

청소년동반자의 많은 수는 대학원에서 전문적인 상담훈련을 한 상담전공자이고(상담·심리학 전공 46.5%), 청소년동반자가 제공해야 하는 서비스 중에 상담활동은 1명의 청소년에게 평균 9.1회의 개인상담이 제공되는 비중 있는 활동이기에(한국청소년상담복지개발원, 2013) 청소년동반자에게 상담역량을 기르는 일은 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 한편, 한국청소년상담복지개발원(2013)의 운영보고서에 의하면 청소년동반자 프로그램을 통해 상담을 받은 청소년내담자들은 인터넷 중독, 학업중단, 가정폭력 피해, 보호관찰, 학교폭력 피해, 학교폭력 가해 등의 문제유형을 가지고 있었다. 이들은 대부분 학교, 부모, 보호관찰소 등의 의뢰로 인해 비자발적인 상태로 청소년동반자를 만나는 것으로 나타났다. 이와 같이 청소년동반자 프로그램의 많은 내담자들이 가지고 있는 위기청소년의 특수성과 비자발적 내담자, 열악한 환경에 노출된 내담자라는 측면은 청소년동반자의 효과적인 상담개입을 위하여 상담과정을 체계적으로 연구할 필요가 있다. 청소년동반자 프로그램과 관련된 선행연구들을 살펴보면 프로그램의 효과성 연구(오경자 외, 2009; 정숙경, 2007), 청소년동반자의 근무환경, 역할, 직무 스트레스 등의 조직요인, 개인의 성격, 효능감 등의 개인요인 등이 소진에 미치는 영향, 청소년동반자활동의 어려움, 이직 등(이영순, 김은정, 천성문, 2009; 이화영, 2014; 황재성, 2009)을 주로 다루고 있다. 상담을 통해 위기청소년의 변화를 촉진하려고 고군분투하고 있는 청소년동반자들이 현장에서 어떻게 상담을 하고 있는지, 상담과정의 어떤 요인들이 상담성공에 어떻게 영향을 미치는지, 그 요인들은 무엇인지 등에 대해서 관심을 가지고 경험적으로 밝히는 연구가 아직은 부족한 실정이다.

김계현(1998)은 상담에서 내담자에 대해 정확하게 아는 것은 상담 개입의 기초 조건이며, 상담자 자신의 내적 반응 및 대인 반응을 알아차리는 것으로부터 내담자를 진단하고 상담계획을 세울 수 있다고 하면서 상담자의 알아차림에 주목하였다. 또한, 내담자를 보다 깊이 있게 이해

하려면 먼저 내담자가 상담자에게 보내는 각종 정보의 표면적인 내용뿐만 아니라 그 핵심적인 의미, 동기 및 호소내용에 대해 신속하고 정확하게 아는 것을 비롯하여 상담과정 중에 일어나는 다양한 현상에 대해 민감하게 지각하는 능력이 필요하다고 하였다.

상담분야에서는 상담자가 되고자 하는 사람들이 필수적으로 갖춰야 하는 것으로 예민한 심리적 심성(psychological mindedness)을 중시해 왔으며(손진희, 김계현, 2001), 상담자 자신의 내부에서 일어나는 다양한 감정이나 감각 등에 대해서 예민하게 아는 것과(Rogers, 1961), 상담자와 내담자 관계에서 일어나는 상호작용 현상에 대한 알아차림이 강조된다(김계현, 1998). 알아차림이란 어떤 순간에 상담자 자신, 내담자, 상담자와 내담자 사이에 일어나는 여러 가지 현상을 민감하게 파악하고 알고 있어 이를 명명할 수 있는 상태로서 보다 포괄적인 의미로 사용될 수 있으며 상담의 다측면 현상에 대한 일종의 민감성 능력이다(손진희, 2001). 게슈탈트이론의 창시자인 Perls(1951)는 알아차림 그 자체가 바로 치료적일 수 있다고 말하며 알아차림의 의미를 특별히 강조했다(Perls, 1951; 김정규, 1995에서 재인용). 즉, 알아차림은 단순히 문제를 인식하는 것이 아니라 알아차림 그 자체가 치료의 시작이고 과정이며, 상담자의 발달을 위해서는 적극적인 자기 알아차림과 성찰 능력의 향상이 중요하며(허재경, 김지현, 2009), 이는 내담자를 이해하는데 있어서도 가장 핵심적인 능력이라고 할 수 있다(홍영식, 한재희, 2012). 청소년상담에서는 보다 효과적인 개입을 위하여 비자발적인 내담자와 긍정적인 관계를 맺는 것을 통해 상담에 보다 적극적으로 참여하도록 동기화시키는 것이 중요하다(최성희, 2007). 따라서 청소년동반자가 상담과정에서 일어나는 다양한 현상에 대해 민감하게 알아차림으로써 청소년내담자가 어떤 신호를 보내는지, 어떤 상태로 상호작용하고 있는지, 무엇을 기대하고 있는지 등을 순간순간 파악하는 것은 더 할 나위 없이 중요하다고 할 수 있다.

한편, 상담실제에서는 이러한 알아차림 능력을 효과적으로 발휘하지 못하도록 하여 상담을 비생산적으로 이끄는 방해요인들이 있다(김계현, 1998). 내담자들이 자신의 욕구를 알아차리는 것에 방해로 경험하듯이 상담자들도 상담 상황에서 내담자를 이해하고 내담자 문제를 다루어가는 것에서 내담자들과 똑같은 방식으로 방해받는 경험을 할 수 있다(김정규, 1995). 상담자가 어떤 것, 무엇인가에 걸려 스스로를 제한함으로써 내담자에게 민감하지 못하여 공감하지 못하거나 상담에 집중을 떨어뜨려 결과적으로 상담성가에 영향을 미치는 요인들이 있다고 보는 것이다. 알아차림은 상담자가 효과적으로 상담기술을 활용하기 위한 선행조건으로서 뿐 아니라, 치료적 가치를 갖고 있는 기술이다. 하지만 실제 상담현장에서 상담자들의 알아차림 능력이 얼마만큼 효과적으로 발휘되고 있는지, 발휘되지 않는다면 그 방해요소는 무엇이 있는지 확인하는 연구는 그리 활발하지 않았다(손진희, 2001). 우리나라 상담자들을 대상으로 한 상담자 알아차림 방해요소에 대한 논의는 김계현(1998)이 시작하였고, 손진희(2001)가 상담과정에서 상담자의 알아차림 방해요소에 관한 연구를 경험적 연구를 수행하였다. 손진희(2001)는 일반상담자를 대상으로 면접을 실시하여 상담과정에서 알아차림을 하는데 방해가 되는 방해요소를 추출하

고 분류하였다. 그 결과 상담자 역전이, 상담자 선입견 및 부주의, 내담자에 대한 이해부족 및 내담자 특성, 상담진행 및 결과 의식, 상담외적 요인, 상담자 능력 부족, 상담자 미성숙의 7개의 군집과 52개의 알아차림 방해요소들이 추출되었고, 상담자 경력별로 알아차림 방해요소로부터 영향을 받는 양상을 확인하였다.

일반상담자와 달리 청소년동반자는 청소년의 삶의 환경으로 찾아가는 상담 서비스를 제공하고 있어 특수한 환경에서 상담이 이루어지고 있으며, 대부분의 내담자가 의뢰된 비자발적인 내담자이기 때문에 관계 측면에서도 일반적인 상담관계인 상담자-내담자 관계만 있는 것이 아니라 의뢰인과의 관계도 있어 이러한 다양한 요인이 상호작용하여 상담에 영향을 미칠 것으로 보인다. 또한 전적으로 상담자 역할만 하는 일반상담자와 다르게, 능동적이고 적극적으로 내담자를 이끌거나(김수진, 2014), 구체적 조언이나 지지, 격려 등의 의도적인 개입이 효과적인 경우가 많다는 특성을 가지고 있다(배라영, 최지영, 2012). 따라서 손진희(2001)의 연구에서 추출된 일반적인 전문상담자가 경험하는 상담과정에서의 알아차림 방해요소가 청소년동반자에게는 다른 양상으로 드러날 것이라고 가정한다. 본 연구는 일반적인 전문상담자가 아닌 청소년동반자로 연구대상을 달리하여 손진희(2001)의 연구를 반복하되 개념도 방법을 사용하여 연구방법을 정교화 하여 연구하고자 한다. 반복연구는 같은 주제를 여러 각도에서 반복함으로써 연구결과의 일반화가능성을 높일 수 있다는 점으로 인해 그 가치가 있다. 본 연구에서 사용하는 개념도 방법(Concept Mapping)은 청소년동반자들의 인식차원에서의 경험을 가장 잘 드러낼 수 있는 방법이다(Trochim, 1989; 민경화, 최윤정, 2007에서 재인용).

따라서 본 연구에서는 청소년동반자가 상담과정에서 어떤 요인들의 관여로 인해 알아차림을 방해받고 있는지 탐색하고자 한다. 이 연구를 통해 청소년동반자가 알아차림 능력을 발휘하는데 어떤 요인들이 관여될 수 있는지에 대한 실제적인 정보를 제공하여 이들이 보다 수월하게 상담과정의 방해요소를 자각하여 관리하고 조절할 수 있게 도울 수 있기를 기대한다. 이를 위한 연구 문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1. 청소년동반자가 상담과정에서 알아차림 방해요소를 지각할 때 사용하는 차원은 무엇인가?
- 연구문제 2. 청소년동반자가 상담과정에서 알아차림 방해요소를 지각할 때 사용하는 군집은 무엇인가?
- 연구문제 3. 상담과정의 알아차림 방해요소에 대한 청소년동반자의 공감 정도는 어떠한가?
- 연구문제 4. 상담과정의 알아차림 방해요소에 대한 청소년동반자의 경험 빈도는 어떠한가?

## 방 법

본 연구에서 사용한 개념도 방법은 연구대상 면접에 사용할 초점 질문 개발 단계, 연구대상으로부터 상담과정 알아차림 방해요소를 나타내는 진술문을 수집하는 면접 단계, 진술문을 종합·편집하여 축소하는 목록 제작 단계, 진술문 목록의 각 진술문을 자극으로 하여 유사성을 평정하는 단계, 평정 결과를 분석하는 단계로 구분할 수 있다(Trochim, 1989; 민경화, 최윤정, 2007에서 재인용). 여기에서는 이 단계를 연구 방법별로 나누어 제시하였다.

### 연구 참여자

#### 연구대상

면접은 예비 연구와 본 연구의 두 단계로 진행되었다. 예비 연구에서 연구대상은 5명의 청소년동반자였다. 예비 연구에서 초점질문을 기초로 한 청소년동반자와의 면접이 알아차림 방해요소를 적절하게 수집하는 것을 확인하고 보완할 사항을 점검하는 절차를 거친 후에 25명의 청소년동반자를 추가로 모집하였다. 평정 단계 연구대상은 면접에 참여했던 30명 중에서 개인적인 사정으로 인해 부득이하게 분류작업에 참여하지 못한 2명을 제외한 28명이었다.

연구에 참여한 청소년동반자의 성별은 여자 22명(73%), 남자 8명(27%)이었으며, 평균 연령은 37.5세였다. 근무 지역은 서울·경기 지역에 소재한 청소년상담복지센터였으며, 전일제 11명(37%), 시간제 19명(63%)이었고 청소년동반자 평균 경력은 30.3개월 이었다. 학력은 교육학 학사 졸업 1명(3%), 상담관련 전공으로 석사수료 및 졸업 28명(94%), 박사수료 1명(3%)이었다.

#### 자료분석 과정에서의 참여자

진술문의 종합, 편집 과정은 3단계로 진행하였다. 1단계에서는 아이디어 진술문 종합과정으로 상담경력 8년의 상담전공 박사수료생 1명, 상담경력 3년의 상담전공 석사수료생 1명 및 본 연구자가 참여하였다. 2단계에서는 종합 편집된 진술문 목록을 면접에 참여한 청소년동반자 2명에게 제시하여 진술문의 의견 반영정도를 검토하였다. 3단계에서는 종합, 편집된 진술문에 대해 모호한 개념을 구분하고 확인하는 작업을 상담 경력 15년 이상의 상담학과 교수 1명과 연구자가 수행하였다.

### 측정도구

측정도구는 본 연구에서 개발된 청소년동반자가 지각한 상담과정의 알아차림 방해요소를 나타내는 63개의 진술문 목록이다. 이 진술문 목록을 제작하기 위하여 참여자 면접에 사용할 초

점 질문 개발 단계, 참여자로부터 상담과정의 알아차림 방해요소를 나타내는 진술문을 수집하는 면접 단계, 진술문을 종합·편집하여 축소하는 목록 제작 단계를 밟았다. 자세한 단계는 아래의 연구절차에 제시하였다.

## 연구절차 및 자료처리

본 연구에서는 청소년동반자가 상담과정에서 자주 경험하는 알아차림 방해요소를 탐색하기 위해 Kane과 Trochim(2006)의 개념도 연구방법에 의해 연구를 수행하였다. 개념도 방법의 절차상 가장 큰 특징은 연구대상을 적극적으로 연구에 참여시킨다는 점이어서 연구자 시각의 개입을 최소화할 수 있으며 양적인 근거를 바탕으로 통찰을 제공할 수 있다. 또 다른 특징으로 특정 현상을 경험하고 있는 연구대상의 입장에서 질적인 접근을 함으로써 사전 참조 자료나 확립된 이론 체계가 부족한 분야의 탐색단계 연구에 적합하다(정찬석, 2005).

첫 번째 단계는 개념도를 위한 준비단계로서 초점 질문을 도출하고 자료 수집을 위한 연구대상을 선정하는 단계이다. 개념도 연구에서는 무엇을 개념화할지 영역을 좁혀야 하기 때문에 적절한 초점 질문을 개발할 필요가 있다(민경화, 최윤정, 2007). 본 연구에서는 손진희(2001)의 연구를 바탕으로 한 반구조화 면접질문지를 수정하여 사용하였으며, 초점질문은 청소년동반자들이 '현재 경험하고 있는 알아차림 방해요소', '지금은 아니지만 과거에 경험하였던 알아차림 방해요소', '그 외에 경험할 것으로 생각되는 알아차림 방해요소'에 대한 것이었다. 초점질문은 개념도 방법으로 연구를 수행한 경험이 있는 상담학과 교수 1인에게 적절성에 대한 검토를 받았으며 예비연구로 청소년동반자 5명에게 초점질문을 가지고 면접을 실시하여 상담과정의 알아차림 방해요소에 대한 진술문을 수집하기에 적절함을 확인하였다.

두 번째 단계인 아이디어 산출단계는 브레인스토밍 방식으로 아이디어를 산출하는 단계로 현재 활동하고 있는 청소년동반자 30명을 대상으로 개별 면접을 실시하였다. 개념도 연구에서는 면접에서 아이디어 진술문을 충분히 추출하는 것이 중요하다. 이를 위해 면접 전 참여자들에게 연구의 취지와 목적, 인터뷰 방식과 내용, 소요시간 등에 대해서 설명하고 가능한 편안한 상태에서 진술할 수 있도록 시간, 장소 등을 안배하였다. 면접은 2015년 3월부터 4월까지 진행되었으며 최소 20분에서 최대 60분가량으로 평균 35분 정도 소요되었으며, 참여자들은 적게는 12개에서 36개까지의 방해요소를 언급하였다( $M=21.2$ ,  $SD=4.92$ ).

세 번째 단계는 진술문 종합 및 편집 단계로 개별 면접의 녹음 내용을 전부 전사하여 알아차림 방해요소를 진술문의 형태(OOO-때,-/-서/-느라)로 엑셀에 코딩을 하였다. 총 661개의 아이디어 진술문이 수집되었으며 이를 연구자가 내용분석을 하여 중복되거나 유사한 아이디어를 1차로 그룹화 하였다. 165개로 그룹화된 아이디어를 종합, 편집하는 과정에는 이 단계의 연구 참여자 3명이 수행하였는데 이때 자료를 종합하는 준거는 평정자 2명 이상이 일치한 내용(일치

을 60% 이상)으로 하였고, 3명 모두 일치하지 않았을 경우에는 토론을 통해 합의하는 과정을 거쳤으며, 모두 2차례의 자료 요약 절차가 있었다. 종합, 편집, 축약의 과정을 거쳐 63개로 이루어진 청소년동반자가 상담과정에서 경험하는 알아차림 방해요소 진술문 목록이 개발되었다.

네 번째 단계인 진술문 구조화 단계는 지금까지의 과정을 통해서 축약된 진술문 목록을 청소년동반자가 유사성에 따라 분류하고 평정하는 과정으로 면접에 참여한 동일한 연구대상 28명이 하였다. 추출된 방해요소 목록의 유사성 분류를 위해 카드를 만들어 제시하고, 각각의 카드를 연구대상이 유사하다고 판단하는 것끼리 분류하도록 하고, 분류된 집단을 가장 잘 나타낼 수 있는 문장을 제시하도록 하였으며, 목록을 5점 리커트 척도의 설문지로 만들어서 각각의 알아차림 방해요소 진술문에 대하여 공감하는 정도와 경험하는 빈도를 평정하도록 하였다.

마지막 단계는 개념도 분석 및 해석 단계이다. 분석 단계에서 활용되는 원자료는 최종 진술문들을 각각의 연구 참여자가 분류하고 평정한 결과가 된다. 유사성 분류 자료를 가지고 유사성 행렬표를 만들었다. 같은 그룹으로 묶인 진술문들은 0, 다른 그룹으로 묶인 진술문들은 1로 코딩하여 총 28개의 개인 유사성 행렬표(63×63)를 만든 후, 전체 28명의 파일을 합산한 집단 유사성 행렬(Group similarity matrix: GSM)을 만들었다. 행렬표를 바탕으로 SPSS 21.0 통계 프로그램을 활용하여 다차원척도 분석(ALSCAL)을 실시하고 적절한 차원의 수와 의미를 분석하였다. 다차원척도 분석에서 차원의 수는 합치도(stress), 해석가능성, 효율성의 세 가지 기준을 고려하여 결정하였다. 다차원척도 분석을 통해 산출된 2차원 상의 x, y좌표 값을 가지고 위계적 군집분석(Ward 방법)을 실시하였다. 위계적 군집분석은 지도 위에 있는 점들을 내적으로 일관된 군집으로 분할하기 위해 사용한다(최운정, 김계현, 2007). 이처럼 개념도 분석을 위한 위계적 군집 분석을 할 경우에는 Ward 방법이 특히 적합한 것으로 밝혀졌는데, 이는 이 방법이 거리를 기반으로 하는 자료를 의미 있게 만드는데 유용하기 때문인 것으로 알려져 있다(김지연, 한나리, 이동귀, 2009). 마지막으로 다차원척도 분석과 군집분석 결과를 바탕으로 개념도를 그리고 차원과 군집에 대해 해석하였다.

## 결 과

### 청소년동반자가 지각한 상담과정 알아차림 방해요소 내용

본 연구는 청소년동반자가 상담과정에서 알아차림을 발휘하는데 방해하는 요소가 무엇인가를 경험적으로 탐색하기 위해 청소년동반자를 대상으로 면접을 실시하여 방해요소를 진술문 형태로 수집하였다. 그 결과 총 661개의 아이디어 진술문이 수집되었고, 수집된 아이디어 진술문들은 통합, 축약, 편집 과정을 거쳐 최종적으로 63개로 이루어진 상담과정 알아차림 방해요소 진술문 목록이 개발되었다. 최종 진술문은 표 1과 같았다.



아이디어 진술문 중에서 '외부의 오픈된 공간에서 상담할 때'는 38개가 중복되어 나타났으며 최종적으로 하나의 진술문으로 축약되었다. 이 진술문은 청소년동반자의 독특한 상담환경으로 인해 연구대상이 상담과정의 알아차림 방해요소로 가장 많이 언급한 것이었다.

### 청소년동반자의 상담과정 알아차림 방해요소 인식에 대한 차원과 군집

청소년동반자가 63개의 알아차림 방해요소 진술문을 의미나 주제의 유사성에 따라 분류한 자료를 가지고 유사성 행렬표를 만들어 다차원척도 분석을 실시하였다. 결과로 나타난 차원의 수에 따른 합치도와 설명량을 살펴보면, 2차원까지 추출하였을 때 합치도(stress)는 0.33( $R^2=0.51$ )이었다. 3차원까지 추출하였을 경우 합치도는 0.22( $R^2=0.70$ ), 4차원까지 추출하였을 경우 0.16( $R^2=0.82$ ), 5차원까지 추출하였을 경우는 0.13( $R^2=0.87$ )으로 나타났다. 합치도를 이용하여 적절한 차원의 수를 결정하고자 차원 수의 증가에 따라 줄어드는 합치도 값을 대비하여 스트레스 플롯(stress plot)을 그려보았다. Kruskal(1964)은 스트레스 플롯이 처음 크게 꺾이는 지점(elbow)의 차원의 수를 선택할 것을 제안하였는데, 그 이유는 그 이상 차원의 수가 증가하여도 스트레스의 감소, 즉 합치도의 증가가 크지 않기 때문이다(박광배, 2000에서 재인용). 스트레스 플롯을 그려보았을 때 2차원 수에서 합치도 값이 줄어들었고 3차원 이상의 수에서는 합치도가 완만한 경사를 이루면서 감소하는 것으로 나타나 적절한 차원의 수를 2개로 결정하였다. Kane과 Trochim(2006)은 개념도 절차를 사용한 여러 연구를 분석하여 다차원척도 분석을 사용할 때 합치도(stress)가 0.2에서 0.3정도이면 안정되게 분류된 자료로 볼 수 있다고 제안하였다. 본 연구의 합치도는 적절한 수준으로 나타났다.

다차원분석을 통해 얻어진 X, Y 좌표 값으로 각 차원의 의미를 구체적으로 살펴보기 위해 X, Y 축의 양극단에 위치해 있는 진술문들을 확인하였다. X축을 기준으로 양극단에 위치한 진술문들을 살펴보면, 정적(+) 방향으로는 '9.상담 중에 상담자의 미해결과제가 올라와서', '11.상담자가 다루기 어렵거나 회피하고 싶은 이슈가 나올 때', '16.상담 중에 불안해지거나 긴장이 될 때', '23.상담 중에 무의식적으로 떠오르는 생각들 때문에'가 위치하고 있었고, 부정(-) 방향으로는 '32.외부의 오픈된 공간에서 상담할 때', '38.가정의 오픈된 공간에서 상담할 때', '43.학교의 상담실이 아닌 곳에서 상담할 때', '6.이동 후 시간적 여유 없이 바로 상담을 시작할 때' 등이 위치하였다. 정적 방향은 주로 상담과정에서 일어나는 상담자의 심리내적 갈등을 의미하였고, 부정 방향은 상담외적 요인을 의미하여 상담외적-상담과정 차원으로 명명하였다.

Y축을 기준으로 양극단의 진술문들을 살펴보면, 정적(+) 방향으로는 '7. 상담자가 심리 정서적으로 여유가 없을 때', '14. 상담자가 소진되었을 때', '31. 상담자의 상담 의욕이 저하될 때', '36. 수퍼비전을 앞두고 상담할 때' 등이 분포되어 있다. 부정(-) 방향에는 '5. 내담자가 침묵으로 일관할 때', '19. 비자발적 내담자가 협조적이지 않을 때', '13. 내담자의 호소문제와 부모의 호소문제가 달라 혼란스러울 때', '26. 산만한 내담자를 통제하면서 상담할 때' 등이 위치하여 상담자-

내담자 초점 차원으로 명명하였다.

다음으로 다차원척도 분석 결과로 나타난 각 진술문의 2차원 좌표값을 가지고 위계적 군집 분석(Ward 방법)을 실시하였으며 결과로 나온 덴드로그램을 통해 군집의 수를 결정하였다. 위계적 군집분석 결과, 적절한 군집의 수는 5에서 7개로 나타났다. 군집분석을 통해 나온 같은 군집으로 묶인 진술문들의 유사성과 군집들 간의 진술문의 차이를 검토하여 7개의 군집으로 결정하였다. 군집에 대한 명명은 지도상의 진술문들 사이의 상대적 거리, 군집 내 문항들의 유사성 검토, 연구대상이 명명한 군집명을 참조하였으며, 다른 군집과의 관계 등 전체구조를 살펴서 각 군집에 이름을 붙였다. 표 1과 같이 연구자가 1차 명명작업을 한 후, 2차로 진술문 종합 및 축약 과정의 연구 참여자와 검토하여 수정하고 상담교수에게 감수를 요청하여 군집명을 붙이는 과정을 거쳤다. 청소년동반자가 지각한 상담과정에서의 알아차림 방해요소에 대한 개념도는 총 7개의 군집으로 이루어져 있으며, 각 군집은 군집 1 '상담자 전문성 부족', 군집 2 '상담자 내적 갈등', 군집 3 '상담자 역전이', 군집 4 '위기청소년 특성', 군집 5 '의뢰인 요인', 군집 6 '상담외적 요인', 군집 7 '상담자 스트레스'였다.

<표 1> 청소년동반자가 지각한 상담과정 알아차림 방해요소 진술문 목록과 군집

군집	각 군집에 포함된 진술문
군집 1 상담자 전문성 부족	3. 상담이론이나 기법을 적용시키려고 의식할 때
	10. 상담자가 나름의 확고한 가설을 가지고 상담할 때
	35. 상담자가 해야 할 다음 반응을 생각하느라
	52. 상담자의 의도나 계획에 지나치게 매일 때
	24. 상담을 잘 하고 싶은 마음이 클 때
	29. 언제 개입을 해야 할지 고민하고 있을 때
	4. 상담자가 적시에 알아차림이 안될 때
	47. 내담자의 핵심문제에 대한 초점을 잘 못 맞출 때
	15. 내담자의 말을 들으면서 내담자 의도를 분석하느라
	25. 전문적인 지식이나 기술이 부족해서
군집 2 상담자 내적 갈등	58. 상담자 자신이 적절한 반응을 하고 있는지에 대해 의문이 들 때
	59. 상담자의 민감성이 부족해서
	18. 상담 중에 상담자 자신의 자질이나 역량에 대한 의문이 있을 때
	16. 상담 중에 불안해지거나 긴장이 될 때
	41. 내담자의 문제가 복잡하고 다루기 어렵다고 느껴질 때
	23. 상담 중에 무의식적으로 떠오르는 생각들 때문에
	11. 상담자가 다루기 어렵거나 회피하고 싶은 이슈가 나올 때
9. 상담 중에 상담자의 미해결과제가 올라와서	

군집	각 군집에 포함된 진술문
군집 3 상담자 역전이	8. 내담자편이 되었을 때 22. 내담자가 지나치게 안쓰러울 때 34. 내담자의 문제나 경험이 상담자의 것과 유사하다고 느껴질 때 2. 내담자 문제를 해결해 주고 싶은 마음이 앞설 때 1. 내담자 입장에서만 문제를 볼 때 46. 내담자에게 상처 주지 않게 말을 하려고 애쓰느라 40. 내담자 부모에게 마음이 기울어서 45. 내담자 부모에 대한 부정적인 감정이 올라왔을 때 28. 상담자가 수용하기 힘든 내담자의 행동을 볼 때 37. 내담자와 가치관 차이가 클 때 42. 내담자의 감정이나 행동이 이해가 잘 안될 때 57. 내담자 문제를 가볍게 다루거나 회피하고 싶을 때 51. 내담자에 대한 부정적인 감정이 올라올 때 48. 내담자와 내적 경험이 달라서 이해가 안 될 때 53. 내담자와 공감에 잘 안될 때 54. 내담자와 관계 형성이 잘 안되어 있을 때
군집 4 위기청소년 특성	26. 산만한 내담자를 통제하면서 상담할 때 60. 내담자가 단답형의 대답으로 지속적으로 반응할 때 63. 무동기의 내담자가 상담에 의미를 두지 않을 때 13. 내담자의 호소문제와 부모의 호소문제가 달라 혼란스러울 때 19. 비자발적 내담자가 협조적이지 않을 때 12. 내담자가 너무 어려 언어 상담이 안될 때 5. 내담자가 침묵으로 일관할 때
군집 5 의뢰인 요인	20. 의뢰인을 먼저 면담하여 내담자에 대한 선입견이 생겼을 때 33. 내담자 부모의 상담자에 대한 판단과 평가가 부담스러울 때 27. 내담자 부모가 상담에 과도하게 관여할 때
군집 6 상담외적 요인	6. 이동 후 시간적 여유 없이 바로 상담을 시작할 때 38. 가정의 오픈된 공간에서 상담할 때 43. 학교에서 상담실이 아닌 곳에서 상담할 때 32. 외부의 오픈된 공간에서 상담할 때 49. 가정에서 상담하는 경우 환경이 열악해서 불편함이 자극될 때 55. 가정에서 상담 시에 다양한 돌발 상황이 생길 때(각종 소음, 엇듣기, 방문열기 등) 39. 학교교사의 정보나 요구가 신경 쓰일 때 50. 단기상담의 회기 제한으로 인해 깊이 있는 상담으로 못갈 때 61. 상담자가 안전에 대한 위협감을 느낄 때 56. 행정업무 등 상담 외의 다른 일을 하다가 바로 상담에 들어갔을 때 44. 상담 실적을 의식했을 때

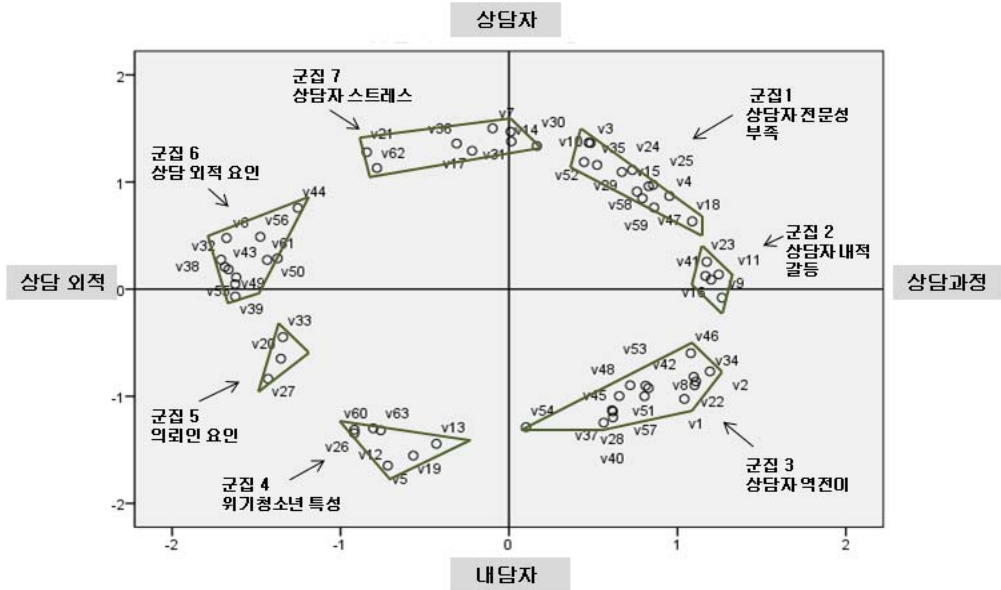
군집	각 군집에 포함된 진술문
군집 7 상담자 스트레스	21. 상담자에게 상담 외에 개인적인 일이 있을 때(집안 경조사, 건강문제, 투잡 등)
	62. 상담자가 신체적으로 피곤할 때
	17. 내담자의 말을 메모하면서 상담할 때
	36. 슈퍼비전을 앞두고 상담할 때
	14. 상담자가 소진되었을 때
	31. 상담자의 상담의욕이 저하될 때
	7. 상담자가 심리 정서적으로 여유가 없을 때
	30. 상담효과를 염두에 두고 있을 때

### 청소년동반자가 지각한 상담과정 알아차림 방해요소에 대한 개념도

청소년동반자가 유사성에 따라 분류한 63개의 진술문을 다차원척도 분석을 하여 2차원상에 위치시키고, 위계적 군집분석의 결과에 따라 군집을 표시하여 그림 1과 같은 개념도를 그렸다. 개념도는 연구주제와 관련한 연구대상의 인식의 내용과 구조를 개념도라는 최종 결과물로 나타내준다. 각 진술문들을 나타내는 점들의 위치가 비슷하게 위치할수록 보다 많이 동일한 범주로 분류되었음을 나타낸다. 이는 개념도 위에서 가까이 위치한 점들은 먼 거리에 점들보다 개념적으로 유사하게 인식된다고 볼 수 있다. 따라서 개념도 위에 그려진 점들의 상대적 위치와 거리, 7개의 군집, 2개 차원을 근거로 청소년동반자가 지각하는 알아차림 방해요소의 특성을 해석하였다.

상담과정에서 청소년동반자의 알아차림을 방해하는 요소에 대한 개념도는 2차원 상에서 7개의 군집이 타원형으로 분포하고 있다. 알아차림 방해요소에 대한 청소년동반자의 내면의 분류 기준은 상담외적-상담과정의 차원과 상담자-내담자 초점 차원에 따라 '상담자 전문성 부족', '상담자 내적 갈등', '상담자 역전이', '위기청소년 특성', '의뢰인 요인', '상담외적 요인', '상담자 스트레스' 7개의 군집으로 구분하여 인식하고 있음을 볼 수 있다.

그림 1의 개념도를 살펴보면 군집들 대부분이 군집 내 밀도가 높아 청소년동반자가 상담과정의 알아차림 방해요소 각 군집에 대하여 명료한 개념을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이를 좀 더 자세히 살펴보면, X축 상담과정 차원과 Y축 상담자 초점 차원에 해당하는 1사분면에는 군집 1 상담자 전문성 부족과 군집 2 상담자 내적 갈등이 위치하고 있으며 이들의 거리가 가까운 것을 볼 수 있는데 이것은 두 군집 간 유사성이 상대적으로 높다는 것을 의미한다. 상담 중에 상담자 자신의 자질이나 역량에 대한 의문이 들거나, 자신이 적절한 반응을 하고 있는지, 내담자의 핵심문제에 초점을 잘못 맞추거나, 내담자의 얘기를 들으면서 언제 개입을 해야 하는지 등을 갈등하면서 내담자의 문제가 복잡하고 다루기 어렵다고 느끼면서 상담 중에 불안해지거나 긴장이 되는 것과 같은 실제 상담과정에서 상담자가 갈등하고 있는 진술문들이 포함되어 있다.



[그림 1] 청소년동반자가 지각한 상담과정 알아차림 방해요소 개념도

X축 상담과정 차원과 Y축 내담자 초점 차원에 해당하는 4사분면에는 군집 3 상담자 역전이가 위치하고 있다. 내담자가 지나치게 안쓰러워 상처주지 않게 말을 하려고 애쓰거나, 내담자와의 관계형성이 잘 안되거나, 내담자에 대한 부정적인 감정이 올라오거나, 내담자의 문제를 해결해주고 싶은 마음이 앞서는 등 내담자와의 상호작용 속에서 경험하는 역전이 관련 진술문들이 위치하고 있다.

X축 상담외적 차원과 Y축 상담자 초점 차원에 해당하는 2사분면에는 군집 6 상담외적 요인과 군집 7 상담자 스트레스의 진술문들이 위치하고 있다. 이는 청소년동반자들의 독특한 상담 환경과 직무환경이 상담자의 스트레스와 연결되는 것을 개념도로 보여주고 있다. 외부의 오픈된 공간에서 상담을 하게 되는 경우, 가정에서 상담하지만 방이 없어서 오픈된 공간에서 부모가 지켜보는 가운데서 하는 경우, 학교에서 상담할 때도 방음이 되지 않고 오가는 사람이 많아 상담에 몰입하기 어렵거나, 여자 청소년동반자의 경우 간혹 신변에 대한 불안을 경험하는 진술문들이 위치하고 있다. X축 상담외적 차원과 Y축 내담자 초점에 해당하는 3사분면에는 군집 4 위기청소년 특성과 군집 5 의뢰인 요인이 위치하고 있으면서 청소년동반자의 내담자와 관련된 독특한 요인들을 보여주는 진술문들이 자리하고 있다. 청소년동반자 사업은 위기청소년을 대상으로 하고, 대부분의 의뢰인에 의해 비자발적으로 청소년동반자를 만나는 경우가 많아, 상담에 전혀 동기가 없는 내담자, 어린 내담자의 경우 부모의 의사에 따라 상담을 하지만 상담의 진행이 어렵거나, 내담자가 단답형이나 침묵으로 일관하거나. 의뢰인의 상담에 대한 관여, 평가 등의

진술문이 위치하고 있다.

**알아차림 방해요소에 대한 청소년동반자의 공감 정도와 경험 빈도**

청소년동반자가 인식하는 상담과정 알아차림 방해요소의 군집별로 공감하는 정도와 경험하는 빈도를 5점 리커트 척도로 평정하였을 때 값이 높은 순으로 7개의 범주를 살펴보면 표 2와 같았다. 공감의 정도는 상담자 스트레스( $M=3.77$ ), 위기청소년 특성( $M=3.70$ ), 상담자 전문성 부족( $M=3.55$ ), 상담자 역전이( $M=3.54$ ), 상담자 내적 갈등( $M=3.53$ ), 상담외적 요인( $M=3.52$ ), 의뢰인 요인( $M=3.50$ ) 순으로 나타났다. 공감의 정도에 대한 전체 평균은 3.59으로 모든 범주가 5점 리커트 척도에서 약간 공감함 이상의 공감 정도를 보이고 있었다.

<표 2> 알아차림 방해요소 군집별 공감의 정도와 경험 빈도의 우선순위

알아차림 방해요소 군집별 공감의 정도	<i>M(SD)</i>	알아차림 방해요소 군집별 경험 빈도	<i>M(SD)</i>
군집 7 상담자 스트레스	3.77(0.52)	군집 4 위기청소년 특성	3.13(0.28)
군집 4 위기청소년 특성	3.70(0.29)	군집 7 상담자 스트레스	3.07(0.39)
군집 1 상담자 전문성 부족	3.55(0.20)	군집 1 상담자 전문성 부족	2.89(0.13)
군집 3 상담자 역전이	3.54(0.30)	군집 2 상담자 내적 갈등	2.84(0.29)
군집 2 상담자 내적 갈등	3.53(0.34)	군집 6 상담외적 요인	2.78(0.29)
군집 6 상담외적 요인	3.52(0.38)	군집 3 상담자 역전이	2.77(0.26)
군집 5 의뢰인 요인	3.50(0.13)	군집 5 의뢰인 요인	2.70(0.11)

알아차림 방해요소 군집별 경험 빈도를 평정한 결과를 보면, 위기청소년 특성( $M=3.13$ ), 상담자 스트레스( $M=3.07$ ), 상담자 전문성 부족( $M=2.89$ ), 상담자 내적 갈등( $M=2.84$ ), 상담외적 요인( $M=2.78$ ), 상담자 역전이( $M=2.77$ ), 의뢰인 요인( $M=2.70$ ) 순으로 나타났다. 경험 빈도의 평균은 2.89로 공감 정도에 비하여 낮게 나타났다.

마지막으로 본 연구에서 추출한 63개의 알아차림 방해요소 진술문 각각에 대하여 연구참여자가 평정한 공감의 정도를 보면, 가장 높게 평정한 알아차림 방해요소 진술문은 7.상담자가 심리 정서적으로 여유가 없을 때( $M=4.32$ ), 62.상담자가 신체적으로 피곤할 때( $M=4.32$ ), 14.상담자가 소진되었을 때( $M=4.25$ ) 순으로 나타났다. 다음으로, 상담과정에서 알아차림 방해요소의 각 진술문을 경험하는 빈도에서 가장 많이 경험하는 알아차림 방해요소 진술문들은 14.상담자가 소진되었을 때( $M=3.57$ ), 19.비자발적 내담자가 협조적이지 않을 때( $M=3.50$ ), 62.상담자가 신체적으로 피곤할 때( $M=3.46$ ) 순으로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 청소년동반자가 찾아가는 서비스의 일환으로 상담을 할 때, 상담과정에서 경험하는 알아차림 방해요소가 무엇인지를 경험적으로 탐색하였다. 개념도 방법을 사용하여 청소년동반자가 지각하는 상담과정에서의 알아차림 방해요소를 개별 면접을 실시하여 진술문 형태로 정리하고 종합, 편집하는 과정을 거쳐 63개의 진술문 목록이 만들어졌다. 이 목록을 가지고 청소년동반자에게 각 진술문의 유사성에 따라 분류하도록 한 후 다차원적도 분석과 군집분석을 실시하였다.

연구 결과, 청소년동반자가 지각하는 상담과정에서의 알아차림 방해요소는 '상담자 전문성 부족', '상담자 내적 갈등', '상담자 역전이', '위기청소년 특성', '의뢰인 요인', '상담 외적 요인', '상담자 스트레스'로 7개의 군집으로 분류되었으며, 청소년동반자는 알아차림 방해요소를 인식할 때 상담 외적-상담과정, 상담자-내담자 초점의 2 차원을 사용하는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 선행연구와 관련시켜 함의를 도출하고 시사점을 살펴보고자 한다.

첫째, 본 연구는 청소년동반자가 지각하는 상담과정의 알아차림 방해요소를 개념도 방법을 사용하여 경험적으로 탐색하였다. 본 연구는 일반 상담자가 아닌 청소년동반자로 연구대상을 달리하여 손진희(2001)의 연구를 반복하되 개념도 방법을 사용하여 연구방법을 정교화 하고자 하였다. 손진희(2001)의 연구에서는 알아차림 방해요소로 상담자 역전이, 상담자 선입견 및 부주의, 내담자에 대한 이해부족 및 내담자 특성, 상담진행 및 결과 의식, 상담 외적 요인, 상담자 능력 부족, 상담자 미성숙 등이 도출되었다. 본 연구에서 청소년동반자를 대상으로 하여 개념도 연구방법을 사용하여 알아차림 방해요소를 조사하였을 때 상담자 전문성 부족, 상담자 내적 갈등, 상담자 역전이, 위기청소년 특성, 의뢰인 요인, 상담 외적 요인, 상담자 스트레스 등이 도출되어 상담자가 알아차림 능력을 발휘하는데 공통적으로 방해하는 요소들도 있지만 상담환경, 상황, 맥락에 따라 다른 방해요소들이 있음이 확인되었다. 상담자 역전이는 공통적으로 나타난 알아차림 방해요소로 일찍부터 상담 및 심리 치료이론에서는 상담자 역전이를 상담의 효율성을 저해하는 핵심 요인으로 여기고, 이를 효율적으로 다루는데 관심을 기울이고 노력을 해오고 있다(손진희, 2001; 임고운, 김지현, 2008). 상담자가 역전이 문제를 효과적으로 다루기 위해서는 자신의 자기분석에 대한 노력과 함께 교육분석이나 슈퍼비전에 꾸준히 참여하는 것이 중요하다고 알려져 왔다(Corey, 1996). 상담자 역전리와 관련하여 이를 치료적으로 활용하기 위해서는 청소년동반자에게도 교육분석이나 슈퍼비전 등이 적극 권장될 필요가 있으며 제도적인 차원에서 청소년동반자의 전문적 성장을 위하여 이를 적극적으로 지원할 필요가 있다. 손진희(2001)의 연구에서 나타난 상담자 능력 부족, 상담진행 및 결과 의식, 상담자 선입견 및 부주의의 일부 내용들은 본 연구에서는 상담자 전문성 부족 군집으로 묶인 반면에 손진희(2001)에서 나타난 상담외적 요인이 본 연구에서는 상담외적 요인과 상담자 스트레스로 군집으로 분리되었으며

진술문을 보면 군집에 포함된 내용이 다른 부분이 있었다.

위기청소년 특성과 의뢰인 요인은 청소년동반자에게서만 나타나는 알아차림 방해요소로 이러한 요소가 상담과정에도 청소년동반자의 알아차림을 방해하고 있으며 이러한 작용은 상담의 효과를 떨어뜨리게 된다. 청소년동반자 사업은 위기청소년을 대상으로 하고, 이들은 대부분 부모나 교사 등 의뢰인에 의해 비자발적으로 청소년동반자를 만나는 경우가 많은데, 상담에 전혀 동기가 없거나 상담에서 단답형이나 침묵으로 일관하는 태도를 보인다. 청소년동반자가 실제로 경험하는 알아차림 방해요소의 경험 빈도에서도 위기청소년 특성이 1순위로 나타났다. 의뢰인 요인을 살펴보면 부모나 교사와 같은 의뢰인은 상담에 과도하게 관여하거나 평가하는 등의 행동을 한다. 위기청소년 특성과 의뢰인 요인 군집은 위기청소년을 위한 찾아가는 서비스인 청소년동반자 사업이 상담의 접근성을 높이는 장점이 있는 반면 상담의 전문적 경계를 유지하는 어려움이 있을 수밖에 없는 점이 반영된 것으로 보인다. 청소년동반자의 상담개입이 시작되기 전에 상담이 위기청소년을 위한 효과적인 개입인지를 진단하고 다른 개입의 실효성을 검토하는 등의 상담 전 진단평가 단계를 도입한다면, 상담의 동기가 없거나 상담준비도가 매우 낮아 상담에 반응하지 않을 위기청소년을 미리 발견하고, 의뢰인의 상담에 대한 이해도 및 장애요소를 파악하여 적절한 조치를 할 수 있을 것이다. 위기청소년 특성과 의뢰인 요인과 관련해서는 청소년동반자 상담활동이 효과적이기 위한 제도적인 장치를 마련하여 지원할 수 있는 부분이며 이는 가족 및 지역을 기반으로 하는 치료(Henggeler, 1999; 오경자 외, 2006에서 재인용)로 접근하는 다중체계치료(MST)를 토대로 하는 청소년동반자 사업의 취지에도 더욱 부합할 수 있을 것이다.

둘째, 청소년동반자는 찾아가는 서비스라는 상담 활동으로 인해 상담외적 요인과 관련되어 상담과정에서 알아차림 능력을 발휘하는데 방해받고 있는 것으로 나타났다. 청소년동반자는 주로 외부 시설이나 가정에서 상담을 하고 있으며, 다음 상담을 진행하기 위한 이동이 잦고, 찾아가서도 시간적 여유 없이 또는 마음의 준비 없이 바로 상담을 시작하거나 심지어는 상담자가 안전에 위협감을 느끼고 있었다. 상담자가 알아차림 능력을 발휘하기 위해서는 높은 수준의 마음의 평정과 수용성이 요구되는데 그럴만한 시간적, 심리적 여유가 부족한 것으로 나타났다. 청소년동반자가 겪는 어려움 가운데 찾아가는 서비스가 상담관계에서 필요한 구조화된 진행을 어렵게 하고 있다는 연구(박승곤 외, 2014)와 맥을 같이한다. 본 연구에서도 상담외적 요인은 상담과정에서 알아차림을 방해하는 요소로 청소년동반자가 가장 많이 언급한 내용이었다. 알아차림 방해요소에는 상담자 내적인 요소뿐만 아니라 상담외적 요소에서 비롯되는 것이 있음에도 상담회기 중에 상담자에게 일어나는 내적인 인지과정에 초점을 둔 연구만 있었을 뿐 상담외적 요소에 대해서는 그다지 관심을 두지 않았는데(손진희, 2001) 본 연구에서는 상담외적 요인이 청소년동반자의 알아차림을 방해하는 비중있는 요소로 나타났다. 따라서 청소년동반자들이 찾아가는 서비스를 한다 하더라도 기관차원에서 청소년동반자 상담의 효율성 제고를 위해 상담외



적 요인을 개선하려는 노력이 도움이 될 수 있다. 예컨대, 상담초기에는 비자발적 내담자들을 위해 찾아가는 상담을 하더라도, 일정 회기 이후에는 기관에서 내방상담을 할 수 있도록 지원하거나, 청소년내담자의 사정으로 인하여 내방상담이 어려운 경우에는 내담자 집 주변의 공공기관이나 단체시설의 유휴 공간을 사용할 수 있도록 연계해주는 등의 노력을 의미한다. 물론 청소년동반자 스스로도 방해물 덜 받을 수 있는 상담환경이 무엇이고, 어떻게 조성할 수 있을 까를 고민하여 상담외적 요인을 통제하도록 노력하는 작업이 상담 활동의 질을 높이는데 기여할 것으로 보인다.

셋째, 청소년동반자는 위기청소년을 대상으로 다양한 역할을 수행하고 있는 가운데 상담을 하고 있다. 이러한 독특한 상담 활동은 신체적인 피곤이나 스트레스, 심리적 소진으로 이어지면서 상담의욕도 저하되는 등으로 인하여 청소년동반자는 알아차림을 방해받고 있었다. 만성적인 스트레스와 심리적 소진을 겪게 되는 상담자는 지속적으로 갖추어야 하는 기본적 자질인 ‘돌봄’의 능력이 저하되는 현상을 겪으면서 무력감이나 부정적 자아개념을 만들어 상담자 개인에게 큰 영향을 미칠 수 있다. 심리적 소진에 적극적으로 대처하지 못하면 상담과정에서 내담자에 대해 알아차리기 보다는, 내담자가 표현한 정서에 휘말리기도 한다(윤아랑, 정남운, 2011). 청소년동반자 관련 선행연구를 보면 청소년동반자의 스트레스, 심리적 소진 및 이직, 직무만족이 가장 많이 연구되는 주제였다는(이영순 외, 2009; 이화영, 2014; 황재성, 2009 등) 것은 이 주제가 해결해야 할 쟁점이라는 것을 시사한다. 청소년동반자의 스트레스와 소진은 상담자 개인에게도 심각한 영향을 미치지만 알아차림을 방해함으로써 상담의 질적인 저하를 가져오게 하는 요인이 된다. 내담자의 복지를 위해서뿐만 아니라 상담자로서의 전문적 발달을 조력하기 위해서도 상담자의 자기 돌봄과 제도적 지원이 필요한 부분이다.

넷째, 청소년동반자의 대부분이 3년 미만의 경력이 80% 이상인데 반해, 사례의 대부분이 중·고위험군인 내담자들이다보니(한국청소년상담복지개발원, 2013), 상담 장면에서 전문성부족이나 내적 갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 이는 상담자의 수준에 비례해서 사례가 감당하기 힘들어 자신감이 떨어지면서 상담과정에서 알아차리는 능력을 발휘하는데 방해받고 있는 것으로 보여 진다. 청소년동반자가 내담자의 문제를 안정적으로 다루지 못하고 불안해하거나 내담자의 문제가 어렵다고 느껴져 내담자로부터 거리를 두거나, 탐색을 하지 않고 회피하고 싶은 마음이 올라온다면 알아차림 능력이 발휘되지 않을 것이며, 이는 비자발적인 청소년내담자의 상담에 대한 동기를 높이지 못하게 하는 요인으로 작용할 것이다.

본 연구에서는 청소년동반자가 알아차림 능력을 발휘하는데 어떤 방해하는 요인들이 관여하는지에 대한 실제적인 정보를 제공하여 이들이 보다 수월하게 상담과정의 알아차림 방해요소를 자각하고 스스로 관리하고 조절할 수 있게 도울 수 있는 계기를 마련하였다. 반면에 본 연구는 다음과 같은 한계점도 있다. 첫째, 본 연구는 탐색적 연구로 출발하였기 때문에 추출된 알아차림 방해요소들이 실제로 상담 장면에서 얼마나, 어떻게 영향을 미치고 있는지를 확인하지는 못

하였다. 또한 추출된 알아차림 방해요소들이 연구대상자인 청소년동반자에게도 어떻게 영향을 미치고 있는지에 대해서는 구체적으로 확인하지 못하였다. 둘째, 서울 경기 지역의 30명 청소년 동반자를 대상으로 한 연구이기에 일반화하기에 어려움이 있다. 보다 많은 청소년동반자를 대상으로 연구를 진행했다면 다른 방해요소들이 추출될 가능성을 배제할 수 없다. 이는 청소년동반자가 찾아가는 상담을 하는 지역에 따라, 또는 시간제인지 전일제인지를 구분하여 연구를 수행했다면 다른 양상의 방해요소가 있을 수 있다는 점을 염두에 두어야 함이다. 또한 인터뷰 대상자가 객관적인 표집절차에 의해 선정된 것이 아니었기 때문에 표집의 문제가 있을 수 있다. 그러므로 이후 연구에서는 지역을 구분하거나, 청소년동반자의 근무형태에 따라 같은 연구를 실행하여 상담환경이나, 상황, 맥락에 따라 상담과정에서 나타날 수 있는 알아차림 방해요소들을 더 심층적으로 파악할 필요가 있다. 셋째, 상담과정 알아차림 방해요소에 대하여 연구대상에게 공감의 정도와 경험하는 빈도를 평정하게 하였을 때 알아차림 방해요소 군집에 대하여 공감의 정도 평균이 경험의 빈도보다 높은 편이었다. 공감의 정도와 경험 빈도에 대한 평정에 차이가 있었으나 어떠한 이유로 그런 결과가 나왔는지 타당하게 밝혀내지 못하였다. 후속 연구에서는 청소년동반자의 알아차림 방해요소가 상담과정 및 상담성가에 실제로 어떻게 영향을 미치는지에 대한 기제가 밝혀지기를 기대한다.

## 참고 문헌

- 김계현 (1998). 상담심리학(개정증보판). 서울: 학지사.
- 김송은 (2011). 청소년동반자 프로그램에 대한 효과성 평가-청소년의 안녕감을 중심으로-. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수진 (2014). 한국 청소년상담연구의 동향: 국내 학회지 게재논문 중심으로(1993-2013). 한국상담대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은경, 홍영오 (2006). 가정·학교에서의 청소년 문제행동 대책. 한국청소년개발원 연구보고서 13, 1-236.
- 김정규 (1995). 게슈탈트 심리치료. 서울: 학지사.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. 상담학연구, 10(2), 769-792.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담학 연구에서 개념도(Concept Mapping)방법의 적용. 상담학연구, 8(4), 1291-1307.
- 박광배 (2000). 다차원척도법. 서울: 교육과학사.
- 박승곤, 김수정, 문성호 (2014). 청소년동반자의 역할수행에 관한 질적 분석. 청소년학연구, 21(7), 119-144.

- 박한샘, 고은영 (2009). 청소년동반자 활동경험에 대한 질적연구. 상담학연구, 10(4), 1971-1994.
- 배라영, 최지영 (2012). 청소년내담자의 저항에 대한 초보상담자의 심리적 경험. 상담학연구, 13(5), 2483-2503.
- 백진영 (2008). 위기청소년을 위한 청소년동반자프로그램의 효과성 평가. 경성대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 손진희 (2001). 상담과정에서 상담자의 알아차림 방해요소 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 손진희, 김계현 (2001). 상담과정에서 상담자의 알아차림 방해요소 추출 및 분류 연구. 상담학연구, 2(2), 163-180.
- 여성가족부 (2014). 2014 청소년종합실태조사 결과보고서. 서울: 여성가족부.
- 오경자, 이기학, 배주미 (2006). 청소년동반자 활동 매뉴얼. 서울: 한국청소년상담복지센터.
- 오경자, 배주미, 양재원 (2009). 위기청소년에 대한 다중체계치료적 접근: 청소년동반자 프로그램의 개입 효과성 연구. 청소년상담연구, 17(1), 1-17.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 23(2), 231-256.
- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 한국교육논단, 8(2), 179-195.
- 이창호, 양미진, 이희우, 이은경 (2005). 청소년 정신건강 관련 요인 연구. 청소년상담연구, 115, 1-128.
- 이화영 (2014). 청소년동반자가 인식한 직무환경 스트레스와 심리적 소진간의 관계에서 자아탄력성의 효과분석. 순천향대학교 건강과학대학원 석사학위논문.
- 임고운, 김지현 (2008). 상담자 발달수준 및 역전이 활용과 상담성과. 상담학연구, 9(3), 987-1006.
- 정숙경 (2007). 학교 부적응 학생에 대한 청소년동반자 활동의 효과성 분석. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 정찬석 (2005). 청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움측면 탐색연구: 개념도 방법론을 통한 상담자와의 비교. 연세대학교 박사학위논문.
- 지승희, 양미진, 이자영, 김태성 (2006). 위기청소년실태조사 연구. 서울: 한국청소년상담원.
- 최성희 (2007). 내담자의 상담 자발성에 따른 상담에 대한 기대와 상담성과와의 관계. 학생생활상담, 25, 79-103.
- 최윤정, 김계현 (2007). 고학력 기혼여성의 진로단절 위기 경험에 대한 개념도(Concept Mapping) 연구. -진로지속 여성과 중단 여성 간의 비교-. 상담학연구, 8(3), 1031-1045.
- 최한나, 손자영, 이은주 (2013). 청소년동반자의 직무요구, 심리적 소진, 이직의도 간의 관계: 심리적 소진의 매개효과. 상담학연구, 14(1), 191-207.

- 한국청소년상담복지개발원 (2013). 청소년동반자 활동 매뉴얼. 서울: 한국청소년상담복지개발원.
- 허재경, 김지현 (2009). 성찰 중심 슈퍼비전을 통한 상담자 발달의 변화과정 탐색연구. 상담학연구, 10(2), 719-740.
- 홍영식, 한재희 (2012). 상담 슈퍼비전에서 상담자의 자각이 상담과정에 미치는 영향. 상담학연구, 13(3), 1387-1406.
- 황재성 (2009). 청소년동반자의 직무환경이 직무만족도에 미치는 영향. 명지대학교대학원 석사학위논문.
- Corey, G. (1996). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. (조현춘 외 4인 역. 심리상담과 치료의 이론과 실제). 서울: 시그마프레스.
- Kane, M., & Trochim, W. M. K. (2006). *Concept mapping for planning and evaluation*. California: Sage.
- Rogers, C. R. (1961). *On Becoming a Person*. (주은선 역. 진정한 사람되기). 서울: 학지사.
- Perls, F., Hefferline, G., & Goodman, P. (1951). *Gestalt therapy*. New York.

## **A Study on the Obstructive Factors to Awareness Youth Companion Counselors Perceive in Counselling**

Hong, Hye suk      Wang, Eun Ja

Korea Counseling Graduate University

Youth Companion program becomes a type of youth counseling services, which provides adolescents at risk with a home visit counseling service for the systematic psycho-social support. This study aims to explore the obstructive factors to awareness in counseling which Youth Companion counselors empirically perceive. The method of Concept Mapping was used to visualize the perception for a phenomenon through the sorting and grouping process by the participants. The obstructive factors to awareness have been drawn through the interviews with 30 full-time and part-time Youth Companion counselors in Seoul and Gyeonggi province. Initially 661 ideas were extracted and they were condensed, edited and integrated into sixty-three(63) obstructive factors finally. Thereafter participants in the interview were asked (1) to sort them into groups according to the similarity of meaning and give a name to each group, and (2) to evaluate the level of their agreement to each obstructive factor and its frequency in counselling. The results of grouping and evaluation processes became the basic data for the statistical analysis. Through the multi-scale dimensional analysis(ALSCAL) and the hierarchical cluster analysis(Ward method) a concept mapping with 2 dimensions(external factors in counseling - internal factors in counseling; counselor - client) and 7 clusters(lack of professionalism of counselors; inner conflicts of counselors'; counselors' countertransference; characteristics of adolescences at risk; referring factors; external factors to counseling; counselors' stress) was drawn. Based on the results of this study the ways of improving the awareness during the counseling of Youth Companion counselors were discussed.

*Key word: Youth Companion, awareness, obstructive factors to counselor awareness, concept mapping*

