

초심상담자의 청소년상담기관 경험에 대한 현상학적 연구

김지민* · 손진희**

초 록

본 연구는 청소년의 정신건강을 도모하기 위하여 다양한 업무를 수행하는 청소년상담기관의 직무 환경에서 초심상담자가 발달하는데 있어서 직무경험을 이해하고 이를 구체적으로 탐색하고자 하는 데 목적이 있다. 이를 위해 공공지원을 받는 청소년상담복지센터, Wee센터, Wee클래스에 근무하는 경력 5년 이하의 초심 청소년상담자 10명을 대상으로 반구조화 질문지를 사용하여 질적 면접을 실시하여 참여자의 경험과 입장을 성찰하고 기술하도록 하였다. 질문지는 6개의 영역으로 구성되어 있는데 청소년상담사 자기평가 및 발달과정, 상담실 업무와 역할, 상담실 업무에서 느끼는 만족과 어려움 및 대처전략, 상담에 대한 관점과 입장, 영향력의 원천, 제언 및 면접 소감으로 개방형 질문을 사용하였다. 본 연구는 현상학적 연구방법을 사용하여 연구결과와 의미와 시사점을 도출하였다. 현상학적 방법론에 초점을 두어 이론적 틀과 분석을 사용한 이유는 초심 청소년상담사의 근무경험과 전문성 발달에 대한 공유된 경험의 의미와 본질을 보다 심층적으로 밝히기 위해서이다. 분석결과, (1) 현장경험의 난관과 보상, (2) 청소년상담사의 길잡이, (3) 전문성향상을 위한 고민, 노력, 그리고 실천, (4) 업무 숙달과 전문성 발달에 대한 고민 중심으로 기술하였다. 이어서 초심 청소년상담자들이 겪는 어려움을 중심으로 발달적 관점에서 연구결과를 논의하였다. 마지막으로 연구의 의의와 제한점 및 후속연구를 위한 제언점을 제시하였다. 공공지원을 받는 청소년상담기관에서 근무하는 초심 청소년상담자의 경험에 대해 풍부하게 살펴봄으로써 이들이 처한 상황과 당면과제에 대한 이해를 높일 수 있었다는 점에서 의미 있는 연구라 할 수 있다.

주제어: 초심 청소년상담자, 근무경험, 현상학

* 명지전문대학 청소년교육복지과 조교수(강의), 제1저자

** 숭실사이버대학교 청소년코칭상담학과 조교수, 교신저자, ssony@mail.kcu.ac

I. 서론

청소년의 정신건강문제가 갈수록 악화되는 추세이며 심각한 사회적 문제로 인식되고 있다(신서희, 2021). 청소년건강행태조사에 따르면 중·고등학생의 우울감 경험률이 2015년에는 23.6%, 2018년에는 27.1% 그리고 2019년에는 28.2%로 증가하였다(신서희, 2021; 질병관리본부, 2018; 질병관리본부, 2019). 이에 대해 심리적 문제가 있는 청소년들을 Wee센터나 청소년상담센터 등의 공공지원을 받는 청소년상담 관련기관에 연계하여 상담 및 교육을 통하여 해결하고 있다.

그러나 청소년상담센터의 상담자는 기관의 특성상 대학상담소나 사설상담센터에 비해 상담 이외에 복지적 개입, 사업 수행 및 행정업무 등 부과되는 업무가 많아서 훨씬 포괄적인 접근을 요구한다(김지연, 이해은, 고흥월, 함은혜, 최지현, 2020; 김진숙, 2002). 그리고 위기 청소년에 대한 상담과 지원활동을 전개하면서 청소년상담자에게 보다 다양한 역할이 요구되고 있다(김현미, 최인화, 권현용, 2010).

이러한 가운데 2000년 초반부터 청소년상담인력의 전문성과 기타 요구되는 업무를 수행하는 능력향상에 대한 관심이 증가하였다(김진숙, 2002; 박재황, 1999; 황순길, 이창호, 안희정, 조은경, 2000). 그러나 2000년 초반과 비교했을 때 업무환경에 대한 큰 변화가 없는 상태에서 상담자에 대한 기대나 요구만 늘어나고 있는 상황에서 청소년상담센터에서 근무경험의 어려움을 다룬 연구들이 축적되고 있다(김지연 외, 2020; 김희정, 정주리, 2019; 윤아랑, 조하나, 2017; 진건이, 2012). 이들의 연구를 구체적으로 살펴보면, 청소년상담 기관에서 근무하는 초심 청소년상담자들은 근무경험에서 전문성을 함양시키기 위한 개인적 성장의 기회를 갖기 어렵고 상담 이외에 다양한 역할을 수행해야 하는 상황에 놓이게 되어 자신이 가진 역량을 넘어선 요구와 부담감으로 직장에서 어려움을 경험하고 있다. 즉, 대다수의 시군구 상담실은 재정과 인력 면에서 매우 부족한 점이 많아 한 명의 상담사가 행정업무를 포함하여 상담실의 다양한 제반 업무를 맡고 있고 선임의 지도 없이 혼자 다양한 업무를 수행하며 스스로 근무를 익혀야 하는 부담도 안고 있다(윤아랑 외, 2013; 차은미, 2014). 청소년상담센터에서의 근무경험의 어려움과 관련된 선행연구를 요약하자면, 청소년상담센터 근무 수행에 대한 낮은 준비도와 전문가의 지도와 환경적 지원의 부족과 능력에 비해 과중한 업무와 같은 열악한 업무환경은 청소년상담사에게 상당한 어려움을 야기할 뿐만 아니라, 근무경험을

통해 상담의 전문적 역량을 향상시키는데 큰 저해요인으로 작용할 우려가 있다.

한편, 상담자의 인생에 발달과정을 다룬 연구(Skovholt & Ronnestad, 1995)에서 상담자는 경력이 쌓이면서 순조롭게 발달하기보다는 근무경험을 통해 느리고 불안정하게 발달하며 상담자의 개인적 특성과 환경적 여건이 전문적 발달에 영향을 미친다고 하였다. 상담자의 전문성이 발달하는데 있어서 영향을 주는 원천을 수퍼바이저, 상담 이론, 연구, 내담자와의 경험, 동료상담자나 숙련상담자들과의 교류, 상담자의 삶의 경험으로 분석하였다. 상담현장에서 근무경험을 쌓는 초기의 시점이 상담자가 전문성을 발달시키는데 있어 절대적으로 중요하고 상담자의 개별적인 노력과 환경적인 지원이 상담자의 전문성을 발달시키기 위하여 중요하다는 것을 강조하였다(김진숙, 2002).

청소년상담자의 직무환경에 따른 어려움을 다룬 연구(김진숙, 2002)는 2000년 초반부터 다수의 연구들(김희정 외, 2019; 윤아랑 외, 2017; 진건이, 2012)이 수행되어오고 있으나 최근 연구(김지연 외, 2020)에서도 밝힌 바와 같이 청소년상담자의 전문성 발달 그리고 직무소진에 대한 어려움에 대한 내용이 유사한 것으로 분석되었다. 궁극적으로 청소년들이 심신이 건강한 청소년기를 보내도록 조력하기 위하여 초심 청소년상담사의 전문성향상을 꾀하기 위한 노력을 위한 기초자료의 축적이 계속되어야 할 것이다. 이를 통하여 청소년상담 관련 공공기관의 제도개선이 이루어질 수 있도록 강조할 필요성이 제기된다. 구체적으로, 초심 청소년상담사 대상 업무교육, 사업특성에 따른 직무교육 등과 같이 교육의 차별화 등과 같이 더욱 밀도 있는 직원교육이 필요할 것이다.

기존 연구들은 청소년상담자의 직무환경이 상담자 소진에 미치는 영향과 소진을 예방하는 개인 내적인 보호요인들에 대하여 주목하였다(김현미 외, 2010; 배성아, 2013; 윤아랑 외, 2013 등). 하지만 청소년상담기관에 근무하는 초심 청소년상담자의 경험을 초점화해서 살펴 본 연구는 찾아보기 어려웠다. 상담자가 대학원에서 공식적인 교육을 마친 후 현장에서의 상담경험은 전문가로서의 성장에 매우 중요하게 작용하며, 초심상담자는 상담에 대한 열정은 가득하지만 전문성에 대해서 불안함을 느끼는 시기이다(김양선, 2017; 방기연, 2013). 특히, 행정처리, 행사진행, 홍보, 사업기획 및 집행, 위기 청소년상담과 같은 다양한 역할을 수행할 수 있는 자질을 요구하는 근무환경에서 전문성을 함양하기는 현실적으로 쉽지 않다. 초심상담자의 입사초기 경험을 심도 있게 알아보는 것이 중요하다고 판단되었다.

즉, 청소년상담기관에서 근무하는 상담사의 경우 상담이외의 업무들을 병행함에 따

라 소진이 쉽게 일어난다(김지민, 임영식, 2018; 양미진, 조수연, 이소영, 2012). 많은 선행연구들(김수연, 장재홍, 2011; 정선영, 차주환, 2013; 김현미, 권현용, 2009)에서 밝히고 있는 것처럼 청소년내담자와의 관계형성이 어렵고 조기종결이 쉽게 일어나는 청소년상담의 특성 또한 초심상담자로 하여금 어려움을 가중시키는 요인으로 작용한다. 청소년상담기관에 근무하는 초심상담자가 발달하는데 있어서 어려움이 무엇인지를 파악하여 어려움을 해결할 수 있는 대안을 마련하고 청소년을 대상으로 상담하는 전문적인 인력을 배양하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 궁극적으로는 심리적 문제가 있는 청소년을 건강하게 조력하는데 목적이 있다.

본 연구는 청소년상담실에 근무하는 초심상담자를 대상으로 근무경험을 살펴보고 이것이 상담자들의 전문적 역량을 저해하는데 미치는 영향을 알아보았다. 공식적인 교육이 끝나고 현장에서 일하는 시기가 상담자의 전문적 발달에 매우 중요하다는 점을 고려해볼 때 청소년상담 현장에서 초심상담자의 직무경험과 어려움을 살펴보고 발달과정을 생생하게 알아볼 필요가 있다. 또한, 청소년 상담에 대한 중요성과 사회적 인식도가 높아지고 있는 현시점에서 청소년상담자에게 기대되는 중추적인 역할을 하기 위해서는 이들이 근무경험을 통해 전문성을 함양시켜나갈 수 있는 업무내용과 양, 슈퍼비전을 받을 기회 등의 환경이 마련되어야 할 것이다. 이는 개인적인 발전뿐만 아니라 청소년상담의 발전을 위해서도 대단한 의미를 지닌다고 할 수 있다.

청소년상담자에게 높은 수준의 역량을 요구하는 현 시점에서 이들의 현장경험을 생생하고 풍부하게 알아볼 필요가 있다. 이를 위하여 질적 연구방법을 사용하여 초심 청소년상담자의 직무경험과 전문적 발달과정에 대해 심층면담으로 알아보려 한다. 기존에 이루어져 온 연구들과 현시점에서 청소년상담자들이 경험하는 것과의 공통점과 변화된 부분을 살펴봄으로써 이는 초심 청소년상담자가 겪는 전문성 함양을 위한 저해 요인에 대해 좀 더 깊이 있는 이해를 도울 수 있을 것이며 이들이 전문가로 성장해나가기 위한 구체적인 논의가 가능할 것이다. 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 청소년상담 현장에서 경험하는 어려움과 보람은 무엇인가?
- 둘째, 초심 청소년상담자가 찾는 지원은 무엇인가?
- 셋째, 초심 청소년상담자의 전문성 발달을 위한 노력은 무엇인가?

II. 이론적 배경

1. 초심상담사의 정의 및 특성

초심상담사의 정의는 연구마다 차이가 있다. 초심상담사를 학업을 마친 후 상담경력을 2-5년으로 정의한 연구(김정훈, 2015), 한국상담심리학회 상담심리사 1급 자격 수련요건에서 상담경력을 4년 이상을 요하므로 상담경력을 4년 이내로 정의한 연구(이상학, 2015)가 있었다. 하지만 상담경력 연수나 수퍼비전 학기 수로 초심상담사를 정의하는데 어려움이 있음을 밝혀(김혜진, 2015), 양적인 측면만으로는 초심상담자를 분명하게 정의하는데 한계가 따르므로 질적인 면도 함께 고려하여야 할 필요가 있다. 그러나 본 연구에서는 선행연구들을 따라 양적인 기준으로 판단하여 초심상담자를 한국상담심리학회 상담심리사 1급 자격과 청소년상담사 1급 자격을 취득하기까지 5년 이내의 시간이 소요되므로 청소년상담센터 근무경력이 5년 미만인 초심상담사로 정의하였다.

한편, 초심상담자는 경력 상담자들과 구별되는 특징들이 존재한다. 초심상담자는 상담경험의 부족과 자신감 부족 및 상담에 대한 내담자의 비협조적 태도로 많은 어려움을 경험한다(김길문, 정남운, 2004). 그리고 내담자의 반응보다는 상담자 자신의 개입에 집중하는 경향이 있는데 이는 자신의 상담에 대한 유능감에 대한 회의감과 부담감으로 이어질 수 있다(Stoltenberg, Mcneill & Delworth, 1998). 상담사는 전문성 발달과정에서 극적인 경험을 하며 이러한 경험은 상담사의 자기 자각, 자기효능감과 관련이 있다. 또한 내담자에 대해 유사점과 차이점을 느끼게 하거나, 회기 내에서의 자기비판, 치료자 역할을 하는 것에 대한 걱정, 내담자의 기대를 충족시키지 못하는 것과 관련이 있다(황채운 외, 2009). 신채호 등(2007)의 연구에서는 초심상담자는 내담자에게 큰 도움을 주지 못했다고 느끼며 자신의 상담에 대해 부정적인 입장을 취한 반면, 내담자는 큰 도움을 받았다고 인식하였다. 초심상담자들은 상담이 성과가 없을 때에도 원인을 자신으로 기인하는 경우가 많다. 또한, 초심상담자의 특성으로는 불안, 의존, 신경증적 동기, 상담자가 되려는 자기 행동에 대한 통찰 결여가 있으며 그들은 상담에 상당히 동기가 많고 한 가지 방법에 의존하며 융통성이 부족하다. 이 단계의 상담자는 수퍼바이저 모방을 통해 학습한다(심홍섭, 1998). 기존의 연구들에서 수퍼바이저의 지지가 상담자의 어려움을 극복하는데 가장 큰 역할을 하는 지지원임이 확인

되었다(이영순, 김은정, 천성문, 2009; 현민홍, 2017).

이처럼 초심상담자는 상담에 대한 동기가 큰 만큼 내담자를 크게 돕지 못한다는 부정적 시각을 가질 경향이 있고 이로 인해 전문가보다 업무에서 어려움을 겪을 경향이 더욱 짙다(김양선, 2017).

2. 초심상담사의 청소년상담현장에서의 어려움

현대인은 누구나 직장에서 많은 스트레스를 받고 이에 따라 누적된 피로를 호소하며 회의감을 느끼기도 한다. 특히, 상담과 같이 누군가의 힘든 이야기나 고민을 들으며 상대방을 위해 봉사를 하는 직업의 특성 상 스트레스가 많을 수밖에 없다. 상담은 인간에 대한 무조건적인 존중과 신뢰를 바탕으로 하며 다른 사람의 관점에서 이해하려는 노력이 필수적인 만큼 자신과 내담자에게 마음의 여유를 가지고 민감하게 반응하며 보살핌을 제공해야 한다. 하지만 청소년상담기관에서 일하는 초심 청소년상담자는 자신의 역량을 넘어서는 과중한 업무와 초심상담자가 다루기 어려운 심각한 청소년을 상담하는 경우로 인해 직장에서 소진이 일어날 수 있다(김지민 외, 2018; 양미진 외, 2012).

한편, 본 연구에서는 청소년상담현장을 청소년을 대상으로 상담업무를 수행하는 기관으로 정의하였다. 청소년상담복지센터와 Wee센터는 모두 청소년을 대상으로 한다는 점에서 포괄적인 의미의 개념으로 청소년상담기관으로 보았다. 청소년상담복지센터는 학교 밖 청소년을 포함하여 모든 청소년을 대상으로 하지만 Wee센터는 학교를 다니는 청소년을 대상으로 업무를 수행하는 차이점이 존재한다.

청소년상담기관에서 근무하는 상담자는 다른 상담기관에 비하여 소진이 쉽게 일어나는 경향이 있다(윤아랑 외, 2013). Corey(1998)는 상담자들에게 소진이 일어나는 원인 중 저항을 심하게 하는 내담자, 비자발적인 내담자, 진전을 거의 보이지 않는 내담자 등 힘든 내담자들과 상담할 때를 지적하였다. 그리고 지도감독이나 후속 교육, 여타 내부 훈련도 없이 인간적으로나 직업적으로 부담이 되는 일을 해야 할 때를 들고 있다. 청소년들은 대부분 비자발적으로 내방하며 그렇기 때문에 저항도 심하여서 지속적으로 상담실에 오거나 상담에서 성과를 보기가 힘든 경우가 많다. 이처럼 청소년내담자는 다루기 힘든 내담자에 속하므로 다른 상담기관에 비해 현장에서 일하는 청소년상담자들을 위해 지도감독이나 후속 교육이 더욱 필요하지만 실제로는 혼자 해

결해야 하는 경우가 많고 도움을 받을 기회가 적다. 그리고 직장에서 소진될 가능성으로 꼽은 이유에서 Maslach와 Jackson(1981)은 업무가 과다할 때와 보수나 인정 같은 보상체계가 부족할 때, 그리고 조직에서 요구하는 것과 자신이 생각하는 것 사이에서 오는 가치관의 갈등으로 인해 소진이 유발될 수 있다고 하였다. 그리고 상사나 동료들과의 갈등, 내분, 조직 안에서의 집단 간 경쟁 등으로 인한 공동체의 분열 또한 소진에 기인하는 원인으로 보았다.

종합하여 보면, 초심상담자가 청소년상담기관에서 네트워크 구축, 상담직무, 교육, 위기 청소년에 대한 직접적 지원, 기관연계, 그리고 법률지원 등의 다양한 역할을 수행해야 하고 문제가 깊은 청소년이 내방하였을 때는 무기력함을 느낄 공산이 더욱 클 것이다. 직장에서 이러한 소진이 해결되지 못한 채로 계속된다면 스트레스가 지속되어 퇴사에 이르게 되고 심지어는 진로를 전향하는 경우까지 발생할 수 있을 것이다. 이렇듯 청소년상담을 하는 초심상담자들은 성인을 대상으로 하는 상담자들에 비해 업무 소진을 더 많이 경험할 수 있으므로 직무경험과 전문적 발달에 관하여 들어보고 그들의 고충과 보람에 대해 풍부하게 알아보고자 한다.

3. 초심상담자의 어려움과 전문성 발달

청소년상담자들은 상담과정에서 청소년 내담자들의 기능적인 행동을 탐색하고 변화하도록 도우며 그들의 자질을 인정하고, 감정적인 문제를 다룬다. 이 과정은 초심 청소년상담자들에게 지속적인 전문적 성장과 개인적인 발전을 요구한다(Loredana, 2016). 전문적인 성장에 대한 부담, 청소년 상담에서 오는 스트레스로 인해 초심 청소년상담자는 종종 감정적으로 과부하가 걸리며 불안, 걱정, 자기 의심을 경험한다(Woodside et al., 2007). Thériault, Gazzola and Richardson(2009)은 상담자들이 직업적 정체성을 개발할 때 자기 의심과 무능의 감정을 느낀다고 하였다. 이러한 감정들은 불안, 낙담, 분노, 좌절과 같은 광범위한 부정적인 감정을 촉발시킬 수 있다. Tryssenaar and Perkins(2001)는 상담자가 상담현장에 투입된 후 1년은 전문적인 발전을 이루는 동시에 지속적인 스트레스의 시기라고 하였다.

Skovoholt와 Ronnestad(1992)는 기존 상담자 발달 모델이 개인상담의 경험에 치우쳤다는 점을 보완하여 상담자의 발달을 개인적인 삶과 여러 환경적인 요인들을 포함시

쳤다. Fleming(1953)은 상담자는 경험수준에 따라 학습방법이 달라지고 Hogan(1964)은 상담자들은 상담자의 이론적 접근법과 무관하게 일련의 연속적이고 위계적인 단계를 거치며 성장한다고 하였다(심홍섭, 1998 재인용). 김진숙(2002)은 청소년상담자의 발달 과정을 살펴보기 위해서는 개인내적인 과정에서 행정, 사업기획 및 진행 등과 같은 업무환경적인 요인들에 대한 범위를 확장시켜 포괄적인 접근이 필요하다고 하였다. 또한 상담자가 대학원을 졸업하고 은퇴하기 전까지의 발달경로를 포함시켜 8단계의 모델을 개발하였다(Skovoholt & Ronnestad, 1992). 4단계는 조건적 자율성 단계로 인턴십 기간으로 6개월에서 2년까지의 기간을 의미하며 가변적인 자신감을 나타낸다. 5단계는 탐구단계로 2-5년의 기간을 의미하며 이미 알려진 것 이상의 것을 탐구하며 자신감과 불안함이 교차한다. 다음 표 1은 Skovoholt 와 Ronnestad(1992)의 상담자 발달단계 중 초심상담자에 경력에 해당되는 4·5단계에서 영향력의 주된 원천과 상담역할 및 스타일, 그리고 상담효과와 만족을 측정하는 방법에 대하여 한국청소년상담원(2002)에서 제시한 표를 재구성하였다. 상담자 발달 모델은 상담자 발달수준에 따른 차별적인 접근이 효과적이라는 가정에서 출발한다. 상담자의 발달단계에 따라 경험이 다르고 습득되는 수준이 차이가 있으므로 특히 초심상담자에게 맞는 수퍼비전이 필요하다.

표 1
상담자의 발달단계 개관

단계	영향력의 주된 원천	역할 및 상담스타일	상담효과와 만족을 측정하는 방법
4. 조건적 자율성단계	수퍼바이저, 내담자들, 이론/연구, 동료들, 개인적인 삶, 사회 문화적 환경	전문적 역할 및 상담스타일에 보다 경직되어짐	내담자의 피드백과 수퍼바이저의 반응에 보다 복잡한 견해
5. 탐구단계	새로운 데이터, 새로운 직장, 전문인으로서의 자아, 그 외의 다양한 다른 요소들	외적으로 주어진 전문적 스타일을 조정해나감	점차 현실적이며 내적인 기준을 사용

* 한국청소년상담원(2002). 청소년상담 수퍼비전에 제시된 표를 재구성함

III. 연구방법

1. 연구대상

연구 참여자는 상담심리 및 청소년상담을 전공으로 대학원의 공식적 교육을 마친 후 현재 청소년상담관련 공공기관에서 근무를 하고 있으며, 연구에 목적에 맞는 연구 참여자로 상담사 10인(여 9명, 남 1명)을 선정하였으며, 면담기간은 2019년 10월부터 2019년 12월까지 3개월에 걸쳐 실시되었다. 본 연구는 현상학적 방법으로 분석하였으며 연구 참여자의 수는 현상을 모두 경험한 5명에서 25명의 개인들과 면접하는 것이 적당하다고 제안한 Polkinghorne(1989)를 참고하여 면담을 진행하였다. 연구 참여자 모두 서울과 경기도 거주자였다. 참여자들의 근무경력은 1년 미만이 3명, 1년~2년이 4명, 2년 이상이 2명이었다. 근무지는 Wee센터가 3명, Wee클래스가 1명, 그리고 청소년상담복지센터가 6명이었다. 취업 이전의 상담관련 경력을 살펴보면, 대학교 학생 상담센터, 청소년상담센터, Wee센터에서 인턴이나 자원봉사자로 일한 경험이 있었다. 연구대상자의 특성 및 배경은 표 2에 제시하였다.

연구 참여자 선정을 위해 지인 중 참여자와 전화로 접촉하여 연구 참여자에게 연구에 대한 목적과 절차에 대해 충분히 설명하였고 연구에 참여하는 것을 흔쾌히 동의 하였다. 심층면담과 녹음에 대한 동의를 받았으며 원하지 않으면 언제든지 그만둘 수 있음을 알렸다. 또한 심층면담 후에 추가적인 자료요청을 위해 전화나 이메일로 연락 할 수 있다는 것에 대해 동의를 구했다. 그리고 개인적인 정보나 면담 내용에 대한 비밀보장을 설명하였고 연구 참여에 따르는 혜택에 대하여 설명하였다.

표 2

연구 참여자의 일반적 특성

NO	성별	나이	자격증	학력	경력	근무지경험
1	여	30	상담심리사2급	석사	11개월	Wee센터
2	여	28	상담심리사2급	석사	7개월	Wee센터
3	여	35	상담심리사2급, 청소년상담사2급	석사	2년 9개월	청소년상담복지센터

NO	성별	나이	자격증	학력	경력	근무지경험
4	여	32	상담심리사2급, 청소년상담사2급	석사	1년 2개월	청소년상담복지센터
5	남	29	상담심리사2급	석사	1년 7개월	청소년상담복지센터
6	여	34	전문상담교사1급	석사	3년	Wee클래스(초등학교)
7	여	33	청소년상담사2급	석사	2년	청소년상담복지센터
8	여	29	상담심리사2급	석사	1년 6개월	청소년상담복지센터
9	여	45	상담심리사2급	석사	11개월	청소년상담복지센터
10	여	29	상담심리사2급	석사	9개월	Wee센터

2. 자료수집

본 연구의 자료를 수집하기 위하여 기초자료 수집과 반구조화 된 면접질문지를 이용하여 심층면담을 사용하였다. 반구조화 된 면접은 면접자가 질문 내용을 미리 파악하고 비구조화된 면접처럼 진행하는 것이다(이용숙, 김영천, 1999). 심층면담에서 현상을 깊은 수준에서 이해하기 위해 연구자의 상담경험을 최대한 유보하고 초월하여 팔호 치기를 하였다. 연구 참여자의 개인 경험 속으로 들어가 생생한 경험에 접근하기 위한 질문을 하기 위해 노력하였다. 심층면담 시 반구조화 질문지를 사용하였고, 참여자의 경험과 입장을 성찰하고 기술하도록 돕는 데 목적이 있다. 질문지는 6개의 영역으로 구성되어 있는데 청소년상담사 자기평가 및 발달과정, 상담실 업무와 역할, 상담실 업무에서 느끼는 만족과 어려움 및 대처전략, 상담에 대한 관점과 입장, 영향력의 원천, 제언 및 면접 소감으로 개방형 질문을 사용하였다. 연구 참여자와 면담은 연구자들이 실시하였고 면담 내용을 확인하거나 추가 정보를 얻기 위해 필요한 경우 전화로 참여자와 접촉하였다. 면담은 연구 참여자가 편한 시간을 선택했고 면담 시 장소는 연구 참여자가 편하다고 느끼는 장소로 카페에서 이루어졌다. 소요된 시간은 약 1시간 30분이었고 면담 후 2만원 상당의 상품권을 답례하였다. 면담을 실시한 기간은 2019년 2월부터 5월까지였다. 면담 내용은 참여자의 사전 동의를 얻어 녹음하였고 면담 중 핵심사항은 면담질문지에 기록하였다. 또한 면담 당시 분위기와 참여자가 면담에 응하는 태도와 비언어적 의사소통, 면담 전후의 대화 내용 및 다른 특기할 만

한 사항을 현장 노트에 기록하였다. 면담 녹음 파일은 본 연구자가 전사하였고 평균 10장 정도의 축어록이 작성되었다. 다시 한번 전사된 내용을 녹취파일을 들으면서 검토하였다. 그리고 연구 참여자의 개인정보가 노출될 수 있는 이름과 지명 등은 삭제하였다. 연구자는 질적 연구 수업을 듣고 교재를 탐독하고 현상학을 사용한 연구들을 고찰하여 질적 연구에 대한 이해를 증진시켰다. 다른 연구자는 현상학의 연구방법으로 다수의 논문을 게재하였고 현재 상담 분야의 교수로 재직 중이다.

3. 자료 분석방법

본 연구는 현상학적 연구방법을 사용하여 연구결과의 의미와 시사점을 도출하였다. 현상학에서 다루는 현상이란 대상들에 대한 의식의 본질적 구조에 대한 파악을 말한다. 의식의 경험으로 나타나는 모든 현상은 본질구조를 가지며, 이는 사람들이 한 현상을 경험할 때 공통된다는 것을 의미한다. 이런 기본 바탕에 다시 현상학적 방법론에 초점을 두어 이론적 틀과 분석을 사용한 이유는 초심 청소년상담사의 근무경험과 전문성 발달에 대한 공유된 경험의 의미와 본질을 보다 심층적으로 밝히기 위해서이다.

연구의 분석은 Colaizzi(1978)의 현상학적 방법을 사용하여 연구 참여자들의 축어록을 분석하였다. 전반적인 느낌을 얻기 위하여 여러 차례 축어록을 읽었다. 연구문제의 각 영역과 관련된 자료는 개별 축어록에서 청소년상담사의 생생한 경험과 직접적으로 관련되어 의미가 있는 문장이나 어구로 확인하였다. 유의미한 진술과 어구로부터 나온 것을 바탕으로 의미를 명확히 하였다. 모든 연구 참여자들의 축어록에서 공통적으로 나타난 주제로 묶었다. 해당 주제에 대해 결과를 제시할 때는 현상에 대한 심층적이고 철저한 기술로 통합하였다. 다음은 연구의 타당도와 신뢰도를 위하여 Denzin(1978)과 Patton(1999)가 제안한 다각측정(triangulation)을 하였다. 이를 위하여 질적 연구 경험이 있는 석사졸업생 1명과 박사과정 중인 2인을 검토자로 참여하여 연구자의 분석을 재조명하고 자료 분석을 검토받아 다양한 의견을 통합하였다. 그 밖에도 심층면담과 관찰, 녹음, 기타 자료 등을 통해 면담내용 이외의 감성과 뉘앙스 등 면담으로 얻을 수 없는 경험 연구의 자료가 될 수 있는 모든 것을 분석하고자 하였다. 선행논문, 수업 등 방법론에 대한 고찰과 연구 참여자의 언어적, 비언어적 자료를 통해 타당도를

확보하기 위해 노력하였다. 또한 면담내용을 녹취한 자료와 분석한 자료를 참여자에게 검토받았고 잘 못 이해한 내용이나 보충할 내용에 대한 코멘트를 받았다. 연구 참여자들의 면담내용에 대한 재확인과 연구방법론 전문가에 의한 질적 연구방법론에 대한 조언을 통해 객관성 유지와 주관의 배제를 위해 노력하였다. 마지막으로, 본 연구결과의 타당성을 확보하기 위하여 연구 참여자가 아닌 청소년상담사 1급 소지자이면서 청소년상담복지센터에서 10년 이상 근무하고 있는 1인에게 결과가 청소년상담기관의 특성을 잘 반영하고 있는지 확인하였는데 근무경험과 부합된다고 확인하였다.

IV. 연구결과

청소년상담복지센터, Wee센터, 그리고 Wee클래스에 근무하는 청소년상담자의 경험을 파악하기 위하여 Colaizzi(1978)의 현상학적 연구방법을 적용하여 분석한 결과 본 연구의 연구문제에 대해 21개의 의미 있는 진술을 도출하였고 자세한 내용은 표 3과 같다. 이들의 의미를 몇 개의 묶음으로 정리한 결과, 다음과 같이 4개의 주제로 구분되었다: (1) 현장경험의 난관과 보상, (2) 청소년상담사의 길잡이, (3) 전문성 향상을 위한 고민, 노력, 그리고 실천, (4) 업무숙달과 전문성 발달에 대한 고민.

표 3
청소년상담자들의 경험 분석

구성요소	하위구성요소	유의미한 진술
1. 현장경험의 난관과 보상	1) 처음에는 생소하고 낯설었던 상담실 업무가 점차적으로 익숙해짐	<ul style="list-style-type: none"> • 업무를 제대로 교육받고 투입된 게 아니어서 처음에는 낯설었지만 점차 익숙해짐 • 처음에는 일이 많아서 어려웠음
	2) 대학원에서 배우지 않는 매체상담과 같은 일들을 해야 하는데 대한 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자와 보드게임을 하거나 미술치료를 할 때가 있는데 배운 적이 없어서 선임들에게 물어보지만 바빠 보여서 눈치가 보임

구성요소	하위구성요소	유의미한 진술
	3) 많은 업무를 하는데 비해 대우가 낮다고 느끼고 소진이 되어서 상담에 집중하기 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 행정업무가 지나치게 많고 혼자 감당해야 하는 사업으로 소진이 되어 막상 상담을 하려고 하면 집중이 잘 안됨
	4) 교사들의 상담에 대한 중요성의 인식이 낮음	<ul style="list-style-type: none"> • 상담에 대한 중요성을 모르는 선생님의 경우 협조를 잘 안 해주려함
	5) 청소년 및 부모상담이 원할히 이루어지지 않음	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 오고 싶어 하지 않거나 단기 상담으로 끝날 때 어려움 • 부모상담이 중요한데 학교에서 전화를 받는 자체를 부담스럽게 생각해서 상담에 방어적인 경우도 많음
	6) 업무의 구분이 명확하지 않고 청소년지도사의 업무를 병행하는 것에 정체성 혼란이 느껴짐	<ul style="list-style-type: none"> • 팀은 구분되어 있지만 업무의 구분이 명확하지 않고 청소년지도사의 업무를 하게 되는 경우도 있음
	7) 위기사례가 어렵고 심리적인 부분 외에 복지적인 연계에 대한 기준이 모호함	<ul style="list-style-type: none"> • 생각했던 것보다 위기인 사례가 많고 실질적 지원연계가 중요한 경우가 많아 지원 범위가 정확하지 않고 모호할 때가 있음
	8) 학대나 방임을 목격 시 신고해야 하는 의무자로서 신고 시기 파악이 어려움	<ul style="list-style-type: none"> • 신고의무자이기 때문에 신고를 해야 하지만 무턱대고 신고했을 때 내담자가 불이익을 당하는 경우가 있어서 항상 타이밍을 고민함
보상	1) 청소년 내담자와 긍정적인 관계를 형성하고 변화하고 부모님의 태도도 변화했을 때 보람을 크게 느낌	<ul style="list-style-type: none"> • 내담자가 바뀔 때 보람을 느끼고 가족 관계가 변화될 때 더 큰 의미를 느낌. 학부모가 문제의식을 느끼고 적극적으로 상담에 임하면 부모가 변해서 아이들이 변화하는데 그것을 보는 것이 보람됨
	2) 청소년들이 어려울 때 여러 어른들이 도움을 줄 수 있다는 것을 알게 되었을 때 보람됨	<ul style="list-style-type: none"> • 두드러진 변화는 없었지만 내담자가 힘들 때 주변에 도와줄 어른들이 많다는 것을 경험하게 된 것이 보람으로 다가옴
2. 청소년 상담사의 길잡이	1) 업무를 하는데 있어서 마음을 알아주고 어려움을 나눌 수 있는 동료, 선배, 슈퍼바이저, 교수님의 지지가 힘이 됨	<ul style="list-style-type: none"> • 센터 분위기가 좋고 사례회의 할 때 자세히 봐주고 지지를 많이 해준 것이 많은 도움이 되었음 • 소진이 되었을 때, 슈퍼바이저가 도움이 됨

구성요소	하위구성요소	유의미한 진술
3. 전문성 향상을 위한 고민, 노력, 그리고 실천	1) 근무경험이 쌓이면서 입사 초기보다는 불안이 덜하고 청소년을 자주 보니 이해하게 되었음	<ul style="list-style-type: none"> 고위험 사례를 상담할 때 접근 방법과 절차에 대해 몰랐는데 행정적 업무를 배울 수 있었고 청소년을 더 이해하게 됨
	2) 상담에 대한 시야는 넓어졌으나 상담을 하는 비율이 줄어들어 실력이 늘지 않는 것 같음	<ul style="list-style-type: none"> 언어상담만 배웠는데 도구와 함께 상담을 할 수 있다는 것이 시야가 넓어졌다고 생각함. 그러나 언어상담을 하는 내담자가 줄어 상담에 대한 감을 잃어버린 느낌이 듭
	3) 학부모상담과 청소년상담 모두를 잘 해야 하는 것에 대한 부담감과 상담교육과 슈퍼비전의 기회가 증가하기를 기대함	<ul style="list-style-type: none"> 부모상담도 잘 해야 해서 다른 대상보다 어려움. 상담교육과 슈퍼비전을 받을 기회가 많으면 좋겠음
	4) 청소년상담에서 전문성을 향상시킬 수 있을지에 대한 회의감이 듭	<ul style="list-style-type: none"> 위기사례는 복지적 개입에 주력해서 개입해야 하는 경우가 많아서 상담사로서 전문성을 키워가고 있는 것인가에 대하여 자신감이 없음
4. 업무숙달과 전문성 발달에 대한 고민	1) 슈퍼비전과 사례회의에 참여함	<ul style="list-style-type: none"> 위기사례나 막히는 사례를 개입하는 방법을 배움
	2) 북스터디, 연수, 교육, 분석, 성공사례를 보면서 전문성 향상을 기하고 있으나 주로 개인 비용으로 감당하고 있음	<ul style="list-style-type: none"> 동기들과 북스터디, 교육, 상담교사연수, 분석 등을 통하여 전문성향상을 위해 노력하고 있음 슈퍼비전을 받고 개인상담을 한 것과 공부한 것이 전문성 향상을 위하여 노력한 것임

1. 현장경험 난관봉착과 보상

1) 현장경험의 난관

참여자들은 상담현장에서 경험하는 어려움은 크게 8가지의 주제로 나누어졌다. 첫째, 참여자들은 상담업무 이외에도 지역자원 연계, 복지적 개입, 그리고 공문발송 등의 행

정처리도 함께 맡고 있었다. 이들은 모두 입사 초반에 업무에 대한 충분한 교육 없이 바로 투입되는 상황이어서 낯선 느낌이 있었다고 하였다.

특별교육을 실시한 내용과 결과지와 아이에 대한 내용을 학교에 공문으로 보내야 하는 행정적인 일도 같이해요. 처음에는 행정처리를 어떻게 해야 되는지 몰라서 어려웠는데 지금은 익숙해졌어요. 특별교육에 대해 제대로 교육받고 투입된 게 아니었어요. 그래서 교육 들어가기 전에 선생님에게 물어보거나 그냥 들어갔는데 애들한테 전문성 떨어져 보이기 싫으니까 잘해야겠다 싶어서 마음이 좀 그랬는데 그래도 조금 하다 보니까 나만의 방법이 좀 생긴 것 같아요. (참여자 1)

행정업무도 많아요. 상담업무와 관련된 것도 있고 교육청이나 내부적인 보고 자료도 있고. 처음엔 일이 너무 많아서 힘들었는데 시간이 지나니까 익숙해지더라고요. (참여자 5)

둘째, 현장에서 개인상담을 할 때 대학원과정에서 배우지 않은 영역을 주로 해야 하는 상황에 놓여 어려움을 겪고 있었다. 구체적으로, 미술치료, 놀이치료, 보드게임과 같은 도구를 사용하는 다양한 치료영역이 생소하여 잘 다루지 못하는 데에 대한 답답함을 느끼고 있었다. 입사 초기에는 선임들에게 물어보면서 했지만 지금은 질문하기가 눈치가 보이고 어렵다고 하였다. 특히, 내담자가 어리거나 지능이 떨어지는 경우에는 도구를 사용해야만 내담자가 참여가 원활해지므로 도구사용이 불가피한데 능숙하게 사용하지 못하는 것에 대한 답답함을 현장에서 경험하는 가장 큰 어려움이라고 말하였다.

내담자가 인생게임(보드게임)을 하고 싶다고 하면 선임에게 30분 정도 연수를 받고 해요. 그리고 미술치료도 몰라서 물어보거나 그렇지 못할 경우에는 내담자한테 못한다고 이야기해요. 초반에는 물어볼 기회가 많고 불편하지 않았는데 지금은 다른 선생님한테 배우려고 하면 바빠 보여서 부탁하기가 괜히 눈치 보여요. (참여자 1)

특별교육을 할 때는 아이들이 좋아져서 가니까 전문성을 발휘한 것 같지만 초등학교를 대하거나 지적수준이 떨어지는 아이들을 대할 때는 도구를 활용할 수밖에 없는 상황인데 잘 못하니까 거기서 무기력감이 드는지 도와주는 게 적다는 생각이 들어요. (참여자 10)

셋째, 행정업무가 많고 혼자 감당하기 어려운 많은 사업들로 상담에 집중할 수 없어서 어렵다고 하였다. 과도한 업무에 비하여 대우나 급여가 낮아 보상이 되지 않는다고 하였다. 급여가 올라가기를 원하는 이유는 상담자가 자기 분석을 받거나 사례에 대하여 슈퍼비전을 받기 위하여 현실적으로 필요한 것을 주요 이유로 꼽았고 일한 만큼의 대가가 오지 않는 느낌도 큰 몫을 차지하는 것으로 나타났다.

월급수준이 올라가면 좋겠어요. 상담도 받고 슈퍼비전도 받아야 하는데 되지 않고 일을 해도 일한 만큼의 보람이 안 느껴져요. 위기청소년이나 다루기 어려운 청소년 내담자가 오면 슈퍼비전이 필요한데 실질적으로 직장에서 슈퍼비전을 받을 기회가 적어서 어려움을 겪는 경우가 종종 있어요. (참여자 2)

행정업무가 지나치게 많은 것 같고 혼자 감당해야 하는 사업으로 소진이 빨리 되는 것 같아요. 막상 내담자가 상담을 받으러 오면 소진이 돼서 집중할 수 없어서 참 아쉬워요. 저는 상담을 많이 할 수 있었으면 했거든요. 그리고 상담을 하면 슈퍼비전을 받아야 하는데 월급이 적어서 충당이 되지 않아요. 현실적으로 힘든 점이고 제도적으로 보완이 되었으면 하고 바래요. (참여자 3)

넷째, 전문상담교사와 같이 학교에서 일하는 상담사의 경우 교사와의 소통에 대한 어려움과 상담에 대한 교사의 인식이 상담사와 차이가 있을 때 어려움을 호소하였다. 구체적으로, 교사가 상담사를 보조교사로 인식하는 것 같은 느낌을 받거나 반 아이들을 상담실에 의뢰하지 않으려는 방어적인 태도를 보일 때 협조가 잘 안 되는 느낌을 받는다고 보고하였다.

선생님들의 상담에 대한 인식이 낮아요. 상담에 대한 중요성을 잘 모르는 선생님들도 있어요. 상담사를 보조하는 선생님이로 생각해서 다루기 힘든 애들을 맡기는 선생님들도 있어요. 반대급부로 소통을 잘 안하려고 하는 선생님도 계시는데 반 아이들에 대해 오픈을 하지 않고 과잉해서 책임감을 가지는 선생님도 계세요. 선생님들과의 소통에 대한 어려움이 있어요. 업무에 대한 어려움은 담임 선생님들이 중요도를 낮게 생각해서 협조를 잘 안 해주려고 할 때 어려워요. (참여자 6)

다섯째, 상담이 단회기로 끝나거나 청소년내담자가 상담에 비협조적일 때 깊이 있는 상담이 이뤄지지 않아서 어렵다고 하였다. 다른 한편으로는 청소년상담은 부모상담이 중요한데 상담실이 학교 내에 있다 보니까 학부모가 방어적인 태도를 보여서 상담에 적극적이지 않은 경우가 어려운 점이라고 하였다.

아이들이 상담실에 오고 싶어 하지 않을 때 가장 어려워요. 학교에서는 상담을 10회기도 호흡이 긴 것처럼 느껴져서 아이들이 단기상담으로 끝나거나 쉬는 시간에 잠깐 들리는 경우가 많아서 깊이 있는 상담이 이뤄지는 사례의 비율이 낮아요. 그리고 학부모상담을 하려고 전화를 하면 학부모님이 학교에서 부른다는 생각이 드시는지 방어적인 경우가 많아요. (참여자 2)

여섯째, 청소년상담복지센터에 근무하는 상담사의 경우 업무가 명확히 구분되어 있지 않고 청소년지도사의 일도 함께 해야 하는 것이 청소년상담사로서의 정체성이 혼란스럽다고 하였다. 그리고 상사에게 업무를 승인받고 진행해야 하는데 상담전공자가 아니어서 사업을 설명하고 설득시키는데 시간이 많이 소요되는 점도 현장에서 경험하는 어려움으로 지적하였다.

업무의 구분이 명확하지 않아 체계적으로 진행되지 않아요. 상담전공자가 아닌 청소년수련관의 상사에게 업무를 지시받고 결제받기 때문에 상담업무를 설득시키는 시간이 많이 소요되며 받아들여지지 않는 경우가 많아요. 그리고 수련관 내 청소년지도사가 해야 하는 업무를 상담복지센터 상담원에게 배정함으로써 상담사로서의 전문성을 발휘하기 힘든 경우가 많았어요. (참여자 7)

일곱째, 상담역량에 비하여 강도가 높은 위기사례를 맡는 것에 대한 부담감과 청소년 위기내담자의 경우 심리적인 개입 이외에 복지적인 개입이 병행되는 경우가 많아서 보호자 역할까지 해야 한다는 것에 대한 어려움을 느끼고 있다고 보고하였다.

위기사례는 심리적인 개입보다는 우선 아이를 살려야 되니까 애매한 상황이 있었어요. 경제적인 지원을 줘야 되거나 생명에 지장을 주는 건 아닌데 심리적으로 다가가고 싶은데 복지적인 자원여부를 확인해야 할 때는 정체성에 혼란이 오는 거죠. 복지사인가. 정답이 없고 어려워요. (참여자 9)

여덟째, 가정폭력이나 성폭행 등의 사안이 있는 청소년 내담자를 상담할 때에는 신고를 의무적으로 해야 하는데 신고했을 경우 오히려 내담자에게 피해가 갈 수 있는 상황이 있을 때 난처하였고 그럴 때 팀 회의에서 논의해서 방안을 마련하고 있다고 하였다.

상담자가 의무적으로 신고해야 되는 사항이 있어요. 가정폭력이나 성폭행이나 학대나 방임이나 이런 부분들. 그럴 때 무턱대고 신고를 할 수 없는 거예요. 항상 타이밍을 고민하는데요. 신고를 하는 것이 ‘과연 아이를 위한 것일까’의 고민들이 제일 힘든 것 중에 하나였거든요. 팀 회의를 일주일에 한 번씩 하는데 그때 여러 선생님들의 의견을 듣고 적극적인 방안을 마련했어요. 우선 아이를 보호해야 하니까 당장 신고하지 않고 대안으로 찾을 수 있는 다른 기관에 연계했어요. (참여자 8)

2) 보상

참여자들은 청소년상담 현장에서 청소년들이 호전되는 모습을 보면 보람을 많이 느낀다고 하였다. 주로 청소년 내담자가 상담을 통해 좋아진 것을 목격하거나 부모 내담자가 좋아졌다고 보고하였을 때 보람과 사명감을 느꼈다. 그리고 내담자가 도움을 받았다고 표현하였을 때 느끼는 것으로 나타났다. 참여자가 편견을 가지고 보았던 비행 청소년이나 학교폭력 가해청소년들을 진심으로 만나면서 그들을 이해하게 되었고 애정이 생겼다고 보고하고 있다.

애들이 변화는 모습을 보면 너무 뿌듯해요. 어른에 비해 영향을 많이 받는 시기라서 그때 내가 개입할 수 있어서 좋구요. 애들이 예쁘고 특히 부모님이 태도가 달라져서 아이가 좋아졌을 때 보람을 크게 느껴요. (참여자 4)

2. 청소년상담사의 길잡이

참여자들은 호전되는 청소년들, 직장 내 힘을 주는 동료, 사례회의, 대학원 과정에서 교수님과 선배들이 지지원이라고 하였다. 진로에 대해 확고히 정한 지지원에 대해 질문을 하였는데 지도교수님과 선배들의 격려와 청소년들을 직접 만나봄으로써 느껴

지는 보람 때문이라고 하였다.

청소년상담을 하는 것이 제가 생각했던 것과 같지 않아서 그만두고 싶다는 생각을 많이 했었어요. 그럴 때마다 지도교수님께 조언도 구하고 같이 상담을 전공하는 선생님들과도 이야기해요. 그러면 힘도 나고 잘 해야겠다는 의욕도 생기죠. (참여자 4)

센터 분위기가 너무 좋고 사례회의 할 때 자세하게 봐주시고 정말 지지를 많이 해주셔서 도움이 많이 되었어요. 위기사례의 경우 혼자서 감당한다는 압박감이 큰데 다 같이 봐주시니까 마음이 편안해 지더라고요. (참여자 8)

3. 전문성향상을 위한 고민, 노력, 그리고 실천

청소년상담을 할 수 있는 현장에서 근무경험을 쌓음으로써 전문적 발달에 미친 영향에 대한 이야기에서 참여자들은 매체상담 경험으로 시야가 넓어졌으나 언어 상담을 하는 비율이 줄어 상담 실력이 늘지 않는 점에 대해 아쉬움을 표현했다. 그리고 학부모상담과 청소년상담 모두를 잘 해야 한다는 것에 대한 어려움으로 상담교육과 슈퍼비전의 기회가 늘어나기를 희망하였다. 참여자들은 근무경험을 통해 청소년을 자주 접해서 초기에 일할 때보다는 덜 불안하고 그들을 잘 이해하게 되었다고 하였다. 하지만 위기사례 개입 시 복지적인 개입을 하는 경우가 많아서 청소년상담을 통해 상담자로서의 전문성을 향상시킬 수 있을지에 대한 회의감을 표현하였다.

시야가 넓어진 것 같긴 해요. 상담은 말로만 할 수 있다고 생각했는데 도구로 할 수 있다는 것이라 오늘은 다른 길 해볼까 하고 제안하면서 어디에 가서도 언어로만 상담하는 것을 벗어날 수 있게 된 측면에서 전문적으로 향상이 되지 않았나 생각이 들어요. 그런데 상담기술은 좀 줄어든 것 같아요. (참여자 3)

청소년 상담은 청소년이 부모로부터 영향을 많이 받아서 다른 대상보다 어려워요. 부모상담과 청소년 상담이 연결이 되기 때문에 다 잘 해야 해요. 많은 청소년들을 접하면서 그들을 이해하게 되었어요. 다만 기관에서 충분히 교육과 슈퍼비전을 받을 수 있는 기회가 많아지면 좋을 것 같아요. (참여자 4)

청소년상담에서 전문성을 특화시킬 수 있는 것인가에 대한 회의감이 들어요. 제가 속한 센터는 위기사례가 많은 편이고 복지적 연계에 주력을 해야 될 때가 많다보니 상담사로서 내가 전문성을 키워가고 있는 것인가에 대해 자신이 없고 12회기라는 한정된 회기가 답답하고 겉도는 느낌이 반복적으로 들어요. (참여자 9)

4. 업무숙달과 전문성 발달에 대한 고민

참여자들은 전문성 향상을 위해 고군분투하고 있었다. 전문성을 향상시키기 위하여 슈퍼비전과 개인분석을 받는 것을 공통적으로 언급하였다. 그리고 자격증을 취득하는 것과 전공 책과 연구들을 보고 성공사례를 모델링하는 것, 공개사례발표 참관, 심리검사나 치료 방법을 교육하는 연수 참여, 상담사 SNS단체 대화창을 통한 자문 등이 상담근무경험을 바탕으로 전문성향상을 위하여 노력한 점이라고 하였다. 하지만 현재 직장에서 만족할 만한 교육을 받지 못하고 있으며 개인적으로 배우기 위해 찾아야 하는 것에 대한 어려움을 토로하였다.

공개사례발표를 꾸준히 참관하고 전문상담교사 분회에 참여하고 있고요. 연수를 많이 들어요. 개인적으로 특강 찾아서 듣고 동기들과 북 스터디를 하고 책을 읽고 있어요. 책이 내담자를 이해하는데 도움이 되고 학부모 상담할 때도 도움이 돼요. 교사에게 코칭을 할 때도 책을 통해 개입의 방법을 알아가고 있어요. 사례회의 참관하는 것에 있어서 사례개념화 하는 것을 도움받고 있어요. 상담심리사이면서 전문상담교사인 단체 채팅방이 있는데 거기에 자문을 구하기도 해요. (참여자 6)

슈퍼비전은 사례가 막힐 때 받았어요. 초심상담자이다 보니 방향잡기도 어렵고 위기사례는 잘 진행하고 있는지 불안한 마음에 확인도 받고 싶었어요. 또 도움이 된 것은 교육 분석도 컸던 것 같아요. 내담자를 충분히 기다려줘야 한다는 것을 알고 나니까 아이가 침묵을 할 때 기다리고 같이 목표를 세우고 아이들도 마음을 열어줬던 것 같아요. 개인적으로 워크숍을 신청해서 공부했고, 팀원 단톡방이 있는데 위기사례의 경우 연락을 주고받을 수 있어요. (참여자 8)

V. 논의 및 결론

본 연구는 서울 및 경기도에 소재하는 청소년상담복지센터와 Wee센터 및 Wee클래스에서 근무하는 초심 청소년상담자 10명을 대상으로 심층 인터뷰를 하여 현상학적 연구방법으로 분석하였다. 청소년상담자로서 길을 걷게 된 지지원과 전문성 향상을 위한 노력은 무엇인지, 근무경험이 전문성 발달에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 초심 청소년상담자 관점에서 경험한 것을 중심으로 알아보려고 하였다. 이러한 내용에 초점을 두고 분석한 결과에 대해 요약하고자 한다.

첫째, 참여자들이 근무경험을 할 때 봉착하는 어려움은 7가지로 확인되었다. 순차적으로 살펴보면, 첫 번째 어려움은 청소년상담실에 근무를 시작했을 때 업무에 실제에 활용할 수 있는 직무지침서가 마련되거나 직무 성격과 수행과정에 대한 세부적인 지침이 없는 등 제도적 차원이 미흡하다고 호소하였다. 또한 너무 다양한 사업이 추진되어 어려움을 겪고 있었다. 이러한 문제점은 선행연구들(구본용, 2002; 김지민, 임영식, 2018; 김진숙, 2002; 김희정, 정주리, 2019; 차은미, 2014 등)에서 반복적으로 지적된 부분이지만 제도적 보완이 효과적으로 이뤄지지 않고 있음을 알 수 있다. 참여자들은 업무를 제대로 교육을 받고 투입된 게 아니어서 업무가 낯설고 일이 많아서 어려웠지만 점차적으로 익숙해졌다고 하였다. 또한 참여자는 직장에서 보수, 직급과 같은 대우에 대해 아쉬움이었다. 직장 내 인간관계에 대한 불편함도 소진에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 이러한 결과는 직무교육이 효율적으로 운영되어야 함을 나타낸다. 정규직 교육과 비정규직 직원의 교육, 그리고 직무교육의 시기와 횟수, 그리고 숙지도 여부의 확인 등에 대한 직무교육의 방안을 다양화하여 초심 청소년상담자들이 업무를 충분히 숙지하여 현장에 투입될 필요가 있을 것이다.

두 번째 어려움으로는 개인상담을 할 때 주로 대학원과정에서 배우지 않은 영역을 해야 하는 것이었다. 청소년상담현장은 상담 이외에 역량을 넘어서 다양한 업무를 수행해야 한다. 그러나 충분한 교육을 받지 못한 채 업무에 투입되고 업무에서 경험하는 어려움을 스스로 해결하는 방향으로 적응을 하게 된다. 단적인 예로, 참여자들은 매체상담영역을 새롭게 접하면서 어려움에 봉착하였지만 현실적으로 관련 교육기회가 제공되지 않은 채로, 어쩔 수 없이 도구를 활용해야만 상황에 놓이게 된다. 참여자는 전문성을 발휘하고 싶은 마음은 있지만 그렇지 못한 현실에 대해 좌절감을 느끼는 것

으로 보였다. 이는 상담자들이 언어 상담을 중심으로 교육을 받아서 상담현장에서 요구되는 다른 업무들에 대한 준비도가 낮을 수밖에 없다는 선행연구와 일치한다(김세일, 2013; 김희정 등, 2019). 이처럼, 다양한 업무를 수행함에 있어서 세부적인 업무 지침과 매뉴얼과 교육, 그리고 선임들의 적극적 지도가 함께 가야 할 것이다.

세 번째 어려움은 행정업무가 지나치게 많고 혼자 감당해야 하는 사업으로 인하여 소진이 되어 막상 상담을 하려고 하면 집중이 잘 되지 않았다고 하였다. 청소년상담사는 상담을 하는 것이 가장 중요한 업무임에도 불구하고 행정처리를 하느라 많은 에너지를 소비하는 상담자의 한계를 개선하기 위해서는 행정업무를 실행하는 추가 인력을 충원하는 등의 적극적인 제도마련이 필요하다. 정부지원 기관인 공공기관의 특성상 행정적 절차를 요구하여 상담 본연의 업무에서 발생 가능한 소진 경험을 압도할 정도임을 밝힌 연구(최윤미, 양난미, 이지연, 2002)의 연구결과와 맥을 같이 한다.

네 번째 어려움은 학교현장에서는 상담에 대한 교사들의 인식이 낮아서 협조가 잘 되지 않는 점을 꼽았다. 학교 내에서 일하는 상담자는 교사와 협력이 중요한데 특히 담임교사의 비협조적 태도가 협력에 영향을 준다고 보고한 선행연구와 맥을 같이 한다(이정민, 박현지, 2019). 학교현장에서 상담을 하는 경우 교사와의 협력을 위한 업무지침이나 교사연수를 통한 보완 등이 필요할 것이다.

다섯 번째 어려움은 청소년이 비자발적이거나 단기상담으로 끝날 때, 그리고 부모가 방어적일 때 상담이 원활히 이루어지지 않는다고 느꼈다. 대부분의 청소년내담자는 비자발적으로 상담실에 내방하며, 청소년기의 특징을 잘 알지 못한 채로 상담을 하게 되면 적잖이 당황하는 경우가 발생한다. 많은 연구들에서 청소년과 관계형성의 어려움에 대하여 밝히고 있다(김은지, 강민희, 장재홍, 2016; 양미진, 이영희, 2006; Per-einar Binder et al., 2008 등). 하지만 초심 청소년상담자에게 청소년의 비자발적 특성은 상담성과에 대한 좌절을 안겨주며 어려움으로 작용한다(최윤미 등, 2002). 또한 참여자들은 청소년상담은 부모상담이 필요하고 중요하다는 것은 인식하고 있지만 어려움을 호소하고 있다. 청소년과 부모 모두를 상담하기 위해서는 많은 경험과 수련이 필요한 만큼 이에 대한 교육과 슈퍼비전을 지속적으로 받을 수 있는 체계가 마련되어야 할 것이다.

여섯 번째 어려움은 업무의 구분이 명확하지 않고 청소년지도사의 업무를 병행하는 것에 대한 정체성 혼란을 보고하였다. 이는 공공기관에 근무하는 청소년상담자의 역

할을 제도적인 차원에서 고려되어야 한다는 것은 20년 전쯤부터 선행연구(김진숙, 2002; 박재황, 1999; 이숙영, 1999)에서 밝혀지고 있지만 여전히 개선되지 않고 있음을 알 수 있다.

일곱 번째 어려움은 복지개입이 필요한 위기사례에 개입이 어렵다는 것이다. 복지적 개입을 하는 것에 대한 기준의 모호함이 어렵다고 하였다. 이는 위기를 잘 다루지 못할 것 같은 불안함과 해결하기 어려운 구조적 문제에 직면한 답답함을 비롯하여 위기대응체계 미비로 혼란스러움을 호소한 선행연구와 일치하는 결과이다(김지연 등, 2020). 위기사례에 대한 개입은 초심상담자에게 더 부담스럽고 어려운 사례라고 할 수 있는 만큼 세분화된 위기사례 대응체계 마련도 필요하고 선임의 지도 및 사례회의를 통한 보완이 더 절실한 분야라고 할 수 있다.

여덟 번째 어려움은 법적 문제의 대응에 대한 것이다. 청소년상담사는 학대나 방임 등의 피해를 받는 내담자를 만났을 때 신고 시기를 정하는데 어려움을 보고하였다. 이는 위기사례 개입의 어려움에 대한 연장선으로 청소년 사례 사안마다 특수성을 갖고 있으므로 더욱 전문가의 지도가 필요할 것이다.

셋째, 상담에서 보람은 청소년 내담자와 긍정적 관계를 형성하고 청소년이 변화하고 부모님도 적극적으로 상담에 참여하여 가족 모두가 변화하였을 때 보람을 느낀다고 하였다. 그리고 청소년들이 어려움을 겪을 때 혼자가 아니라 여러 어른들이 도움을 줄 수 있다는 것을 경험하게 해서 의미가 있는 경험이고 상담을 지속하게 하는 요인으로 작용하였다고 보고하였다(김세일, 2013). 초심상담자이지만 경험과 교육 등의 수련경험의 축적으로 청소년 상담에서 성공사례를 경험하거나 호전되었을 때 전문상담사로 성장하는데 자원이 됨을 알 수 있다. 이는 참여자들 모두 상담자로서의 유능감을 지향하는 결과라고 할 수 있다.

넷째, 참여자들이 청소년상담사의 길을 걷게 된 지지원은 지도교수님과 선배들의 격려와 청소년들을 직접 만나봄으로써 느껴지는 보람 때문이라고 하였다. 이는 슈퍼바이저의 지지와 동료 상담자들로부터의 지지가 상담자의 소진을 예방하는데 중요하며 상담자가 어려움에 봉착하였을 때 물리적, 심리적 지지를 제공해 줄 수 있는 체제가 필요하다는 선행연구와 일치하는 결과이다(박성호, 유성경, 2002).

다섯째, 청소년상담사로서 전문성을 향상하기 위해 참여자가 제일 먼저 꼽은 것은 슈퍼비전과 사례회의를 통해 위기사례나 막히는 사례에 개입하는 것을 배우는 것이라

고 하였다. 그리고 개인분석을 받아서 효과적인 상담개입을 위한 노력이 필요하다고 하였다. 그밖에도 동기들과 북스터디, 교육, 상담교사연수 등이 전문성향상을 위해 노력한 것임을 보고하였다.

여섯째, 참여자들은 청소년상담기관에서 전문성에 대한 고민과 갈등을 경험하였고 전문가로서 성장할 수 있는 교육과 슈퍼비전 기회를 원하고 있었다. 위기사례를 상담할 때 접근 방법과 절차에 대해 알게 되었고 청소년을 더 이해하게 된 점을 꼽았다. 그리고 매체상담의 경험으로 상담에 대한 시야가 넓어진 점은 좋으나 언어 상담을 하는 내담자가 줄어 상담 실력이 늘지 않는 것에 대한 어려움을 호소하였다. 청소년상담은 부모상담도 모두 잘 해야 하므로 다른 대상보다 어려움을 느껴서 상담교육과 슈퍼비전의 기회가 증대되기를 기대하였다. 다른 한편으로는 위기사례에 개입할 때는 심리적 개입보다는 복지적 개입에 주력해야 하는 경우가 많아서 청소년상담에서 전문성을 향상시킬 수 있을지에 대한 회의감이 든다고 하였다.

본 연구결과는 기존 연구결과와 차이가 있었다. 근무환경에서 경험하는 어려움에서 학교현장에서 일하는 상담자의 경우 교사들의 상담사 인식에 대한 어려움을 호소하였고, 부모상담의 필요성만큼 능력을 키우지 못하고 있다고 느꼈으며, 학대나 방임과 같은 위기사례이면서 신고를 해야 하는 경우 신고과악이 어렵다고 호소한 점이였다. 법적 내용과 관련된 위기사례는 더욱더 세부적이고 정확한 업무지침 마련과 더불어 선임의 지도가 병행되어야 할 것이다. 또한, 초심상담자인 참여자들은 전문성향상에 대한 욕구가 높았고 이를 위해 적극적으로 슈퍼비전과 사례회의에 참여하였다. 그 밖에도 북스터디, 교육, 분석, 성공사례를 통한 학습 등과 같이 적극적 노력을 기울이는 모습을 보였다.

마지막으로, 본 연구의 의의는 다음과 같다. 공공 청소년상담기관에서 근무하는 초심 청소년상담자의 경험에 대해 풍부하게 살펴봄으로써 이들이 처한 상황과 당면과제에 대한 이해를 높일 수 있었다는 점에서 의미 있는 연구라 할 수 있다. 초심 청소년상담자의 발달과정에서 필요한 것이 무엇이며 청소년상담기관이 변화되어야 하는 부분에 대해 다루었다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 또한, 심층면담을 통해 초심 청소년상담자의 경험과 지각에 대해 충실하고 풍부하게 반영하는 연구결과를 도출하였다. 청소년상담기관에서 근무경험의 어려움에 대한 선행연구는 있었지만 초심상담자만을 대상으로 한 연구는 전무하여 선행연구와의 차별성을 보여주는 연구결과라고 할

수 있다. 이직률이 높아 청소년상담현장에서 노하우를 쌓기가 어려운 직무환경에서 초심상담자를 대상으로 하여 전문성 발달을 돕고 어려움을 해소하기 위한 제도적 마련이 시급하다. 이는 청소년의 정신건강이 해마다 심각해지고 있는 현 상황에서 궁극적으로 청소년의 정신건강을 도모하기 위함이다. 또한, 기존 연구들에서 지속적으로 지적하고 있는 청소년상담자의 어려움을 현상학 연구로 면밀하게 재확인하였다. 이는 청소년의 정신건강을 위해 청소년상담기관에 대한 제도적 개선이 시급하고 정책입안자들의 관심과 구조의 변화가 필요하다는 것을 의미한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. Wee 센터, Wee 클래스, 청소년상담복지센터 간 업무환경의 차이에 따른 초심상담자들의 전문성향상에 대한 비교연구가 필요하다. 그리고 시도청소년상담복지센터와 시군구청소년상담복지센터, 정규직과 비정규직에 따른 업무환경이나 경험이 다를 수 있으며, Wee 클래스와 Wee 센터 간 차이도 세밀하게 살펴보는 것이 필요할 것이다. 또한, 참여자의 자기보고에 의존함으로써 참여자의 언어 표현 능력과 경험을 기억하는 능력 여부에 따라서 자료의 질과 양에 영향을 받았을 것이다. 추후연구에는 공공 청소년상담기관에서 어려움을 경험한 후 이직을 하거나 퇴직한 상담자를 대상으로 하여 연구할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

- 구본용 (2002). **시·도 청소년종합상담실의 활성화 방안. 지역상담 활성화 콜로키움 자료집**. 서울: 한국청소년상담원.
- 김길문, 정남운 (2004). 초보상담자가 상담 회기 내에 경험한 어려움과 대처과정. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 16(1), 1-20.
- 김세일 (2013). **청소년상담자의 성장 경험에 관한 현상학적 연구**. 경성대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 김수연, 장재홍 (2011). 청소년내담자의 상담기대가 작업동맹 및 상담성가에 미치는 영향. **청소년상담연구**, 19(2), 155-170.
- 김양선 (2017). **초심상담자의 상태불안과 심리적 소진의 관계: 인지적 정서조절과 수퍼 바이저 지지가 미치는 영향**. 아주대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김은지, 강민희, 장재홍 (2016). 청소년상담의 초기에서 치료동맹을 촉진하는 상담자 개입. **청소년학연구**, 23(3), 215-238.
- 김지민, 임영식 (2018). 공공기관에 근무하는 청소년상담사의 부정정서전염, 직무환경 특성 및 공감피로가 직무소진에 미치는 영향. **한국청소년연구**, 29(2), 155-183. doi:10.14816/sky.2018.29.2.155
- 김지연, 이혜은, 고흥월, 함은혜, 최지현 (2020). 위(Wee)센터 상담자의 위기개입 경험에 대한 현상학적 연구: 상담자의 어려움을 중심으로. **상담학연구**, 21(1), 23-48. doi: 10.15703/kjc.21.1.202002.23
- 김진숙 (2002). 청소년상담자들의 근무경험과 전문적 발달에 대한 질적 연구. **한국 심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14(4), 863-886.
- 김창훈 (2015). **초심상담자들의 알아차림 향상 프로그램 효과 연구: NLP와 MBSR을 기반으로**. 한국상담대학원대학교 석사학위 청구논문.
- 김현미, 권현용 (2009). 청소년 내담자의 조기종결 관련 변인. **미래청소년학회지**, 6(2), 63-84.
- 김현미, 최인화, 권현용 (2010). 청소년 상담자의 직무환경, 자아탄력성, 상담자활동 자기효능감이 상담자소진에 미치는 영향. **인문학논총**, 15(2), 173-194.
- 김혜진 (2015). **초심상담사의 중도입국청소년 상담경험에 대한 현상학적 연구**. 한국상담 대학원대학교 석사학위 청구논문.

- 김희정, 정주리 (2019). 전문상담교사들의 Wee센터 근무경험에 관한 현상학적 연구. **중등교육연구**, 67(4), 535-575.
- 박성호, 유성경 (2002). 상담환경의 위험요소, 지각된 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 14, 389-400.
- 박재황 (1999). 지역사회의 청소년상담체계. **청소년상담정책론, 청소년상담연구**, 153-193.
- 방기연 (2013). 사이버대학 기혼여성 졸업생의 전문상담자로서의 진로개척 과정. **한국심리학회 학술대회 자료집**, 2013(1), 91-91.
- 배성아 (2013). **청소년상담복지센터 종사자의 역할인식에 관한 연구**. 한남대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 신서희 (2021, 01, 19일자 기사). “한국 청소년 정신건강상태 위태롭다” 동양일보. <http://www.dynews.co.kr/news/articleView.html?idxno=615105> (검색일: 2021, 02, 04.).
- 심홍섭 (1998). **상담자 발달수준에 관한 연구**. 숙명여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 양미진, 이영희 (2006). 질적 분석을 통한 비자발적 청소년 내담자의 상담지속요인 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 18(1), 1-20.
- 양미진, 조수연, 이소영 (2012). 청소년상담사 개입 및 직무환경특성에 따른 소진 차이. **청소년상담연구**, 20(1), 17-35.
- 여성가족부 (2019). **청소년백서**. 서울: 여성가족부.
- 윤아랑, 조하나 (2013). 청소년 상담자의 업무환경 및 개인내적 요인과 심리적 소진의 관계. **사회과학연구**, 52(2), 193-224.
- 이상학 (2015). **남성 초심상담사의 상담수련경험에 관한 연구**. 연세대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 이숙영 (1999). 우리나라의 청소년상담정책. **청소년상담정책론, 청소년상담연구**, 65-152.
- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 청소년동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. **교육실천연구**, 8(2), 179-195.
- 이정민, 박현지 (2019). 초등학교 위(Wee) 클래스 전문상담교사가 인식한 담임교사와의 협력에 관한 질적 사례연구. **교사교육연구**, 58(4), 651-668.
- 전건이 (2012). **청소년 상담관련 기관 상담사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진에 미치는 영향**. 경북외국어대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 정선영, 차주환 (2013). 청소년 내담자의 상담자 애착과 작업동맹위기 회복에서 불만족 개입의 매개효과. **청소년상담연구**, 21(2), 267-287.

- 질병관리본부 (2018). **제14차 청소년건강행태조사 결과**. 교육부, 보건복지부, 질병관리청
질병관리본부 건강영양조사과.
- 질병관리본부 (2019). **제15차 청소년건강행태조사 결과**. 교육부, 보건복지부, 질병관리청
질병관리본부 건강영양조사과.
- 차은미 (2014). **청소년상담복지센터 상담자의 소진 체험연구**. 숙명여자대학교 대학원
박사학위 청구논문.
- 최윤미, 양난미, 이지연 (2002). 상담자 소진 내용의 질적 분석. **한국심리학회지: 상담 및
심리치료**, 14(3), 581-598.
- 현민홍 (2017). **수퍼마이어 지지가 초심상담자의 심리적 소진에 미치는 영향: 역전이
관리능력의 매개효과**. 명지대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 황순길, 이창호, 안희정, 조은경 (2000). **청소년상담사 자격검정 실시에 관한 연구**. 서울:
한국청소년상담원.
- 황채운, 박지아, 유성경, 강지연 (2009). 상담전공 대학원 석사과정 경험에 대한 질적
연구. **상담학연구**, 10(3), 1359-1382.
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In
R. Vaile, & M. King(Eds.), *Existential phenomenological alternatives for
psychology*(pp. 48-71). New York: Oxford University Press. doi:10.1177/
0959354313511869
- Corey, G. (1998). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*(4th ed.).
International Thomson Publishing Asia.
- Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods*. New York: McGraw-Hill.
- Fleming, J. (1953). The role of supervision in psychiatric training. *Bulletin of the
Menninger Clinic*, 17, 157-169.
- Loredana, E. P. (2016). Challenges encountered by psychotherapists at the beginning
of their practice. *Romanian Journal of Cognitive Behavioral Therapy and
Hypnosis*, 3(1), 5-10.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The maslach burnout inventory*. Palo Alto,
CA: Counseling Psychologists Press. doi:10.1037/t05190-000
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis.
Health Services Research, 34(5), 1189-1208.

- Per-Einar Binder, Helge Holgersen, & Geir Hostmark Nielsen (2008). Re-establishing contact: A qualitative exploration of how therapists work with alliance ruptures in adolescent psychotherapy. *Counseling and Psychotherapy Research*, 8(4), 239-245. doi:10.1080/14733140802363167
- Polkinghorne, D. E. (1995). Phenomenological research methods. In R. S. Valle, & W. Halling(Eds.), *Existential-phenomenological perspectives in psychology* (pp. 41-60). New York: Plenum Press. doi:10.4135/9781412995658.d9
- Stoltenberg, C. D., Mcneill, B. W., & Delworth, U. (1998). *IDM Supervision: An Integrated Developmental Model for Supervising counselors and therapists*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. Chichester, England: Wiley. doi:10.1016/s0005-7967(96)80351-2
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1995). *The evolving professional self: Stages and themes in therapist and counselor development*. New York: John Wiley & Sons. doi:10.1016/s0005-7967(96)80351-2
- Thériault, A., Gazzola, N., & Richardson, B. (2009). Feelings of incompetence in novice therapists: Consequences, coping, and correctives. *Canadian Journal of Counselling*, 43(2), 105.
- Tryssenaar, J., & Perkins, J. (2001). From student to therapist: Exploring the first year of practice. *American Journal of Occupational Therapy*, 55(1), 19-27.
- Woodside, M., Oberman, A. H., Cole, K. G., & Carruth, E. K. (2007). Learning to be a counselor: A prepracticum point of view. *Counselor Education and Supervision*, 47(1), 14-28.

ABSTRACT

A phenomenological study on the work experiences of youth counseling institutions of novice counselors

Kim, Jimin* · Son, Jinhee**

This study was designed to understand the experiences in the development of beginner counselors in the job environment of youth counseling institutions that perform various tasks in order to promote the mental health of adolescents, and to explore them in detail. To this end, a qualitative interview was conducted using a semi-structured questionnaire for 10 beginner youth counselors with less than 5 years of experience working at youth counseling and welfare centers, Wee centers, and Wee classes receiving public support to reflect on the participants' experiences and positions. And described. The questionnaire is composed of six areas. It is open to youth counselor self-assessment and development process, counseling room work and role, satisfaction and difficulties and coping strategies in counseling room work, perspective and position on counseling, source of influence, suggestions and interview impression I used the question. This study derives the meaning and implications of the research results using phenomenological research methods. The reason for using the theoretical framework and analysis with a focus on phenomenological methodology is to clarify the meaning and essence of the shared experience of the work experience and professional development of beginner youth counselors in more depth. The interview transcripts were analyzed through coding and theme analysis methods by the research team of 2 members including researchers. As a result of the analysis, (1) difficulties and rewards of field experience, (2) guidance of youth counselors, (3) concerns, efforts, and practices for professional improvement, and (4) concerns about job proficiency and professional development were described. Following the above results, We finally discussed contributions and limitations of the study, and the need to develop some suggestions for future research. This study can be said to be a meaningful study in that it was possible to enhance their understanding of the situation and challenges they face by looking at the experiences of beginner youth counselors working at youth counseling institutions receiving public support.

Key Words: novice youth counselors, counselors working with youth, phenomenological

투고일: 2020. 12. 6, 심사일: 2021. 4. 12, 심사완료일: 2021. 4. 13

* Myongji College

** Soongsil Cyber University