

수퍼바이저 피드백에 대한 상담 수련생의 인식과 경험

이 두 희

장 유 진[†]

한양대학교

본 연구에서는 수퍼바이저의 피드백에 대한 상담 수련생의 인식과 경험을 탐색하였다. 구체적으로는 도움이 되었거나 되지 않았던 수퍼바이저 피드백의 특성을 파악하고, 피드백 수용을 촉진하거나 저해하는 요인을 확인하였다. 이를 위해 상담전공 석사과정 3학기 이상의 상담 수련생 9명을 대상으로 반구조화(semi-structured)된 개별 인터뷰를 진행하였고, 합의적 질적 연구 방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과, 최종적으로 4개의 영역과 17개의 범주가 도출되었다. 참여자들은 수퍼바이저의 피드백이 사례개념화, 자기성장, 개입 방법이나 기술 등과 관련된 학습을 촉진시킬 때 도움이 된다고 지각한 데 반해, 상담 과정에 즉각적으로 적용하기 어렵거나 구체적이지 않은 피드백은 도움이 되지 않는다고 지각하는 것으로 확인되었다. 또한 참여자들은 수퍼바이저가 수용적이고 지지적인 태도를 보이거나 긍정적이고 인간적인 특성을 보일 때에는 피드백을 쉽게 수용하는 반면, 지나치게 비판적이거나 비난하는 태도를 보이거나 상담자로서 자신이 의도하거나 노력했던 부분들을 무시하거나 부정할 때 피드백 수용에 방어적인 것으로 나타났다. 연구결과를 바탕으로 상담 수퍼비전에 대한 시사점과 향후 연구에 대한 제언을 논하였다.

주요어 : 수퍼바이저 피드백, 상담 수련생, 피드백, 피드백 수용, 합의적 질적 연구방법

* 본 원고는 이두희(2019)의 석사학위논문을 일부 수정한 것임.

이 논문은 한양대학교 교내연구지원사업으로 연구되었음(HY-2016년도).

† 교신저자(Corresponding Author): 장유진 / 한양대학교 상담심리대학원 / 서울시 성동구 왕십리로 222

Tel: 02-2220-2614 / E-mail: yoojinjang@hanyang.ac.kr

서 론

상담 슈퍼비전(counseling supervision)은 "선배 상담자가 후배 상담자에게 제공하는 일종의 평가적인 개입으로 후배 상담자의 전문적 기능(professional function)을 향상시키고 상담자가 내담자에게 제공하는 상담 서비스의 질(quality)을 관리하며 상담분야의 문지기(gatekeeper) 역할을 수행하기 위한 목적으로 비교적 오랜 기간을 통해 수행하는 활동(Bernard & Goodyear, 2009, pp. 7)"이다. 이러한 상담 슈퍼비전은 상담자로서의 슈퍼바이저의 전문성 발달을 촉진시키고 상담 서비스의 질(quality)을 관리하여 궁극적으로는 내담자의 복지에 기여하는데 목적을 두는 전문적 활동이라 할 수 있다(Haynes, Corey, & Moulton, 2003). 교육과 지도의 기능이 강조되는 슈퍼비전의 특성을 고려할 때, 슈퍼비전 과정에서 제공되는 슈퍼바이저의 피드백은 슈퍼비전의 핵심적인 요소(Borders et al., 2014)라 할 수 있다.

피드백(feedback)에 대한 광의적 정의는 한 사람이 다른 사람에게 그 사람에 관해 전하는 정보를 말한다(Claiborn, Goodyear, & Horner, 2002). 본 연구에서는 상담 슈퍼비전이라는 맥락에서의 피드백을 연구 주제로 선정하였기 때문에 슈퍼비전 문헌에 제시된 다양한 정의를 통합한 Hoffman et al., (2005)이 내린 협의적 정의를 따라 슈퍼바이저의 피드백을 슈퍼바이저가 상담 수행과 관련된 슈퍼바이저의 기술, 태도, 행위 등에 대해 전달하는 정보로 정의하였다. 이러한 피드백은 직접적(예, "이 부분에서 공감 반응이 약했네요.")이거나 간접적(예, "이 부분에서 얼마나 공감할 수 있었는지 궁금하군요.")일 수 있으며, 슈퍼바이저의 상담 수행에 대한 평가적인 피드백 뿐 아니라 내담자에 대한 이해나 개입 방법을 바로 잡거나 대안을 제시하는 등의 교정적, 대안적 피드백까지를

포괄하는 것으로 개념화하였다.

수퍼바이저의 피드백이 효과적인 상담 수퍼비전에 기여하는 핵심적인 요소임은 실증 연구(소수연, 2012; 손진희, 2004; Heckman-Stone, 2003; Ladany et al., 1996)를 통해서도 지속적으로 확인되고 있다. 보다 구체적으로는 수퍼바이저의 피드백은 수퍼바이저의 상담 수행에 대한 불안을 감소시키는 동시에 자기효능감을 상승시키고(Daniels & Larson, 2001), 수퍼바이저의 수퍼비전에 대한 기대를 충족시키며 수퍼바이저와의 관계를 촉진하는 요소로 보고되었다(방기연, 2006). 또한 수퍼바이저는 수퍼바이저의 효과적인 피드백 제공 방식을 모델링하여 내담자와의 상담 과정에서 사용할 수 있으며(Freeman, 1985), 수퍼바이저가 제공한 피드백을 통해 수퍼바이저는 이후에 스스로 자신의 수행에 대해 평가해 볼 수도 있다(Buhler, 1991). 아울러, 선행연구들은 수퍼바이저들이 수퍼바이저가 제공하는 피드백의 양(quantity)과 질(quality)을 매우 중요하게 여기며(Bernard & Goodyear, 2009; Smith, 1984), 적절한 피드백을 제공받지 못한 점에 대해서는 윤리적인 측면에서 불만을 제기하는 것을 확인하였다(Ladany & Melincoff, 1999).

이렇듯 수퍼바이저의 피드백은 수퍼비전의 효과성을 결정하는 핵심적인 요소이긴 하지만, 피드백을 주고 받는 과정은 수퍼바이저나 수퍼바이저의 특성, 피드백 자체의 성질, 전달 방식 등 다양한 요인들에 의해 영향을 받는다(고수일, 고은정, 2004). 다양한 요인들을 고려해야한다는 점에서 적절한 피드백을 적절한 수준에서 전달하는 것이 수퍼바이저들의 입장에서 매우 어려운 작업일 수 있다(Hoffman et al., 2005). 특히 비판적이거나 교정적인 피드백을 제공해야 하는 경우, 수퍼바이저들의 어려움은 가중되는 것으로 알려져 있다(Borders et al., 2016). Ladany와 Melincoff(1999)는

98%의 슈퍼바이저들이 피드백의 정확성과 주관성에 대한 고민이나 슈퍼바이저의 방어적인 반응에 대한 염려, 슈퍼비전 관계를 손상시키는 것에 대한 두려움 등으로 피드백을 솔직하게 전달하지 못한다는 점을 확인하였다. 이와 같은 맥락의 연구 결과는 초심 슈퍼바이저들을 대상으로 한 연구들(Baker, Exum, & Tyler, 2002; Gazzola et al., 2013; Majcher & Daniluk, 2009; Rapisarda, Desmond, & Nelson, 2011)에서 일관성 있게 보고되고 있다. Grant와 Schofield 그리고 Crawford(2012)의 연구에서는 심지어 숙련급 슈퍼바이저들도 슈퍼바이저들을 직면시키는 것이 필요하다고 느끼지만 실제로는 불편한 것으로 나타났다.

이와 같이 피드백 제공의 주체인 슈퍼바이저의 입장을 조명한 선행연구에 비해 피드백을 전수받는 입장에 있는 슈퍼바이저의 관점을 탐색한 선행연구는 흔치 않다. 결과적으로 슈퍼바이저의 피드백이 슈퍼바이저에게 어떻게 인식되고 있는지에 대한 정보가 매우 부족한 실정이다. 슈퍼바이저가 실질적으로 변화하여 그 결과가 내담자와의 상담 수행으로 이어지기 위해서는 슈퍼바이저가 전달한 피드백의 내용이 슈퍼바이저에게 수용되어 향후 행동의 방향과 강도에 영향을 미칠 수 있어야 한다는 점(서영진, 2012; Ashford, 1986; Stone & Stone, 1985)을 고려하면 특히 슈퍼바이저의 피드백을 슈퍼바이저가 실제로 수용하는지를 살펴보는 작업은 중요할 수 있다. 피드백 수용도(feedback acceptance)는 수용자가 받은 피드백이 자신의 수행 성과를 얼마나 정확하게 반영한다고 판단하는지에 따라 영향을 받는데, 수용자가 전수받은 피드백이 유용하다고 느낄수록 피드백 수용도도 높아지는 경향을 보인다(Ilgen, Fisher, & Taylor, 1979). 수용자는 자신이 받은 피드백을 다양한 차원에서 해석하고 통합하는 정신적 작용을 거쳐 피드백에 대해 어떻게 인지하고 평가할지를

결정하며, 그 결정에 따라 전수받은 피드백 내용에 대해 수용 수준과 강도를 결정하게 된다(이수진, 2007). 즉, 슈퍼바이저의 피드백이 상담 수련생에게 효과적으로 전달되기 위해서는 피드백 자체의 내용과 더불어 피드백의 수준과 강도를 결정하는 피드백 수용도를 함께 고려하는 것이 필요하다.

상담 슈퍼비전에서 피드백과 피드백 수용도가 중요함에도 불구하고, 슈퍼바이저 피드백을 전수받고 수용하는 주체인 슈퍼바이저의 피드백 관련 인식과 경험을 구체적으로 살펴본 국내 연구는 찾아보기 어렵다. 슈퍼바이저를 대상으로 수행된 국내 선행연구들의 경향을 살펴보면, 슈퍼바이저의 특성(예, 수치심, 애착 전략)이 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향을 탐색한 연구(강지연, 유성경, 2006; 박명준, 김윤희, 신성만, 2017)도 소수 있긴 했지만, 슈퍼바이저가 지각한 슈퍼바이저의 특성(예, 스타일, 역할, 행동)이나 상호작용 요인(예, 작업동맹, 자기개방)이 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향을 살펴보는 연구들(강순화, 주영아, 조하나, 2013; 김민정, 김수은, 2017; 김정희, 안귀여루, 2018; 손은정 외, 2006; 주영아, 강순화, 조하나, 2014; 홍지영, 2008)이 지배적이었다. 이와 다른 선행연구의 흐름으로는 슈퍼바이저의 긍정적, 부정적 슈퍼비전 경험을 탐색한 일련의 연구들(유성경 외, 2009; 조운진, 이은진, 유성경, 2014; 지승희, 박정민, 임영선, 2005; 최한나, 김창대, 2008; Jacobsen & Tanggaard, 2009; Ladany et al., 2013)이 있었다. 예를 들어, Ladany 등(2013)은 슈퍼비전을 받은 경험이 있는 128명의 참여자들을 대상으로 가장 좋았던 슈퍼바이저와 가장 싫었던 슈퍼바이저를 떠올리게 하여 각각의 특성과 행동을 비교 분석하였다. 그 결과, 참여자들은 자율성을 증진시키고 슈퍼비전 관계를 돈독히 하며 개방적인 논의를 촉진시키는 슈퍼바이저의 행동을 긍정적

으로 인식한 반면, 관심과 노력이 부족하고 비효과적인 사례개념화와 개입전략을 제시하며 슈퍼비전 관계를 약화시키는 슈퍼바이저의 행동을 부정적으로 인식하는 것으로 확인되었다. 국내의 경우, 최한나와 김창대(2008)는 군집분석, 다차원척도분석 및 잠재측 중다 회귀분석을 사용하여 슈퍼바이저의 관점에서 좋은 슈퍼비전을 어떤 차원에서 인식하는지를 확인하였다. 연구결과, 슈퍼바이저들은 슈퍼바이저가 자신을 공감, 이해, 신뢰하면서 협력적 관계를 맺거나 역할모델이나 멘토의 역할을 수행하는 등 대인관계 측면에 초점을 두는지 혹은 사례개념화와 상담기법에 대해 가르치거나 자기이해를 높이도록 조력하는 등 교육적인 측면에 초점을 두는지를 인식의 중요한 기준으로 삼는 것으로 나타났다. 이와 같이 슈퍼비전 경험에 관한 슈퍼바이저의 인식을 바탕으로 이루어진 선행연구들은 슈퍼바이저의 주관적인 만족이나 불만족에 기여하는 슈퍼비전 관계나 슈퍼바이저의 행동 및 태도를 확인하는 데 초점을 두었으나, 슈퍼바이저 피드백이라는 특정한 슈퍼바이저의 정보 제공 행위에 대한 슈퍼바이저의 인식이나 경험을 구체적으로 탐색하는지는 않았다.

손진희(2004)는 효과적인 슈퍼비전을 구성하는 슈퍼바이저 행동이 무엇인지에 대한 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 인식을 비교하여 분석하였는데, 그 결과 슈퍼바이저와 슈퍼바이저 모두 슈퍼바이저의 피드백을 효과적인 슈퍼비전을 구성하는 중요한 요소로 지목하였다. 또한 슈퍼비전 회기 내에서 이루어진 슈퍼바이저의 행위 중 피드백 관련 행동이 가장 빈도가 높은 것으로 나타났다. 효과적인 슈퍼비전의 요소를 밝히기 위해 숙련된 슈퍼바이저 10명을 대상으로 질적 연구를 수행한 소수연(2012)은 슈퍼바이저의 피드백을 슈퍼비전 과정에서 슈퍼바이저의 발달과 능력 향상을 위해 언어로 자신의 생각을 나누는 과정으로 정의하면

서, 피드백의 내용과 방식으로 나누어 분석을 수행하였다. 그 결과, 피드백 내용은 '슈퍼비전 내용'으로 사례개념화, 상담개입기술, 알아차림, 역전지와 같은 개인적 이슈를 다루는 것으로 나타났고, 피드백 전달 방식은 '슈퍼비전 내용을 전달하는 방식'으로 질문, 설명 및 교육, 의견 및 대안 제시와 같은 방법을 주로 사용하는 것으로 확인되었다. 손진희(2004)와 소수연(2012)의 연구는 효과적인 슈퍼비전을 위해서는 슈퍼바이저의 피드백이 핵심적인 요소임을 밝혔지만, 어떤 피드백이 슈퍼바이저에게 도움이 되거나 도움이 되지 않는지와 어떤 맥락 요인들이 그러한 도움 여부에 영향을 미치는지를 검토하지는 않았다. 방기연(2006)은 상담전문가 자격을 소지한 9명을 대상으로 근거이론(grounded theory)을 활용하여 그들의 슈퍼비전 경험을 탐색한 결과, 슈퍼비전에서 상담자가 경험하는 중심현상은 사례개념화, 상담과정 기술, 상담자의 자기이해와 같은 '학습경험'인 것으로 분석되었다. 이 연구에서 주목할 점은 이러한 학습경험 안에서 참여자들이 슈퍼바이저의 가르침을 외면적으로는 대체로 수용하지만 슈퍼바이저와 의견이 다르거나 슈퍼바이저에 대한 부정적인 감정이 있을 경우에는 이를 표현하지 않고 침묵하는 것으로 나타났다는 점이다. 이 연구에서 '슈퍼바이저의 피드백'이라는 표현을 직접적으로 사용하지는 않았으나, 이러한 결과를 통해 슈퍼바이저의 피드백이 슈퍼바이저에게 전달된다 하더라도 그것이 반드시 수용되어 실제 상담 과정에 적용되는 것은 아닐 수 있음을 추론할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 효과적인 슈퍼비전을 위해 피드백과 피드백 수용도가 중요함에도 불구하고, 상담 슈퍼비전을 주제로 한 국내 선행 연구들은 슈퍼바이저의 입장에서 슈퍼바이저의 피드백을 어떻게 인식하고 경험하는지에 대해서는 깊이 있는 정보를 제공해주지 못하고 있다. 또

한 슈퍼바이저의 피드백이라는 특정한 슈퍼비전 구성요인에 초점을 두고 수행된 연구가 아니었기에 피드백을 전달받는 주체인 슈퍼바이저가 실제로 도움을 받거나 받지 못한다고 느끼는 피드백이 어떤 것인지와 피드백 수용도에 영향을 미치는 맥락적인 요인들에 대한 탐색은 이루어지지 않았다. 이에 본 연구에서는 상담 수련생들을 대상으로 그들의 관점에서 도움이 된 슈퍼바이저의 피드백과 그렇지 못한 피드백이 어떤 것인지를 확인하고 피드백 수용을 촉진하거나 저해하는 요인들을 확인하고자 하였다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 초보 단계에 있는 상담 수련생들을 인터뷰 대상으로 선정하였는데, 이는 상담 훈련의 시작 단계에 있는 초심자들에게 슈퍼비전의 중요성과 영향력이 가장 크기 때문이다(Bernard, & Goodyear, 2009). 따라서 본 연구의 결과는 초보 상담 수련생들을 교육하는 상담 교육자나 슈퍼바이저들에게 유용한 실제적 시사점을 제공해 줄 것으로 보인다.

전술한 선행연구 고찰 내용에서 보듯 현재까지 슈퍼바이저의 관점에서 슈퍼바이저의 피드백에 대한 인식과 경험을 심도 있게 탐색한 연구가 부족한 점을 고려하여 질적 연구방법론이 그러한 인식과 경험에 관한 주제를 도출하는 데 유용할 것(Creswell et al., 2007)으로 판단하였다. 본 연구에서는 자료수집과 분석을 위해 질적 연구방법의 하나인 합의적 질적 연구방법(Consensual Qualitative Research: 이하 CQR)을 사용하였다. CQR은 연구자의 주관적인 편향이 작용할 수 있는 질적 연구방법의 취약성을 극복하여 연구의 객관성을 확보하기 위해 개발된 방법으로 자료분석과 해석 과정에서 다수의 관점(multiple viewpoints)을 반영하고 상호 불일치되는 부분에 대해서는 합의에 이르기까지의 반복적인 논의 과정을 특징으로 하는 연구 방법이다(Hill, Thomson, & Williams, 1997). 본

연구에서는 이러한 CQR의 특징을 활용하여 상담 수련생으로 슈퍼바이저의 위치에 있는 연구자 2인과 슈퍼바이저의 위치에 있는 감수자 2인 간의 논의와 합의 과정을 통해 슈퍼바이저 피드백에 관한 슈퍼바이저의 인식과 경험을 분석, 해석하는 과정이 보다 신뢰롭고 타당하게 이루어질 것으로 기대하였다. 본 연구에서 선정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 상담 수련생의 관점에서 도움이 되는 슈퍼바이저의 피드백은 무엇인가?

연구문제 2. 상담 수련생의 관점에서 도움이 되지 않는 슈퍼바이저의 피드백은 무엇인가?

연구문제 3. 상담 수련생의 슈퍼바이저 피드백 수용을 촉진하는 요인은 무엇인가?

연구문제 4. 상담 수련생의 슈퍼바이저 피드백 수용을 저해하는 요인은 무엇인가?

방 법

연구 참여자

본 연구에서는 초심 상담자를 대상으로 한 선행연구(송수경, 구자경, 2017)에서 사용한 슈퍼비전 경험과 교육 수준 등을 고려하여 다음과 같은 기준으로 연구 참여자를 선정하였다. (a) 한국상담학회 전문상담사 2급 혹은 한국상담심리학회 상담심리전문가 2급 자격 준비 과정에 있는 자, (b) 자신이 수행한 상담사례로 슈퍼비전을 받은 경험이 적어도 1회 이상 15회 이하인 자, (c) 상담 전공 석사 과정 3학기 이상인 자. Hill et al., (2005)은 CQR 분석이 가능하기 위해 필요한 최소한의 참여자 수를 8명으로 제안한 바, 본 연구에서는 참여자 선정 기준을 충족시키는 상담 수련생 9명

표 1. 연구 참여자 인적사항

참여자	연령	성별	교육 수준	소속기관	수퍼바이저 수	수퍼비전 횟수 (개인/집단)
1	31	남	석사 졸업	청소년상담센터	3	3 (2/1)
2	30	남	석사 졸업	Wee센터	4	9 (7/2)
3	31	여	석사 4학기 재학	대학상담센터	6	7 (7/0)
4	33	여	석사 졸업	사설 상담센터	2	4 (0/4)
5	31	남	석사 3학기 재학	사설 상담센터	2	12 (11/1)
6	33	여	석사 4학기 재학	대학상담센터	3	7 (7/0)
7	31	여	석사 4학기 재학	청소년드림센터	5	5 (5/0)
8	31	남	석사 3학기 재학	대학상담센터	4	5 (0/5)
9	42	여	석사 4학기 재학	대학상담센터	6	12 (10/2)

을 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 연구 참여자의 인적 사항과 관련한 내용은 표 1에 제시하였다.

연구 참여자 중 4명은 남성, 5명은 여성이었다. 참여자의 연령은 30대 초반에서 40대 초반까지 걸쳐 있는데, 30대 초가 주를 이루었다($M=32.55$, $SD=3.67$). 참여자 모두 상담관련 분야의 석사과정 3학기 이상으로 석사학위 소지자는 3명이었고, 석사과정생은 6명이었다. 참여자들이 만난 수퍼바이저의 수는 최소 2명부터 최대 6명까지 분포되어 있었으며($M=3.89$, $SD=1.54$), 수퍼비전 참여 경험은 3회에서 12회까지 분포되어 있었다($M=7.11$, $SD=3.29$). 참여자들이 수퍼비전을 받은 상담 장면은 대학상담센터, 청소년드림센터, 청소년상담센터, Wee센터, 사설 상담센터 등으로 나타났다.

연구팀과 감수팀

본 연구의 연구팀은 본 연구자와 상담심리 석사졸업생 1인으로 구성되고, 감수팀은 CQR 분석 경험이 많은 상담심리 전공교수 2인으로 구성되었다. 연구팀은 인터뷰 질문지 작성과 인터뷰 실

시, 자료 분석 및 해석을 담당하였고, 감수팀은 자료 분석 결과 및 해석의 적절성을 검토하여 연구팀에게 피드백을 해 주는 역할을 담당하였다. 감수팀은 분석 작업에 대한 해석의 적절성을 검토하여 연구팀에게 피드백을 제공하였다. 연구팀은 감수팀의 피드백을 바탕으로 논의하며 수정 작업을 진행하였다.

자료수집 방법과 절차

인터뷰 질문지는 상담 수퍼비전 피드백에 관한 문헌고찰을 통해 반구조화(semi-structured)된 질문지로 개발하였다. 개발된 질문지는 감수팀에게 보내져 피드백을 받았다. 감수팀은 인터뷰 질문지 중 지나치게 긴 질문은 간결하게 하고 피드백 수용의 촉진 및 저해 요인을 탐색하기 위한 질문을 보다 명료화할 것을 권하였다. 이에 연구팀에서는 감수팀의 피드백을 수용하여 몇몇 문항들을 수정하였다. 예를 들어, '그동안 받았던 수퍼바이저의 피드백 중에서 수용한 것이 있을 것이고, 수용하지 않은 것들이 있을 것 같은데, 본인이 인정하고

수용한 피드백은 어떤 점 때문에 수용하고 받아들일 수 있었는지 말씀해주세요.'라는 질문은 피드백 수용을 촉진 및 저해하는 요인에 초점을 맞춰, '어떤 경우에 슈퍼바이저의 피드백을 수용할 수 있었는지 말씀해 주세요.'와 '어떤 경우에 슈퍼바이저의 피드백을 수용하기 어려웠는지 말씀해주세요.'의 2개의 문항으로 분리하여 내용을 수정하였다.

감수 후에는 본 연구의 인터뷰 대상자 기준에 부합하는 연구 참여자 2인을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 그 결과 답변이 중복되는 문항을 발견하여 수정 및 보완하였고, 보다 자연스러운 인터뷰 흐름을 위해 문항들의 배열을 수정하였다. 최종 질문지는 '도움이 되는 슈퍼바이저의 피드백', '도움이 되지 않은 슈퍼바이저의 피드백', '슈퍼바이저의 피드백을 수용한 경우', '슈퍼바이저의 피드백을 수용하지 못한 경우'와 같은 4개 영역으로 구성되었다.

본 연구의 연구 참여자 표집방법은 연구자의 지인과 참여자들의 추천을 받는 눈덩이 표집법(snowball sampling)을 활용하였다. 연구 참여자의 대표성 있는 표집을 고려하여 다양한 상담 장면에서 참여자를 고르게 선정하였다. 연구자는 면대면 인터뷰를 진행하기 전에 모든 연구 참여자에게 인터뷰와 녹취에 대한 동의서를 받았다. 인터뷰 시간은 짧게는 50분에서 길게는 1시간 20분 동안 진행되었으며, 인터뷰 내용은 음성녹음기를 통해 녹음되었다. 인터뷰 내용을 분석에 활용하기 위해 본 연구자가 모든 사례를 전사하여 녹취록을 작성하였으며, 익명성을 보장하기 위해 참여자의 이름이나 장소 등의 개인정보는 모두 기호나 숫자로 변환하였다. 본 연구자가 제작한 녹취록은 연구팀 내 다른 연구자 1인이 녹음 파일과 대조하여 오류 내용을 확인 및 수정하였다.

자료분석 방법과 절차

본 연구는 수집된 인터뷰 자료를 분석하기 위해 합의적 질적 연구방법(CQR)을 사용하였다. CQR은 개방형 질문과 반구조화된(semistructured) 인터뷰를 통해 참여자들의 심층적 반응을 유도하고, 다양한 참여자들의 관점을 반영하며, 연구팀과 감수팀을 활용하여 연구에 개입될 수 있는 연구자의 주관적 개입을 최대한 배제시킨 팀 중심의 질적 분석방법이다(Hill, Thomson, & Williams, 1997). CQR을 활용한 자료분석은 크게 '영역 부호화', '핵심개념 구성', '교차분석'의 3단계로 이루어진다(Hill, Thomson, & Williams, 1997). 본 연구에서 수행된 자료분석 절차는 다음과 같다.

첫째, 영역 부호화(coding of domains) 단계에서는 인터뷰 질문지를 바탕으로 영역의 초기목록(start list)을 생성한 후, 연구자 2명이 독립적으로 인터뷰 녹취록을 정독하면서 초기목록의 영역이 적절한지 검토하며 영역을 추출하였다. 이후 연구팀은 모여서 각자 추출한 영역을 비교하며 합의하는 과정을 거쳐 4개의 영역을 산출하였다.

둘째, 핵심개념 구성(developing core ideas) 단계에서 연구팀은 생성된 4개의 영역별로 모든 사례들을 정리한 후, 연구자 2명이 독립적으로 각 영역의 사례들을 읽고 핵심 개념을 요약하였다. 이후 연구팀은 각자 요약한 요약 반응을 비교하며 연구자의 주관에 의한 추론을 삼가고 가능한 원자료에 근거하도록 합의의 과정을 거쳤으며, 이것이 있을 경우 합의에 이를 때까지 논의를 거듭하여 합의된 핵심개념(core ideas)을 구성하였다.

연구팀 내에서 도출된 영역과 핵심개념은 감수팀에게 보내져 감수를 받았다. 감수자 2명은 각각 영역과 핵심개념이 원자료를 적절하게 반영하고 있는지를 검토한 후, 논의를 거쳐 합의된 피드백 내용을 연구팀에 전달하였다. 이러한 피드백 내용

을 반영하여 연구팀은 도출된 영역과 핵심개념을 수정하여 최종 확정하였다.

셋째, 교차분석(cross-analysis) 단계에서는 사례들 간의 유사한 핵심개념을 범주화하여 범주에 이름을 붙이고 각 범주가 사례에서 나타나는 빈도를 표시하는 작업을 진행하였다. 이를 위해 연구팀은 독립적으로 교차분석을 실시한 후, 서로 다른 의견에 대해 논의를 거쳐 최종 합의를 도출하였다. Hill et al., (2005)의 권유에 따라 도출범주가 모든 사례 혹은 1개를 제외한 경우인 8~9개 사례의 경우는 '일반적(general)', 절반 이상으로 5개 사례 이상의 경우는 '전형적(typical)', 절반 미만의 사례로 1~4개 사례인 경우는 '변동적(variant)' 범주로 분류하였다. 특히 교차분석 과정에서 연구팀 내 의견 불일치가 가장 두드러졌는데, 이러한 불일치는 주로 핵심개념을 어떤 범주로 분류하는 것이 적절한가에 관한 것이었다. 예를 들어, 한 명의 연구자는 '수퍼바이저에게 인간적인 호감을 느끼는 경우'라는 핵심개념이 '수퍼바이저의 인간적 특성에 대한 긍정적인 지각의 범주에 포함시킬 것을 주장하였으나 다른 연구자는 인간적인 호감을 느끼는 이유가 수퍼바이저의 수용적이고 지지적인 태도이기 때문에 '상담자를 수용하고 지지해주는 수퍼바이저의 태도'의 범주로 분류해야 한다는 입장을 보였다. 이러한 불일치는 핵심개념이 도출된 인터뷰 녹취록의 전후 맥락을 함께 검토하면서 재차 논의 후 합의에 도달할 수 있었다.

교차분석의 결과 역시 감수팀에 보내져 검토되었으며, 감수팀의 피드백을 바탕으로 연구팀에 의해 최종 수정 작업이 이루어졌다. 감수팀의 피드백은 주로 범주에 대한 명명(labeling)과 범주의 추상성(abstraction) 수준에 관한 것이었다. 예를 들어, 감수팀에서는 '수퍼바이저의 피드백 수용을 저해하는 요인' 중 '수퍼바이저를 이해하지 못하는 수퍼바이저의 피드백'이라는 표현이 맥락 요인을

나타내는 표현으로 부적합하다고 판단하여 '수퍼바이저의 상담 의도와 노력을 무시하는 수퍼바이저의 태도'로 수정할 것을 권하였다. 또한 '수퍼바이저에 대한 기대를 충족하지 못한 경우'와 '적용과정에서 새롭게 얻은 것이 없어 수용이 어려움'이라는 범주를 구분하여 제시한 연구팀의 범주화 결과를 '기대 이하의 피드백'이라는 보다 추상적인 범주로 묶는 것이 타당하다는 의견을 개진하였다. 연구팀에서는 감수팀의 피드백이 대부분 타당한 것으로 판단하여 이를 수용하여 수정 작업을 진행하였다.

본 연구에서는 Hill(2012)의 제안에 따라 CQR 연구결과의 신뢰도(trustworthiness)를 확보하기 위해 다음과 같은 전략을 사용하였다. 첫째, 연구 참여자 수가 많지 않음을 고려하여 결과의 전이 가능성(transferability)을 높이기 위해 자격증 유무, 교육 수준, 수퍼비전 경험 등의 측면에서 참여자 간 편차를 최소화하여 참여자 집단의 동질성을 유지하고자 하였다. 둘째, 자료 분석과 해석에 연구자의 주관성이 미치는 영향을 최소화함으로써 확증성(confirmability)을 담보하기 위해 연구팀의 연구자 2인은 자료 분석을 본격적으로 시작하기 전에 각자가 가지고 있는 연구주제에 대한 선입견이나 편견, 기대 등을 약 2시간에 걸쳐 논의하였다. 셋째, 멤버 체크(member checking)을 위해 정리된 녹취록을 각 연구 참여자에게 이메일로 발송하여 전사된 내용의 정확성을 확인하고 수정하거나 추가하고 싶은 내용이 있으면 회신해 달라고 요청하였다. 그 결과 모든 참여자들은 수정 혹은 추가 사항이 없음을 확인하는 내용으로 회신하였다. 넷째, 인터뷰 질문지 구성부터 자료 분석 과정에 이르기까지 연구 수행의 모든 단계에서 연구팀과 감수팀 간 반복적인 논의 및 합의 과정을 거침으로써 삼각검증(triangulation)과 안정성(dependability)을 확보하고자 하였다.

결 과

CQR 분석 결과, 9명의 상담 수련생과의 인터뷰 내용에서 총 4개 영역과 17개의 범주가 도출되었다. 각 영역별로 나타난 범주의 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

영역 1 : 도움이 되었던 슈퍼바이저의 피드백

상담 수련생들에게 ‘도움이 되었던 슈퍼바이저의 피드백’ 영역에서는 3개의 범주가 도출되었으며, 표 2에 그 결과를 요약하여 제시하였다.

사례개념화를 돕는 피드백

슈퍼바이저의 피드백이 도움이 되었던 경험에 대해 7명의 참여자는 사례개념화를 언급하였다. 참여자들은 슈퍼바이저들이 인지행동치료나 대상관계이론과 같은 이론적 틀에서 내담자와 내담자의 문제를 이해할 수 있도록 피드백을 제공해 주었을 때 많은 도움이 되었다고 진술하였다. 또한 심리검사 결과와 축어록 상의 내담자 반응을 근거로 산만하게 흩어져 있던 내담자 정보들을 의미있게 통합할 수 있도록 한 피드백도 유용했다고 하였다. 나아가 파악된 내담자의 특성과 핵심

문제 및 역동을 바탕으로 하여 상담목표와 전략에 관한 대안적인 시각을 제시해 준 점도 도움이 되었다고 인식하였다.

애를 상담을 하고 있는데 잘 하고 있는지? 이렇게 하면 맞는 건지? (중략) 제일 걱정되는 것은 잘못하고 있는 것 아닌가? 항상 상담을 하고 친구 보내고 나면, ‘하~ 나 지금 뭐한 거지?’ 하는 생각이 항상 남기 때문에 어떻게 해야 하는지 잘 몰라서 그런 부분에서 좀 길잡이? 방향성? 이런 것을 기대하는 것 같아요. 너무 헤매는 상담을 하고 있거든요. <중략> 사례개념화라는 부분이 뭔가 지도 없이 가고 있는 기분인데, MMPI나 SCT, 심리검사나 축어록에서 내담자가 얘기하는 내용들을 하나하나 찾아가면서 피드백을 해줄 때 뭔가 내담자에 대한 상을 그려주는 느낌... 어떤 부분은 맞고, 어떤 부분은 틀렸어. 이걸 듣고 싶은 것 같아요.(참여자 7)

자기성장을 돕는 피드백

대다수의 참여자들은 슈퍼바이저의 피드백이 상담자로서의 자신을 보다 잘 이해하는 데 도움이 되었다고 강조하였다. 이들은 피드백을 통해

표 2. ‘도움이 되었던 슈퍼바이저의 피드백’의 범주 및 핵심개념

범주	핵심개념	사례 빈도
사례개념화를 돕는 피드백	<ul style="list-style-type: none"> · 내담자의 특성과 내담자의 문제를 다양한 이론적 관점에서 이해할 수 있게 해줌 · 내담자에 대해 모호했던 정보들을 명확하게 정리해줌 · 내담자 문제해결을 위한 상담목표 및 전략에 대한 이해를 넓힘 	전형적(7)
자기성장을 돕는 피드백	<ul style="list-style-type: none"> · 개인적인 이슈에 대한 자기이해를 넓힘 · 상담자로서의 자기점검 및 정체감을 확립하도록 도와줌 	전형적(7)
개입 방법이나 기술에 관한 피드백	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저의 상담 개입 방법 및 기술을 점검하도록 도와줌 · 내담자에게 적용할 수 있는 다양한 개입 방법 및 기술을 가르쳐줌 	전형적(7)

상담 과정에서 내담자에게 역전이 감정을 드러내는 등 자신의 문제에 대해 자각하지 못하고 있었는데, 슈퍼바이저가 문제가 어떤 것인지를 지적해 주고 이러한 문제가 상담 관계에 어떤 영향을 주고 있는지를 설명해 주어 좋았다고 말하였다. 또한 상담자로서 가져야 할 태도는 물론 자신이 개선하거나 향상시켜야 할 지식이나 기술이 무엇인지를 알게 해 준 슈퍼바이저의 피드백이 상담자로서의 정체성을 확인해 주고 스스로를 성찰해 볼 수 있는 기회를 주었다고 응답하였다.

잘하는 부분에 대해 칭찬을 해주시고, 실수나 보지 못한 부분을 짚어주실 때, 다른 내담자를 대할 때도 주로 느끼고 실수하는 부분들에 대한 점검의 부분으로서 피드백을 주실 때 신뢰를 느끼고 마음에 와 닿는 것 같습니다. 제가 내담자에게 진솔하게 다가가지 못하는 것이 어떤 인지적인 것을 고집하는 것 때문이라는 피드백을 받았을 때, 일종의 스스로에 대한 점검표? (중략) 너의 완고한 고집을 내려놓고 조율해서 맞춰가는 접점을 생각하고 고려하도록 해주시는 피드백이 있었어요. 한쪽 측면에만 있던 부분을 통찰하는 경험이었는데 그런 부분에서 새롭게 다가왔던 것 같아요.(참여자 2)

개입 방법이나 기술에 관한 피드백

상담에서의 구체적인 개입 방법이나 기술에 대한 슈퍼바이저의 피드백 역시 도움이 되었다는 의견이 전형적인 수준으로 보고되었다. 참여자들은 자신이 내담자에게 사용했거나 시도했던 개입 방법이나 기술이 어떤 점에서 잘 되었고 어떤 점에서 잘못 되었는지를 명확하게 짚어주는 피드백이 매우 유용했다고 기억하였다. 이러한 평가적, 교정적 피드백 이외에도 참여자들은 내담자에게

적용할 수 있는 대안적인 개입 방법이나 기술을 슈퍼바이저가 이론적 관점에 근거하여 제시해 준 점도 상당히 도움이 되었다고 인식하였다.

내담자가 1~2회기 때 굉장히 많은 정보를 쏟아 낸다. 그래서 상담자가 이 이야기를 들었을 때, 궁금한 것이 있으면 바로바로 개입을 해야 한다. 아니, 저도 이거를 파악하고 싶죠. 근데 지금은 타이밍이 아니지 않나? 지금 이 사람이 감정이 이만큼 올라왔고 나를 신뢰하지 않는 상황인데, '아니 근데 잠깐만요. 지금 엄마가 나를 따라 다닌다고 한 것 같은데 그것에 대해 자세히 말씀해주세요.'라고 강력하게 말하라는 거예요. 근데 생각해보니까 그게 맞아요. 이 사람이 그렇게 끊고 들어가고 기분나빠하지 않고 오히려 더 어떤 생소한 감정이나 그런 것을 느끼는데 그게 나중에 굉장히 상담이란 참 신기하다 이런 것을 느낀다는 거예요. (중략) 개입에 관련된 제 생각을 많이 깨웠어요. 그래서 열심히 개입해요. 내담자가 너무 이렇게 내담자 마음에서 흐르는 어떤 것을 무시하지는 않죠. 절대로. 그러면서 개입을 하는 그런 것을 배웠어요. 그게 너무 좋았어요.(참여자 5)

영역 2 : 도움이 되지 않았던 슈퍼바이저의 피드백

상담 수련생들에게 '도움이 되지 않았던 슈퍼바이저의 피드백' 영역에서는 3개의 범주가 생성되었으며, 구체적인 결과는 표 3에 제시된 바와 같다.

적용이 되지 않는 피드백

7명의 참여자들은 실제 상담과정에 적용할 수 없거나 적용하기 어려운 피드백은 도움이 되지 않

표 3. '도움이 되지 않았던 슈퍼바이저의 피드백' 영역의 범주 및 핵심개념

범주	핵심개념	사례 빈도
적용이 되지 않는 피드백	· 동일한 내담자에 대해 슈퍼바이저마다 개입 방법이 달라 피드백을 적용하는 과정에서 혼란스러움 · 현재의 상담 진행 단계에 적용하기에는 시기상조여서 당장 적용할 수 없는 경우	전형적(7)
구체적인 피드백이 제공되지 않은 경우	· 전반적인 흐름만을 언급하고 구체적인 개입 방법이나 기술에 대한 피드백이 제공되지 않은 경우	변동적(4)
기대 이하의 피드백	· 전문성이 없는 피드백이 제공된 경우	변동적(3)

있다고 보고하였다. 이들 중 일부는 슈퍼바이저마다 이론적 정향과 개입 방법이 달라서 피드백을 적용하는 과정에서 혼란을 겪었던 경험을 토로하였는데, 이러한 어려움은 특히 한 사례에 대해 2명 이상의 슈퍼바이저에게 지도를 받은 경우에 두드러진 것으로 나타났다. 또 다른 경우는 슈퍼바이저의 피드백이 현재의 상담 진행 단계에 비해 너무 앞서가는 작업에 대한 것이라 상담 과정에 당장 적용할 수 없는 상황이었다는 것으로 확인되었다.

4분의 슈퍼바이저께서 상담에 적용하는 부분들이 사실 다 다르셨어요. 그래서 슈퍼비전이 끝나고 다음 회기에 들어갈 때 제 마음이 짐에는 굉장히 도움이 됐는데, 피드백을 적용하는 부분에서는 (중략) 어떤 분은 정서를 다뤄야 한다. 어떤 분은 동기가 무엇인지 보고 그거대로 가라고 이야기 하고, 약간 주로 얘기하시는 부분들이 달랐던 것 같아요. 제가 상담에서 어떨 때는 적극적이었다가 어떨 때는 정서를 만지려고 하니까 내담자가 당황하지 않았나 생각이 들어요.(참여자 8)

구체적인 피드백이 제공되지 않는 경우

절반 이하의 참여자들은 슈퍼바이저가 개입의

전반적인 방향만을 언급하거나 이조차도 설명하지 않는 등 구체적인 개입 방법이나 기술에 대한 피드백을 제공하지 않은 경우 도움이 되지 않았다고 보고하였다. 한 참여자는 슈퍼바이저가 의례적인 칭찬들을 하는 데 시간을 많이 사용하면서 막상 대안적인 개입이나 상담자 반응에 대해서는 충분히 의견을 제시하지 않는 경우를 언급하였다.

전반적인 흐름, 내담자의 이해, 슈퍼바이저께서 구체적인 반응들을 설명해주시고, 깊이 있게 들어갈 수 있는 피드백들을 받고 싶었는데, 전반적인 흐름만 설명해주실 때 아쉬움을 느끼는 것 같아요. 반응 하나하나에 대한 피드백을 해주지 않았을 때, 너무 기본적인 것만 해주실 때, 축어록도 열심히 풀었는데 축어록에서 좋은 점이나 좋지 못한 반응 등을 해주시지 않고 좀 일반적인 이야기만 하실 때, 아쉬운 점이 있습니다.(참여자 3)

기대 이하의 피드백

참여자들 중 3명은 슈퍼바이저의 피드백에서 전문성이 느껴지지 않아서 실망했던 경험을 이야기하였다. 이들은 슈퍼바이저가 전문가로서 자신보다 내담자와 내담자의 문제 및 역동에 대한 이해, 개입 방법 및 기술 등에서 질적으로 다르고

뛰어날 것이라 기대했는데, 피드백 내용이 자신들이 이해한 수준과 큰 차이가 없고 전문성이 느껴지지 않을 때 도움이 되지 않았다고 응답하였다.

내가 바라보지 못한 내담자를 이해하는 쪽, 그 부분이 저보다 훨씬 더 뛰어나야 된다고 기대하는 부분이 있거든요. 아무래도 전문가니까. 그런데 그렇게 이해하는 쪽이 저와 별반 다르지 않다고 느껴지고 제공해주는 피드백이 전문성을 의심하게 되는 상황들이 있을 때 좀 돈이 아깝다는 기분이 들었어요.(참여자 1)

영역 3 : 슈퍼바이저의 피드백 수용을 촉진하는 요인

‘슈퍼바이저의 피드백 수용을 촉진하는 요인’의 영역에서는 7개의 범주가 생성되었는데, 이 범주들은 피드백 수용을 촉진하는 조건이나 맥락적 요인에 관한 것이었다. 자세한 결과를 표 4에 요약하여 제시하였다.

슈퍼바이저를 수용하고 지지해주는 슈퍼바이저의 태도

1명을 제외한 모든 참여자들은 슈퍼바이저가 상담자를 수용하고 지지해주는 태도를 보여줄 때,

표 4. ‘슈퍼바이저의 피드백 수용을 촉진하는 요인’의 범주 및 핵심개념

범주	핵심개념	사례 빈도
슈퍼바이저를 수용하고 지지해주는 슈퍼바이저의 태도	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저의 부족한 부분과 어려움을 진심으로 이해해주고 스스로 성찰할 수 있도록 도와주려는 태도 · 슈퍼바이저의 개입 의도를 인정해주고 이해 속도에 맞추어 관점을 확장시켜주는 태도 · 상담자로서의 장점이나 자원을 찾아 격려해주는 말 	일반적(8)
슈퍼바이저의 인간적 특성에 대한 긍정적인 지각	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저에게 인간적인 호감을 느끼는 경우 · 슈퍼바이저의 첫인상(어조, 분위기)이 좋은 경우 · 내담자를 도우려는 진심이 느껴지는 경우 	전형적(5)
슈퍼바이저의 성실한 준비	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저가 준비한 자료를 세심하게 살펴보고, 자료에 근거하여 구체적으로 피드백을 제공해주는 경우 	변동적(4)
피드백을 수용하려는 슈퍼바이저의 자세	<ul style="list-style-type: none"> · 교육적 측면에서 모든 피드백은 수용해야 한다고 생각함 · 전문가가 제공하는 피드백이기 때문에 모두 수용함 	변동적(4)
이론과 실제의 균형이 있는 피드백이 제시되는 경우	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저가 이론적 근거와 함께 자신의 상담 경험을 적용하여 피드백을 제공하는 경우 	변동적(2)
슈퍼바이저의 명성에서 비롯된 신뢰	<ul style="list-style-type: none"> · 슈퍼바이저의 명성에 대한 사전 정보에 따라 피드백을 절대적으로 수용하게 됨 	변동적(1)
동료들의 수용적인 분위기	<ul style="list-style-type: none"> · 함께 슈퍼비전을 받는 동료들이 수용적인 분위기를 형성할 때 피드백 수용이 용이해짐 	변동적(1)

상담자도 슈퍼바이저의 피드백을 수용하고 받아들일 수 있었다고 보고하였다. 이들은 자신이 초심자로서 수행에 대한 불안 수준이 높고 부족한 부분이 많은데 이런 부분을 슈퍼바이저가 진심으로 공감해 주면서 스스로를 돌아볼 수 있도록 격려해 줄 때 피드백에 대한 수용 정도가 높아지는 것 같다고 말하였다. 또한 자신이 상담 과정에서 어떤 의도로 특정한 개입이나 반응을 했는지를 물어봐주면서 교정적이거나 대안적인 방법을 이야기해 줄 때 수용이 용이했다는 내용도 전형적인 수준으로 나타났다. 아울러, 일부 참여자들은 잘 하지 못한 상담임에도 불구하고 그 안에서 자신의 잠재력이나 강점을 찾아서 격려해 줄 때 슈퍼바이저에게 수용 받는 느낌이 들면서 피드백을 더 잘 수용하게 되었다고 회고하였다.

되게 작은 것에서 공감해주고 수용해주고 내담자 말고 상담자의 장점을 먼저 발견 해주면서 칭찬을 해주시는 슈퍼바이저들이 있거든요. 우선 기본이 좋게. '이거는 너희가 혼나는 것이 아니야. 나랑 너네랑 같이 배우는 거야.' 그런 느낌을 주는 슈퍼바이저도 있거든요. 그 때는 스스로도 그 슈퍼바이저에게 감사하다는 느낌으로 되게 잘 마음에 와 닿고 피드백이 수용되는 느낌이었던 거 같아요.(참여자 9)

슈퍼바이저의 인간적 특성에 대한 긍정적인 지각
 절반 이상의 참여자들은 슈퍼바이저의 인간적인 특성이 피드백의 수용을 촉진한다는 내용을 공통적으로 언급하였는데, 슈퍼바이저의 첫인상이나 분위기가 호감 있게 느껴지거나 말투나 어조에서 신뢰감과 안정감을 느끼는 경우 그 슈퍼바이저의 피드백을 쉽게 수용하는 것 같다고 말하였다. 몇몇 참여자들은 슈퍼바이저가 내담자의 어려움을 진심으로 안타까워하고 최선을 다해서 도

우려는 태도를 보일 때 그의 피드백이 더욱 신뢰롭게 다가와 받아들여지게 되었다고 진술하였다.

슈퍼바이저의 첫인상이나 슈퍼비전을 진행하면서의 조곤조곤 말하고 분명하게 말하는 부분에서 호감을 느낄 때 수용이 더 잘 됐던 것 같았어요. (중략) 신뢰? 결국에는 말투인데, 말투나 어조. 명령형은 확실히 아니지만 확신 있게 말할 때 수용이 됐어요. 권유형으로 하면 부드러운 느낌은 있는데 저는 성향상 그런 부분보다는 좀 더 확신을 주고 그런 부분에 더 포커스가 맞춰져 있으니깐.(참여자 7)

슈퍼바이저의 성실한 준비

슈퍼바이저가 슈퍼비전 자료를 사전에 충분히 숙지하고 슈퍼비전을 진행하면서 자료에 근거하여 피드백을 제공하는 경우에 수용이 용이하였고 응답한 참여자들의 수는 변동적인 수준의 빈도로 나타났다. 이러한 응답을 한 참여자들은 슈퍼바이저가 슈퍼비전 자료를 세심하게 살펴보고 슈퍼비전에 들어와서 자신이 의미 있게 여기지 않았던 사례 정보나 상담 내용에 대해서도 피드백을 제공할 때 그 피드백을 받아들이기 쉬웠다고 보고하였다.

제가 가져간 슈퍼비전 자료를 꼼꼼하게 읽어보셨다는 느낌이 들고, 내가 생각했던 부분과 모순되는 부분이 없기 때문에 수용되는 것 같습니다. 자료에서 내가 중요하게 생각하지 않았던 부분에 줄이 쳐져 있고, 그런 부분에 대해 꼼꼼하게 체크하며 설명해주실 때 수용이 되는 것 같습니다.(참여자 3)

피드백을 수용하려는 슈퍼바이저의 자세

이 범주는 슈퍼바이저의 자세나 태도와 관련된

다른 범주들과는 달리 피드백을 수용하는 슈퍼바이저의 태도와 관련된 것이다. 참여자들은 자신들이 상담을 배우기 시작한 단계에 있는 초보 수련생이고 슈퍼바이저는 전문성과 경험 측면에서 훨씬 높은 수준에 있는 전문가이기 때문에 그들이 전하는 피드백은 무조건 수용하는 것이 바람직하다는 의견을 제시하였다. 슈퍼바이저의 모든 피드백을 수용하려 한다고 응답한 참여자는 4명이었다. 이러한 반응은 슈퍼바이저의 피드백을 존중하고 수용하려는 슈퍼바이저의 의지가 중요하다는 관점을 보여주는 내용이다.

이게 약간 마인드 자체가 아직은 배워야지라는 마인드에서 나오는 것 같아요. 그러니까 어느 정도 만약에 제가 2급 자격증이 있는 상태이면 저도 어느 정도 알고 있다는 자만심이 저한테 있을 것 같아요. 그래서 그 때쯤이면 뭔가 이렇게 저도 주로 쓰게 되는 이론 같은 것이 잡혀 있겠다는 생각이 들거든요. 거기에 맞지 않는 분 것은 그냥 한귀로 듣고 흘리지 않을까 하는 생각은 있는데, 지금은 제가 뭐 주 무기도 없고 다 배워야하는... 이것도 배우고, 저것도 배워야 하는 단계라고 생각이 드니까 지금은 다 받아들이는 것이 맞다는 생각을 하는 것 같거든요. 그래서 별론데? 그런 생각은 해본 적이 없는 것 같아요.(참여자 8)

이론과 실제의 균형이 있는 피드백이 제시되는 경우

참여자 2명은 슈퍼바이저가 이론적 근거와 함께 실제의 상담 사례 경험을 제시하면서 피드백을 제공할 때 훨씬 수용이 용이했다고 응답하였다. 이들은 슈퍼바이저가 특정한 이론적인 틀로 상담과정이나 방법상의 문제들을 명확하게 파악한 후, 자신의 상담 경험을 적용하여 교정적이거나 대안적인 피드백을 제시하는 경우, 그러한 피

드백은 쉽게 수용하게 된다고 말하였다.

진짜 거부할 수 없게 받아들일 수 있는 슈퍼바이저들이 계세요. 그 중에서 이제 이론과 경험을 겸비한 전문성이 있다라고 생각하는 슈퍼바이저들이거든요. 그런 분들은 문제를 명확하게 탐색하고 또 그 부분에 대해서 어떻게 풀어나가는 것이 맞는지 이론에 근거해서 본인의 경험과 이론에 근거해서 말씀을 해주세요. 그럴 때는 수용을 할 수 밖에 없어요. 그리고 좀 귀담아 듣게 되요. 그러한 부분들을 '아~ 이런 부분들이 내가 이 부분에서 이렇게 놓쳤구나.' 하는 부분들을 이론적 근거와 그 다음에 실제적 어떤 사례를 통해서 분명하게 설명을 해주실 때는 정말 박수를 치게 되요. 저도 모르게 그런 부분에서는 정말 수용을 안 할 수가 없더라고요.(참여자 1)

슈퍼바이저의 명성에서 비롯된 신뢰

참여자 1명은 슈퍼비전을 받기 전 슈퍼바이저의 명성에 대한 정보를 듣게 되면 슈퍼비전 과정에서 전달되는 슈퍼바이저의 피드백을 거의 대부분 수용하게 된다고 하였다. 이 참여자는 일종의 '후광 효과'가 피드백 수용에 영향을 주는 것 같다고 진술하였다.

슈퍼비전에서 피드백을 받을 때, 그 사람의 자격과 이런 것들도 어느 정도 좀 밑에서 베이스로 깔고 들어가는 것 같아요. 후광효과라고, 그 사람을 마주하기 전에 일단은 뭐 저희가 어떤 분을 모실 것이라고 했을 때 소개하는 부분들이나 이런 글을 먼저 읽고 시작하잖아요? 그러다보면 '아~ 이 사람이 참 대단한 사람이구나.'하는 것을 먼저 듣고 시작을 했을 때와 그냥 아무런 경력이 없고, 몇 년 되지

않은 슈퍼바이저와는 차이가 있고, 또 그런 부분들이 조금 더 어느 정도 기대를 하게 되고 좀 더 귀담아 듣게 되고, 그러다보니까 수용할 수 있는 것도 좀 더 적극적으로 되는 것 같아요.(참여자 1)

동료들의 수용적인 분위기

또다른 참여자 1명은 집단 슈퍼비전이나 공개 사례발표와 같이 동료들과 함께 슈퍼비전을 받는 경우 그들의 수용적인 분위기가 자신이 슈퍼바이저 피드백을 수용하는 데 도움이 된다고 응답하였다. 이 참여자는 슈퍼비전에 함께 참석하는 사람들이 부족한 자신의 모습을 이해해 주는 것이 중요하다는 입장을 보였다.

같이 받는 사람들도 중요한 것 같아요. 상담센터에서 여러 사람이 같이 슈퍼비전을 받다보면 나에 대해 너무 많이 드러내게 되고 혼나고 그럴 때 사실 싫은 사람 앞에서는 그런 모습을 보이기가 싫거든요. 근데 그런 모

습을 보여도 괜찮은 친구들이라면 덜 창피하기도 하고 수치감도 덜 느낄 것 같고. 그래서 같이 받는 사람들도 나랑 뭔가 잘 맞아야 할 것 같고. 서로 조금 이해를 하면서 부족한 부분들 같이 수용해주는 그런 사람들과 같이 받을 때 이런 피드백들이 잘 수용이 되는 것 같아요.(참여자 9)

영역 4 : 슈퍼바이저의 피드백 수용을 저해하는 요인

‘슈퍼바이저의 피드백 수용을 저해하는 요인’의 영역에 대한 참여자들의 반응에서는 4개의 범주가 도출되었다. 구체적인 결과는 표 5에 요약하여 제시하였다.

슈퍼바이저를 비난하는 슈퍼바이저의 태도

절반 이상의 참여자들은 슈퍼바이저가 지나치게 비난하는 말투로 피드백을 할 경우 감정이 상하고 피드백 수용이 저해된다고 보고하였다. 몇몇

표 5. ‘슈퍼바이저의 피드백 수용을 저해하는 요인’의 범주 및 핵심개념

범주	핵심개념	사례 빈도
슈퍼바이저를 비난하는 슈퍼바이저의 태도	· 슈퍼바이저의 실수를 과도하게 직면시키고 비난하는 말투로 설 명할 경우 · 슈퍼바이저의 개인적인 삶을 문제시 삼을 때	전형적(6)
슈퍼바이저의 상담 의도와 노력을 무시하는 슈퍼바이저의 태도	· 슈퍼바이저가 상담에서 의도했던 바를 무시하거나 부정할 경우 · 슈퍼바이저의 노력이나 경험을 인정하지 않는 경우	전형적(6)
슈퍼바이저의 개인적인 특성의 문제	· 평가에 민감한 특성으로 인해 약점을 드러내는 피드백을 수용 하기 어려워하는 경우 · 쉽게 수치심을 느끼는 성격으로 인해 피드백이 전달되는 상황 자체를 불편해 함	변동적(4)
슈퍼바이저와의 이론적 불일치	· 슈퍼바이저가 자신과 다른 상담이론을 선호하는 경우 피드백 수용이 쉽지 않음	변동적(1)

참여자들은 슈퍼바이저가 자신이 실수한 부분을 과도하게 직면시키며 비판적인 어조로 자신을 타할 때 상당한 정도의 수치심을 경험하였다고 토로하였고, 어떤 참여자는 상담자로서 자신이 실수하고 부족했던 부분을 마치 살아온 삶 자체가 문제인 것처럼 이야기할 때 아주 불편했다고 고백하였다. 실수에 대해 비판하고 혼내는 피드백이 참여자의 살아온 삶 자체가 문제인 것처럼 느껴져 불편했던 감정을 드러냈다.

계속 뭔가 모르게 저를 혼내는 것 같은 느낌이 들 때, '네가 잘했어? 이 정도밖에 못했잖아.' 비판하고 혼낼 때는 저는 잘 안 들어오더라고요. 이미 혼났다는 생각. 제가 잘못했다는 생각이 강해서 그런지 다른 말들이 잘 안 들어 왔어요. 그리고 웬지 그 사람이 하는 얘기들이 다 감정적이라는 느낌... 슈퍼비전 받을 때 분위기가 중요한 것 같아요. 오히려 슈퍼비전을 받으면서 우리 같은 초심 상담자들을 더 불안하게 만드는 것 같은 느낌이 들 때가 있었어요.(참여자 9)

수퍼바이저의 의도와 노력을 무시하는 수퍼바이저의 태도

6명의 참여자들은 슈퍼바이저가 자신들의 사례 개념화나 개입 방법 및 기술은 물론 그러한 방법을 시도한 목적이나 의도를 완전히 무시하거나 부정하는 태도를 보일 때, 그 슈퍼바이저가 제공하는 피드백들을 수용할 수 없었다고 보고하였다. 이들은 상담 과정에서 자신이 노력했거나 노력했지만 내담자의 반응이나 다른 요인들 때문에 잘 이루어지지 않은 개입들을 인정하지 않고 마치 아무런 노력도 하지 않은 것처럼 슈퍼바이저가 말할 때 상처를 받았다고 이야기하였다.

인지상담을 통해 상담을 해보고 싶었고, 그런 이론이라든가 기법들을 나름 열심히 배우고 여러 가지 방법들을 써봤는데, 그런 부분에 대해서 되게 비웃는다고 해야 하나? 그래서 그거에 약간 상처를 받기도 하고, (중략) 그럼 도대체 어떻게 인지행동치료를 사용하는 거지? 약간 이런 생각도 들고 되게 전체적으로 그냥 내가 살아온 삶에 대해서 부정하는 느낌이 들고 잘못 살아왔다는 생각이 계속 드는 그런 피드백이 있어서...(참여자 6)

수퍼바이저의 개인적인 특성의 문제

4명의 참여자들은 슈퍼바이저의 특성이나 태도뿐 아니라 슈퍼바이저의 개인적인 특성이 피드백 수용을 저해할 수 있음을 언급하였다. 한 참여자는 소집단의 형태로 자신이 슈퍼비전을 받을 때 다른 사람 앞에서 자신의 약점이 드러나는 상황이 오면 평가에 민감한 자신의 특성으로 인해 피드백이 들리지 않고 수용하기 어려웠다고 고백하였다. 이와 유사하게 또 다른 참여자는 다른 사람들 앞에서 수치심을 느끼는 것을 지나치게 두려워하는 자신의 특성 때문에 집단 슈퍼비전에서 교정적이거나 비판적인 슈퍼바이저의 피드백을 수용하기 어려웠다고 이야기하였다.

전 항상 모든 것을 쉽게 수용할 수 없었어요. 예민하신 교수님에게도 수용할 수 없었고, 저희에게 다가가려 노력하신 교수님도 당시에는 수용할 수 없었어요. 근데 그거는 제 문제라고 생각해요. 제가 많은 사람 앞에서 피드백을 받을 때 저는 수치심을 느끼는 것이 있어요. 그래서 다른 사람 앞에서 받을 경우 그런 개인적인 문제가 피드백 수용에 영향을 미치는 것 같아요.(참여자 4)

슈퍼바이저와의 이론적 불일치

1명의 참여자는 유일하게 슈퍼바이저가 자신과는 다른 상담이론을 선호하여 그 이론을 바탕으로 슈퍼비전을 진행하게 되면 그가 전하는 피드백을 수용하기가 어렵다고 말하였다. 이 참여자는 이런 경우 자신의 의견이 무시당할 것 같아 솔직한 생각을 표현하지 않게 된다는 말을 덧붙였다.

슈퍼바이저마다 선호하는 이론들이 있고, 모든 슈퍼바이저들이 모든 이론에 다 정통하지 않아요. 그러다보니까 내가 선호하는 이론과 슈퍼바이저가 선호하는 이론이 닮았으면 좋겠고, (중략) 그런 슈퍼바이저를 찾는 것이 어렵죠. 슈퍼바이저가 어떤 이론을 선호하는지 얘기를 미리 안 하죠. 그리고 슈퍼바이저의 입장에서는 나는 이런 이론들을 선호한다고 말하는 것 자체가 뭔가 무시당할 것 같고, 너는 지금 이런 거 할 때 아니야. 하나하나 기본적으로 두루두루 할 때야. (중략) 마치 내가 하나에 꼭 빠져있는 사람처럼 무시하는 그런 것 때문에 쉽게 노출해서 내가 바라는 것이 이거다 라고 얘기하기가 어렵죠.(참여자 5)

논 의

본 연구는 슈퍼비전에서 슈퍼바이저의 피드백에 대한 초심 상담 수련생들의 인식과 경험을 탐색하는데 목적을 두고, 그들이 도움이 되었거나 되지 않았던 것으로 인식한 슈퍼바이저 피드백의 특징과 피드백 수용을 촉진 혹은 저해하는 요인을 분석하였다. 자료 수집을 위해 상담전공 석사과정 3학기 이상의 상담 수련생 9명을 대상으로 반구조화된 면대면 인터뷰를 진행하였으며, CQR을 활용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과 도출

된 4개의 영역과 17개의 범주를 중심으로 논의를 진행하면 다음과 같다.

첫째, 상담 수련생들은 사례개념화, 자기성장, 개입 방법이나 기술의 측면에서 자신의 수행을 평가하고 교정적이거나 대안적인 피드백을 제시해 주는 슈퍼바이저의 피드백이 도움이 되었던 것으로 인식한다고 진술하였다. 이러한 응답 내용들은 모두 전형적인 빈도 수준으로 분석되어 연구 참여자들 간에 상당한 정도의 의견 일치를 보였다. 사례개념화의 측면에서는 특정한 이론적인 틀 안에서 내담자와 내담자의 문제를 일관성 있게 이해하도록 돕는 슈퍼바이저의 피드백을 통해 상담 사례에 대해 모호했던 이해들을 명확하게 정리하게 되었다는 내용이었다. 자기성장의 측면에서는 상담 수행에 영향을 미치는 개인적인 이슈를 자각하게 도와주고 상담자로서 개선해야 할 수행의 영역이나 역량을 짚어주는 피드백이 도움이 되었다는 것이 참여자들의 보고였다. 구체적인 개입 방법이나 기술의 측면에서도 참여자들은 자신들이 상담과정에서 사용했던 방법이나 기술에 대해 평가적, 교정적 피드백을 주면서 동시에 대안적인 개입 방법을 제시해 주는 슈퍼비전이 유용했던 것으로 기억하였다. 이러한 결과는 상담 슈퍼비전에서 상담 수련생이 유능하게 성장하는데 도움이 되는 학습경험이 사례개념화, 상담과정 기술, 상담자의 자기이해라는 3가지 측면에서 주로 일어난다는 방기연(2006)의 연구와 일치하는 결과이며, 슈퍼바이저의 피드백이 상담 수련생들의 수행을 평가하는 수단으로 활용되며(Johnson, Perlow, & Pieper, 1993) 상담 수련생의 상담자로서의 역량을 증진시킴으로써 내담자의 문제를 파악하고 해결하는데 기여한다는 학자들의 주장(Bernard & Goodyear, 1992; Gilbert & Evans, 2000)을 지지하는 결과이다.

둘째, 상담 수련생들이 도움이 되지 않았다고

인식하는 슈퍼바이저의 피드백에 관한 범주는 실제 상담과정에 적용하기 어려운 경우이거나, 수련생이 직접 실행하기에는 구체성이 부족하거나, 자신의 아이디어를 넘어서지 못하는 수준의 피드백이 주어진 경우로 요약된다. 적용이 되지 않는 피드백은 주로 현재 진행되는 상담의 단계와 내담자의 준비도를 고려할 때 시기상조라고 판단되는 내용이거나 동일한 사례에 대한 슈퍼바이저들의 시각이 이질적인 경우로 확인되었다. 특히 후자의 경우는 동일한 사례를 복수의 슈퍼바이저들에게 지도 받는 경우 발생하는 문제로 '정답'이 있다고 생각하는 경향이 강한 초보 상담자들의 특성(Stoltenberg, McNeill, & Delworth, 1998)과 슈퍼바이저의 이론적 정향에 따라 사례개념화는 물론 상담 개입 전략과 방법 면에서 큰 차이를 보일 수 있다는 점(Campbell, 2007)을 고려할 때 충분히 가능성 있는 상황인 것으로 보인다. 이러한 결과는 기존 문헌에서는 언급되지 않았던 본 연구의 고유한 발견으로, 동일한 상담사례를 1명의 슈퍼바이저에게 지도 받는 경우와 여러 명의 슈퍼바이저들에게 지도 받는 경우가 슈퍼비전의 효과성 측면에서 어떤 차이가 있는지는 향후 연구에서 확인해 볼 가치가 있을 것으로 보인다. 아울러, 시기상조의 개입 방법을 제시하는 피드백 역시 수련생들에게 도움이 되지 않았다고 보고되었는데, 이것이 상담진행 단계나 내담자의 준비도를 고려하지 않은 슈퍼바이저의 문제인지 혹은 그러한 부분에 대한 수련생들의 이해가 잘못되거나 부족하였기 때문인지는 향후 연구에서 조사해 볼 수 있을 것이다.

상담 수련생들에게 도움이 되지 않은 것으로 인식된 슈퍼바이저 피드백의 또다른 특성은 구체적이지 않았다는 점이다. 변동적인 수준으로 분석된 이 범주는 슈퍼바이저가 향후 개입 방안에 대해 구체적인 수준에서 방법이나 반응을 제시하지

않고 추상적인 수준에서 아이디어만 제시한 경우와 관련된 내용이었다. 이는 피드백이 행동적인 용어로 표현되어 명료하고 구체적일 때 효과적이라는 점을 지적한 학자들(Bernard & Goodyear, 2009; Farnill et al., 1997; Freeman, 1985)의 주장을 지지하는 결과이다. 하지만, 또 다른 한편으로는 슈퍼바이저들이 구체적이고 명료한 개입 방법과 기술을 상담 수련생에게 제시하고 가르치는 것을 자신의 주요한 역할로 인식하고 있다는 점을 보여준 선행연구(소수연, 장성숙, 2014; 지승희, 박정민, 임영선, 2014; Carroll, 1996)의 결과를 고려할 때, 피드백을 전달하는 슈퍼바이저의 인식과 피드백을 전달받는 슈퍼바이저의 인식 간에 상당한 간극이 존재할 수 있음을 암시하는 결과이기도 하다. 슈퍼바이저의 관점에서 보면 이러한 문제는 자신의 피드백을 이해하고 실행할 수 있는 슈퍼바이저의 역량이 부족하기 때문에 나타나는 것으로 보일 수도 있다. 하지만 상담자의 발달 수준에 따라 슈퍼비전에서 요구하는 피드백의 종류나 수준이 다르므로 슈퍼바이저는 이러한 발달 수준에 맞추어 피드백을 제공해야 한다는 학자들(Skovholt & Ronnestad, 1992; Stoltenberg, McNeill, & Delworth, 1998)의 주장을 고려한다면 초보 단계에 있는 본 연구 참여자들의 이러한 입장은 충분히 타당화될 수 있다. 예를 들어, 초심 슈퍼바이저들은 구조화되고 기술적인 수준의 가르침을 주는 슈퍼바이저를 선호하는 반면(Worthington & Roehke, 1979), 인턴 수준의 슈퍼바이저들은 보다 개방적이고 적극적인 의견 개진을 독려하는 슈퍼바이저를 선호하는 것으로 알려져 있다(Gandolfo, & Brown, 1987). 따라서 구체성이 부족한 슈퍼바이저 피드백에 대한 수련생의 불만을 확인한 본 연구의 결과는 초보 단계의 상담자를 지도하는 슈퍼바이저가 설명이나 시연, 역할연습과 같은 방법을 통해 대안적인 개입 방법이나 반응에 대해 매우 구체

적이고 상세한 수준에서 피드백을 제공할 필요가 있음을 시사해 준다.

셋째, 본 연구에 참여한 상담 수련생들이 슈퍼바이저 피드백의 수용을 촉진하거나 저해하는 것으로 지목한 요인들은 주로 슈퍼비전에서 보여준 슈퍼바이저의 태도와 관련된 것이었다. 피드백 수용을 촉진하는 요인으로 가장 높은 빈도를 보인 범주는 슈퍼바이저를 수용하고 지지해주는 슈퍼바이저의 태도였고, 수용을 저해하는 요인으로 가장 높은 빈도를 보인 범주는 슈퍼바이저를 비난하거나 슈퍼바이저의 상담 의도와 노력을 무시하는 슈퍼바이저의 태도였다. 아울러, 호감을 주는 슈퍼바이저의 인간적 특성이나 슈퍼비전 준비에서의 성실성을 보여주는 슈퍼바이저의 자세 역시 수련생들에게 있어 피드백 수용을 용이하게 해주는 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 슈퍼비전 시간에 보이는 슈퍼바이저의 태도, 자세, 행동 등이 슈퍼바이저들이 형성하는 슈퍼비전 관계에 대한 지각에 영향을 미쳐 그들에게 안정되고 신뢰로운 정서적 분위기를 조성해 준다는 점을 시사해 준다. 상담 수련생들이 인식하는 좋은 슈퍼비전의 가장 중요한 차원 중 하나가 슈퍼바이저로부터의 이해, 공감, 지지와 같은 대인관계적 측면이라는 점을 확인한 최한나와 김창대(2008)의 연구결과와 합치되는 결과이다. 또한 슈퍼바이저가 정서적으로 따뜻하고 친밀하게 느껴질 때 전반적인 슈퍼비전 만족도가 높아진다는 점을 보고한 선행연구들(소수연, 장성숙, 2014; 이승은, 정남운, 2003; 지승희, 박정민, 임영선, 2005; 최선남, 2009; Gould, & Bradley, 2001; Heckman-Stone, 2003)의 결과를 재확인하는 것이기도 하다. 따라서 본 연구는 슈퍼바이저가 보여주는 태도, 자세, 행동 등의 개인적 특성이 슈퍼바이저의 피드백 수용 여부에 중대한 영향을 미친다는 점을 발견함으로써 슈퍼비전 관계의 중요성을 강조한 선행연구의

결과들을 확장시켰다고 볼 수 있다.

슈퍼비전 과정에서 보여지는 슈퍼바이저의 태도나 자세, 행동과 같은 인간적인 특성 이외에도 슈퍼바이저의 명성이나 상담의 이론적 정향과 같은 슈퍼바이저의 전문적인 배경 정보가 피드백의 수용 혹은 저해 요인으로 지목된 점은 흥미롭다. 이 주제는 각각 1명의 참여자에게서만 언급되긴 했지만, 슈퍼바이저의 전문적인 특성이 일종의 선입견을 형성하여 피드백의 수용에 영향을 줄 수 있다는 점은 본 연구의 새로운 발견 중 하나이다. 상담에 있어 이론적 정향이 다른 슈퍼바이저를 선호하지 않는 슈퍼바이저들의 경향성은 유성경 등(2009)의 연구에서도 보고된 바 있는데, 이러한 경향성은 초심 상담자와 경력 상담자에게 공통적으로 나타나는 현상이었다. 이러한 현상이 나타나는 구체적인 양상을 보면 이론적 불일치 자체가 문제가 되기보다는 그러한 불일치가 있을 때 슈퍼바이저가 슈퍼바이저의 이론적 정향을 존중하지 않아서 문제가 되는 것으로 확인되었다. 이 결과는 본 연구의 참여자 진술에서도 유사하게 나타났는데, 이 참여자는 슈퍼바이저에게 자신의 이론적 선호를 표현할 경우 무시당할 것이라는 예기 불안 때문에 실제 슈퍼비전 시간에 이를 개방하지 않게 되고 결과적으로 이론적 정향이 다른 슈퍼바이저의 피드백을 수용하는 것이 힘들었다고 고백하였다. 이러한 발견은 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 이론적 매칭이 슈퍼비전의 효과성을 증진시킬 수 있다는 점을 시사하며, 만약 매칭이 불가능한 경우에는 이론적 불일치에서 오는 슈퍼바이저의 불편감과 염려를 슈퍼바이저가 미리 점검하고 슈퍼비전 과정에서 자신의 이론적 관점을 강요하지 않도록 노력하는 태도가 필요함을 보여준다. 1명의 참여자가 언급한 또다른 주제는 슈퍼바이저가 상담 분야에서 인지도와 명성이 있는 경우 일종의 '후광 효과(halo effect)'로 피드백 수

용이 용이해 진다는 내용이었다. 이를 거꾸로 해석해보면 슈퍼바이저가 높은 인지도나 명성을 가지고 있지 않을 경우 슈퍼바이저는 슈퍼바이저의 피드백에 저항적이거나 의구심을 지닐 수도 있음을 방증하는 결과이기도 하다. 따라서 슈퍼바이저의 인지도와 명성이 슈퍼바이저의 피드백 수용에 미치는 영향이 어느 정도인지, 또한 그 과정에 개입하는 제3의 요인이 무엇인지에 대해서는 추가적인 연구가 필요할 것으로 보인다.

앞서 기술한 내용들이 모두 슈퍼바이저의 피드백 수용을 촉진하거나 저해하는 '슈퍼바이저'의 요인에 관한 것인데 반해, 피드백 수용에 영향을 미치는 '슈퍼바이저'의 요인이 독립된 범주로 발견된 점은 흥미로운 대목이다. 본 연구의 참여자들의 절반 정도는 슈퍼바이저가 상담경력이나 전문성의 측면에서 자신들보다 훨씬 우위의 위치에 있는 전문가이기 때문에 그들이 전달하는 피드백은 무조건 수용해야 한다는 입장을 보였으며, 이러한 입장이 슈퍼바이저 피드백의 수용 여부에 있어 주된 요인이라고 지적하였다. 이는 슈퍼바이저에게 절대적인 복종과 의존성을 보이는 것이 초보 단계의 상담자들의 특성이라고 주장한 학자들(Skovholt & Ronnestad, 1992; Stoltenberg, McNeill, & Delworth, 1998)의 주장을 뒷받침하며, 상담 수련생들이 자신의 상담 수행을 슈퍼바이저의 피드백과 일치하도록 변화시키는 경향이 있음을 보고한 선행연구(Friedlander et al., 1986)와도 동일한 맥락에서 이해될 수 있는 결과이다. 하지만, 슈퍼바이저의 피드백을 절대적으로 수용하고 이와 다른 의견이나 부정적 감정에 대해서는 침묵하는 전략을 사용하는 슈퍼바이저의 경향을 보고한 방기연(2006)의 연구결과에 비추어 볼 때, 슈퍼바이저의 피드백에 대한 무조건적인 수용 입장이 저항과 거부 감정에 대한 수련생들의 외적인 방어일 수 있다는 해석도 가능하다. 따라서 슈퍼바이저

피드백에 대한 절대적인 수용 입장을 보이는 슈퍼바이저의 태도가 어떤 원인에서 비롯된 것인지는 향후 연구를 통해 보다 깊이 있게 탐색된 후 결론적인 해석이 내려질 수 있을 것으로 보인다.

피드백 수용을 저해하는 '슈퍼바이저' 요인으로는 평가에 지나치게 민감하거나 피드백이 주어지는 상황에서 쉽게 수치심을 느끼는 슈퍼바이저의 개인적인 성격 특성이 전형적인 빈도로 언급되었다. 이러한 결과는 결국 슈퍼바이저의 피드백을 수용하는 과정에 슈퍼바이저 요인과 슈퍼바이저 요인이 동시에 작용한다는 점을 시사해 주는데, 향후 연구에서 두 요인 간의 상호작용 양상을 구체적으로 살펴본다면 피드백 수용 과정에 대한 정교한 이해가 가능할 것이다.

슈퍼바이저 혹은 슈퍼바이저의 요인으로 분류된 어려우나 한 명의 참여자 진술 중 집단 슈퍼비전이나 공개 사례발표 상황에서 함께 슈퍼비전을 받는 동료들의 수용적이고 지지적인 분위기가 슈퍼바이저의 피드백에 대한 수용 정도에 영향을 준다는 내용 역시 주목할 만하다. 인터뷰 내용의 전후 맥락을 살펴보면, 이 참여자는 특히 상담자로서의 자신의 수행에 대해 수치심을 느끼거나 슈퍼바이저에게 부정적인 피드백을 받게 될 때 동료 슈퍼바이저들에게 느끼는 자신의 편안함이나 친밀감의 정도가 보호 요인으로 작용하여 피드백 수용을 촉진시키는 것 같다고 보고하였다. 이러한 결과는 슈퍼바이저가 슈퍼비전 집단의 역동이나 분위기를 민감하게 파악함으로써 슈퍼바이저가 느낄 수 있는 심리적인 압박감이나 불편감을 고려하여 슈퍼비전을 진행할 필요가 있음을 보여준다.

본 연구에서 발견된 주요 결과들을 근거로 하여 본 연구의 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 슈퍼비전의 효과성을 결정하는 핵심 요인인 슈퍼바이저의 피드백에 대한 상

담 수련생들의 인식과 경험을 집중적으로 조명함으로써 상담 교육자들과 슈퍼바이저들에게 초심 상담자의 사례 지도에 있어 고려해야 할 사항들에 대한 가이드라인을 제공해 주었다. 기존의 국내 선행연구들이 피드백이라는 특정한 슈퍼비전 요소에 초점을 두지 않고 수련생들의 슈퍼비전 경험을 일반적인 수준에서 다루어 왔으며 피드백에 초점을 둔 연구들은 대부분 슈퍼바이저의 관점만을 탐색했다는 점에서 본 연구의 시도는 이론적인 측면에서도 새로운 지식을 더했다고 볼 수 있다. 특히, 슈퍼바이저가 전달하는 피드백 내용의 유용성과는 별개로 그러한 내용을 슈퍼바이저가 수용하는 과정에는 슈퍼바이저 및 슈퍼바이저의 특성과 같은 맥락 요인들이 작용할 수 있다는 점을 보여준 점은 본 연구의 고유한 발견이라 할 수 있다.

둘째, 슈퍼바이저 피드백의 전수와 수용 경험을 조명한 본 연구의 결과는 슈퍼비전 평가 척도를 개발하는 데 있어 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다. 슈퍼비전 평가 척도가 개발된다면 슈퍼비전의 효과성에 관한 다양한 후속 연구들이 생성될 것으로 보인다. 아울러, 본 연구에서 확인된 피드백 수용 촉진 및 저해 요인들은 대단위 표본을 대상으로 한 양적 연구에서 슈퍼바이저의 피드백 내용과 슈퍼비전의 효과성의 관계를 조절하는 변인으로 상정될 수 있을 것으로 보인다.

본 연구의 제한점을 바탕으로 향후 연구에 대한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 슈퍼바이저의 피드백과 관련된 슈퍼바이저의 인식이나 경험을 탐색한 선행연구를 찾아보기 어려운 상황에서 소수의 상담 수련생들을 대상으로 질적 연구를 수행하였다. 질적 연구의 목표 자체가 결과의 일반화에 있는 것은 아니므로 본 연구의 결과 역시 결론적인 시사점을 주기보다 예비적인 시사점을 주는 것으로

해석되어야 할 것이다. 결과의 전이 가능성(transferability)을 높이기 위해 다양한 상담 장면에서 연구 참여자들을 모집하기는 하였으나, 참여자들의 상담경력이 매우 초보적인 수준을 감안하면 향후 연구에서 보다 다양한 상담경력 혹은 발달 수준의 상담 수련생들을 대상으로 본 연구에서도 출된 주제의 구조와 내용이 반복되는지를 확인해 볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 피드백을 전달받는 위치에 있는 슈퍼바이저의 관점만을 탐색하였는데, 슈퍼비전 과정에 대한 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 인식이 상당히 이질적이라는 점(최한나, 김창대, 2007; Heppner & Roehlke, 1984)을 고려할 때 향후 연구에서는 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 관점을 동시에 탐색하여 비교해 볼 필요가 있다. 이러한 비교 연구는 슈퍼바이저 피드백의 효과성을 극대화하여 양질의 슈퍼비전 성과를 이끌어내는 데 필요한 것이 무엇인지에 대해 보다 다양하고 풍부한 정보를 제공해 줄 것이다.

셋째, 본 연구에서 피드백 수용에 영향을 미치는 '슈퍼바이저'의 요인이 독립된 범주로 발견된 점은 흥미로운 대목이다. 슈퍼바이저들이 슈퍼바이저에게 절대적인 복종과 의존성을 보이는 것은 초보 단계의 상담자들의 특성일 수도 있고(Skovholt & Ronnestad, 1992; Stoltenberg, McNeill, & Delworth, 1998), 슈퍼바이저의 피드백에 대한 무조건적인 수용 입장이 저항과 거부의 감정에 대한 수련생들의 외적인 방어일 수도 있다(방기연, 2006). 따라서 슈퍼바이저 피드백에 대한 절대적인 수용 입장을 보이는 슈퍼바이저의 태도가 어떤 원인에서 비롯된 것인지는 향후 연구를 통해 보다 깊이 있게 확인해볼 필요가 있다. 아울러 피드백 수용에 절대적인 복종과 의존성을 보이는 슈퍼바이저의 요인이 초보 단계에서 얼마나 일반적인지 양적 연구를 통해 확인해볼 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서는 COR 연구방법을 활용하여 상담 수련생들의 슈퍼바이저 피드백의 전수와 수용 경험을 탐색하여 공통적인 요인들을 밝히고자 하였는데, COR은 범주의 목록을 산출하는 점에서 유용할 수 있으나 범주들 간의 위계나 인과 관계를 밝히는 데 제한점이 있다. 이에 향후 연구에서는 피드백의 전수와 수용 경험의 요인들 간의 구조적 관계를 입체적으로 밝히는 연구가 필요하며, 근거이론(Strauss & Corbin, 1998)과 같은 질적 접근법을 시도해 볼 수 있을 것이다. 또한 참여자들 간의 공통적인 요인에 대한 탐색과 함께 참여자 개인의 고유한 경험을 풍부하게 드러내기 위해서는 사례 중심적인 질적 방법론을 활용해 볼 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강순화, 주영아, 조하나 (2013). 슈퍼바이저와 슈퍼바이저의 자기개방과 작업동맹이 슈퍼비전 만족도에 미치는 자기 효과와 상대방 효과. *한국심리학회지: 일반*, 32(3), 631-651.
- 강지연, 유성경 (2006). 슈퍼바이저 수직심과 슈퍼비전 만족도의 관계에서 작업동맹 및 자기개방의 매개효과 검증. *상담학연구*, 7(4), 1005-1021.
- 고수일, 고은정 (2004). 피드백 수용도의 결정 요인. *한국인적자원개발학회: 인적자원개발연구*, 6(2), 21-44.
- 김민정, 김수은 (2017). 슈퍼바이저가 지각하는 슈퍼바이저의 윤리 행동 수준이 슈퍼비전 작업동맹과 만족도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 29(3), 607-627.
- 김정희, 안귀여루 (2018). 슈퍼바이저의 발달수준, 슈퍼비전 기대수준, 지각된 슈퍼비전 스타일이 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 30(3), 715-739.
- 박명준, 김윤희, 신성만 (2017). 슈퍼바이저의 애착 전략과 슈퍼비전 만족도 간의 관계: 슈퍼비전 작업동맹의 매개효과 검증. *상담학연구*, 18(6), 81-99.
- 방기연 (2006). 상담심리사의 슈퍼비전 경험에 대한 질적 분석. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 18(2), 233-254.
- 서영진 (2012). 작문 활동에서 동료 피드백 의견 수형별 수용도 연구. *국어교육학회*, 45, 242-271.
- 소수연 (2012). 슈퍼바이저의 효과적인 슈퍼비전 요소 탐색과 슈퍼비전 수행 척도 개발에 관한 연구. *박사학위논문, 가톨릭대학교*.
- 소수연, 장성숙 (2014). 숙련된 슈퍼바이저의 슈퍼비전 수행에 관한 질적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(2), 222-253.
- 손은정, 유성경, 강지연, 임영선 (2006). 슈퍼비전 작업 동맹과 상담자 경력 수준이 역할 어려움과 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향. *한국심리학회지*, 18(4), 695-711.
- 손진희 (2004). 슈퍼바이저 행동 분석을 통한 효과적인 슈퍼비전 요소 연구. *상담학연구*, 5(2), 243-261.
- 송수경, 구자경 (2017). 초심상담자에 관한 연구 동향. *상담학연구*, 18(5), 1-19.
- 유성경, 두경희, 김은하, 정여주 (2009). 슈퍼비전 형식, 방법 및 내용에 대한 슈퍼바이저 인식. *상담학연구*, 10(4), 1907-1927.
- 이수진 (2007). 상사특성과 부정적 피드백 수용: 신뢰의 매개효과를 중심으로. *석사학위논문, 성균관대학교*.
- 이승은, 정남운 (2003). 초심상담자의 소집단 슈퍼비전 경험에 관한 연구. *한국심리학회지: 상담*

- 및 심리치료, 15(3), 441-460.
- 조운진, 이은진, 유성경 (2014). 상담심리치료 슈퍼비전에서 슈퍼바이저의 부정적인 경험의 변화 과정. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(4), 841-877.
- 주영아, 강순화, 조하나 (2014). 슈퍼바이저가 지각한 작업동맹이 상담자 활동 자기효능감과 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향: 슈퍼바이저 자기 개방을 매개로. *청소년상담연구*, 22(1), 151-171.
- 지승희, 박정민, 임영선 (2005). 인턴상담원이 지각하는 개인상담 슈퍼비전에서의 도움 및 아쉬움 경험. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 17(1), 75-90.
- 최선남 (2009). 슈퍼비전 만족도에 따른 슈퍼바이저에 대한 지각과 상호작용 질의 차이. *미술치료연구*, 16(5), 849-860.
- 최한나, 김창대 (2008). 좋은 슈퍼비전 관계에 대한 슈퍼바이저의 인식차원. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 20(1), 1-21.
- 홍지영 (2008). 슈퍼바이저 스타일이 슈퍼비전 작업동맹과 슈퍼비전 만족도에 미치는 영향. *상담학연구*, 9(4), 1489-1504.
- Ashford, S. J. (1986). Feedback-seeking in individual adaption: A resorce perspective. *Academy of Management Journal*, 29(3), 465-487.
- Baker, S. B., Exum, H. A., & Tyler, R. E. (2002). The developmental process of clinical supervisors in training: An investigation of the supervisor complexity model. *Counselor Education and Supervision*, 42(1), 15-30.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (1992). *Fundamentals of Clinical Supervision*. MA: Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Bernard, J. M., & Goodyear, R. K. (2009). *Fundamentals of Clinical Supervision*. MA: Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Borders, L. D., & Giordano, A. L. (2016). Confronting confrontation in clinical supervision: An analytical autoethnography. *Journal of Counseling & Development*, 94(4), 454-463.
- Borders, L. D., Glossoff, H. L., Welfare, L. E., Hays, D. G., DeKruyf, L., Fernando, D. M., & Page, B. (2014). Best practices in clinical supervision: Evolution of a counseling specialty. *The Clinical Supervisor*, 33(1), 26-44.
- Buhler, P. (1991). Evaluating an employee's performance. *Supervision*, April 1991, 17-19.
- Campbell, C. D. (2007). Integrating christianity across the supervisory process. *Journal of Psychology & Christianity*, 26(4), 321-327.
- Carroll, M. (1996). *Counseling supervision: Theory, skills and practice*. London: Cassell.
- Claiborn, C. D., Goodyear, R. K., & Horner, P. A. (2002). Feedback. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (pp. 217 - 234). Oxford, England: Oxford University Press.
- Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). Qualitative research designs: Selection and implementation. *The Counseling Psychologist*, 35(2), 236-264.
- Daniels, J. A., & Larson, L. M. (2001). The impact of performance feedback on counseling self-efficacy and counselor anxiety. *Counselor Education and Supervision*, 41(2), 120-130.
- Farnill, D., Gordon, J., & Sansom, D. (1997). The role of effective feedback in clinical supervision. *Australian Journal of Clinical and Experimental Hypnosis*, 25(2), 155-161.

- Freeman, E. M. (1985). The important of feedback in clinical supervision: Implications for direct practice. *The Clinical Supervisor*, 3(1), 5-26.
- Friedlander, M. L., Keller, K. E., Pecabaker, T. A., & Olk, M. E. (1986). Effects of role conflict on counselor trainees' self-statements, anxiety level, and performance. *Journal of Counseling Psychology*, 33(1), 73-77.
- Gandolfo, R. L., & Brown, R. (1987). Psychology intern ratings of actual and ideal supervision of psychotherapy. *The Journal of Training and Practice in Professional Psychology*, 1(1), 15-28.
- Gazzola, N., De Stefano, J., Theriault, A., & Audet, C. T. (2013). Learning to be supervisors: A qualitative investigation of difficulties experienced by supervisors-in-training. *The Clinical Supervisor*, 32(1), 15-39.
- Gilbert, M. C., & Evans, K. (2005). 상담심리치료 수퍼비전{*Psychotherapy Supervision: An integrative relational approach to psychotherapy supervision*}. (유영권 역). 서울: 학지사(원전은 2000에 출판).
- Gould, L. J., & Bradley, L. J. (2001). Evaluation in supervision. *Counselor Supervision: Principles, Process, and Practice*, 3, 271-295.
- Grant, J., Schofield, M. J., & Crawford, S. (2012). Managing difficulties in supervision: Supervisors' perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 59(4), 528-541.
- Haynes, R., Corey, G., & Moulton, P. (2006). 상담 및 조력전문가를 위한 수퍼비전의 실제{*Clinical supervision in the helping professions: a practical guide*}. (김창대, 유성경, 김형수, 최한나 역). 서울: 시그마프레스(원전은 2003에 출판).
- Heckman-Stone, C. (2003). Trainee preferences for feedback and evaluation in clinical supervision. *The Clinical Supervisor*, 22(1), 21-33.
- Heppner, P. P., & Roehlke, J. J. (1984). Differences among supervisees at different levels of training: Implications for a developmental model of supervision. *Journal of Counseling Psychology*, 31(1), 76-90.
- Hill, C. B., Knox, S., Thompson, B. J., Williams, E., Hess, S. A., & Ladany, N. (2005). Consensual qualitative research: An update. *Journal of Counseling Psychology*, 52(2), 196-205.
- Hill, C. E. (2012). *Consensual qualitative research: A practical resource for investigating social science phenomena*. American Psychological Association.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Nutt-Williams, E. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25(4), 517-572.
- Hoffman, M. A., Hill, C. E., Holmes, S. E., & Freitas, G. F. (2005). Supervisor perspective on the process and outcome of giving easy, difficult, or no feedback to supervisees. *Journal of Counseling Psychology*, 52(1), 3-13.
- Ilgen, D. R., Fisher, C. D., & Taylor, M. S. (1979). Consequences of individual feedback on behavior in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 64(4), 349-371.
- Jacobsen, C. H., & Tanggaard, L. (2009). Beginning therapists experiences of what constitutes good and bad psychotherapy supervision: With a special focus on individual differences. *Nordic Psychology*, 61(4), 59-84.
- Johnson, D. S., Perlow, R., & Pieper, K. F. (1993). Differences in task performance as a function of type of feedback: Learning-oriented versus performance-oriented feedback. *Journal of Applied*

- Social Psychology*, 23(4), 303-320.
- Ladany, N., Hill, C. E., Corbett, M. M., & Nutt, E. A. (1996). Nature, extent, and importance of what psychotherapy supervisees do not disclose to their supervisors. *Journal of Counseling Psychology*, 43(1), 10-24.
- Ladany, N., & Melincoff, D. S. (1999). The nature of counselor supervisor nondisclosure. *Counselor Education and Supervision*, 38(3), 161-176.
- Ladany, N., Mori, Y., & Mehr, K. E. (2013). Effective and ineffective supervision. *The Counseling Psychologist*, 41(1), 28-47.
- Majcher, J-A., & Daniluk, J. C. (2009). The process of becoming a supervisor for students in a doctoral supervision training course. *Training and Education in Professional Psychology*, 3(2), 63-71.
- Rapisarda, C. A., Desmond, K. J., & Nelson, J. R. (2011). Student reflections on the journey to being a supervisor. *The Clinical Supervisor*, 30(1), 109-123.
- Skovholt, T. M., & Ronnestad, M. H. (1992). Themes in therapist and counselor development. *Journal of Counseling and Development*, 70(4), 505-515.
- Smith, H. D. (1984). Moment to moment counseling process feedback using a dual-channel audiotape recording. *Counselor Education and Supervision*, 23(4), 346-349.
- Stoltenberg, C. D., McNeill, B., & Delworth, U. (1998). *IDM supervision: An integrated developmental model for supervising counselors and therapists*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Stone, D. L., & Stone, E. F. (1985). The effect of feedback consistency and feedback favorability on self-perceived task competence and perceived feedback accuracy. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(2), 167-185.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research techniques*. CA: Sage publications.
- Worthington, E. L., & Roehlke, H. J. (1979). Effective supervision as perceived by beginning counselors-in-training. *Journal of Counseling Psychology*, 26(1), 64-73.

원고 접수일 : 2019. 02. 15.
수정원고 접수일 : 2019. 06. 10.
게재 결정일 : 2019. 06. 25.

Counselor Trainees' Perceptions and Experience of Supervisor Feedback

Lee, Du-Hee

Jang, Yoojin

Hanyang University

This study qualitatively examined counselor trainees' perceptions and experience of supervisor feedback. Specifically, the characteristics of helpful or unhelpful supervisor feedback and the factors that would facilitate or impede feedback acceptance were identified. Nine counseling trainees, who had stayed in the master's level graduate program for at least three semesters, were individually interviewed in a semi-structured format and data were analyzed using the Consensual Qualitative Research. The analysis finally yielded four domains and 17 categories. Participants found feedback helpful when it facilitated their better understanding of case conceptualization, self growth, and particular interventions, while feedback unhelpful when it was not immediately applicable or unclear. In addition, they were receptive to feedback if the supervisor was warm and supportive or his or her personal characteristics were positive. In contrast, participants were defensive if the supervisor took an overly critical and blaming attitude toward their performance or invalidated their therapeutic intention and efforts. Based on the findings of this study, implications for counseling supervision and future research were discussed.

Key words : supervisor feedback, counselor trainee, feedback, feedback acceptance, Consensual Qualitative Research