

## 내담자의 상담 불만족에 대한 개입 척도의 개발과 타당화\*

오 충 광†

한림대학교

본 연구는 내담자의 상담 불만족에 대한 개입 척도를 개발하고 그 타당도를 검증하고자 하였다. 연구 1은 사프란의 동맹결렬 해결 모델에 불만족 표현의 상담구조화를 첨가하여 예비 척도를 제작하였다. 그리고 150명의 내담자들에게 이 예비척도 설문지를 실시하고 요인분석과 문항분석을 통해 최종 척도를 확정하였다. 연구 1의 결과, 내담자의 상담 불만족에 대한 개입 척도는 5요인(불만족 표현의 상담구조화, 불만족 징후에 대한 관심, 불만족 표현의 부담 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족의 기대 탐색) 총 26문항이 선정되었다. 연구 2는 내담자 불만족에 대한 상담자 개입 척도의 타당화 과정으로, 250명의 내담자에게 설문지를 실시하고 확인적 요인분석과 상담자 평가 척도, 상담자 발달 척도, 공감 척도와의 관계를 살펴보았다. 그 결과 상담 불만족에 대한 개입의 차이가 상담자 평가, 상담자 발달, 공감 정도를 잘 반영해주는 것으로 나타나, 상담 불만족 개입 척도가 신뢰할만한 타당도를 지니고 있는 것으로 평가되었다. 그리고 본 연구에서 개발한 척도의 의의와 한계점에 대해서 논의하였다.

주요어 : 내담자의 상담불만족에 대한 개입, 불만족 표현의 상담구조화, 불만족 징후에 대한 관심, 불만족 표현의 부담 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족의 기대 탐색

\* 본 논문은 오충광(2007)의 박사논문을 바탕으로 한 것임.

† 교신저자 : 오충광, 한림대학교, 강원도 춘천시 한림대학길

Tel : 033-248-3034, E-mail : brave97@hllym.ac.kr

상담은 상담자와 내담자가 촉진적 관계형성을 토대로 내담자 문제의 해결이나 심리적 성숙을 목표로 함께 조력하는 과정이다(윤호균, 1983; 이장호, 정남운, 조성호, 2005). 그러나 이 상담목표를 달성하는 과정은 순탄하게만 진행되는 것은 아니다. 상담자가 여러 가지 상담이론을 심도 있게 학습하고 오랫동안 수련을 거쳤다 하더라도, 내담자의 말이나 경험을 온전하게 이해하지 못하는 상황이 발생할 수도 있다(Kohut, 1984). 그리고 내담자가 생각하는 것만큼 상담효과가 빨리 나타나지 않을 수도 있다. 또한 내담자가 상담을 통해 얻게 되리라 생각했던 것들이 실제로는 기대한 만큼 충족되지 않는 상황이 일어날 수도 있다(김지현, 주은선, 2002; 정찬석, 2005). 이처럼 상담과정이나 상담효과의 측면에서 내담자가 기대하거나 원했던 것과 다르게 진행될 때, 내담자는 상담과정에서 불만족과 당황스러움을 경험하게 된다.

상담 장면에서 상담 혹은 상담자의 전반적 상담진행이나 특정 반응, 개입 등에 대해 내담자가 자신이 원하는 바와 일치하지 않다고 느끼는 것 혹은 그로 인해 갖게 되는 부정적 감정들을 상담에 대한 불만족으로 정의할 수 있다(김정임, 1999). 내담자는 상담자가 원하지 않는 반응을 하거나(지지적이지 않은 태도로 직면시키기, 충분히 공감해주지 않음), 구체적인 해결책을 제시하지 않는 경우, 상담자가 내담자에게 원치 않는 반응을 요구하는 경우와(어린 시절의 경험을 회상하라고 요청), 상담자가 상담에 집중하지 않는 경우에 불만족을 경험하였다. 내담자가 상담에서 불만족 사건을 경험하게 되면 부정적인 사고와 정서를 경험하게 된다. 내담자는 상담자가 자신을 이해하지 못하거나 존중하지 않는다고 생각하거

나 상담이나 상담자에 대해 회의적으로 생각하게 된다. 더불어 상담자에 대해 화가 나고 불쾌하고 억울하거나, 상담자에 대한 서운함이나 불신감이 나타나기도 한다(문보경, 2001). 상담 불만족 사건으로 인해 발생하는 상담이나 상담과정에 대한 부정적 사고와 감정은 원만한 상담진행에 부담을 주게 된다.

상담에 대한 불만족 경험은 특정한 이론적 지향을 갖고 있지 않으며, 내담자가 상담 장면에서 경험하는 부정적 정서에 대한 포괄적인 개념이라고 할 수 있다. 기존연구에서 다루어진 내담자의 상담에 대한 불만족 경험과 관련된 주제로는 오해(misunderstanding)(Rhodes et al., 1994), 공감의 실패(Kohut, 1984), 기대의 좌절(김지현 & 주은선, 2002; 정찬석, 2005; Borghi, 1968; Heilbrun, 1970; Overall & Aronson, 1963; Tinsely, Browan, & Ray, 1988), 분노 경험(구자경, 1998; Atwood, Stolorow, & Trop, 1989; Elkind, 1992; Safran, 1993), 치료동맹의 결렬(Mallinckrodt, 1996; Safran & Muran, 1996), 치료적 난국(Atwood et al., 1989; Elkind, 1992; Hill et al., 1996) 등이 있다. 이들은 이론적 지향이나 상담 불만족을 바라보는 관점에서는 차이가 있으나 상담과정에서 상담자와 내담자가 경험하는 불일치와 부정적 경험을 의미하는 것으로 볼 수 있다. 즉 상담자의 오해나 공감의 실패, 내담자 기대의 좌절로 인해 내담자에게 상담이나 상담자에 대한 불만족이 일어나고, 이때 내담자는 분노라는 부정적 정서를 강하게 경험하게 된다. 또한 내담자의 상담 불만족이 해결되지 않고 반복되면서 심화되는 경우에는 작업동맹의 결렬이나 치료적 난국에 이르게 된다고 볼 수 있다. 특히 작업동맹은 성공적인 상담결과에 영향을 미치는 핵심적 요인이기 때문에(Bordin, 1979; Martin, Garke &

Davis, 2000), 작업동맹의 결렬을 유발할 수 있는 내담자의 상담 불만족에 대한 관심과 개입은 매우 중요하다.

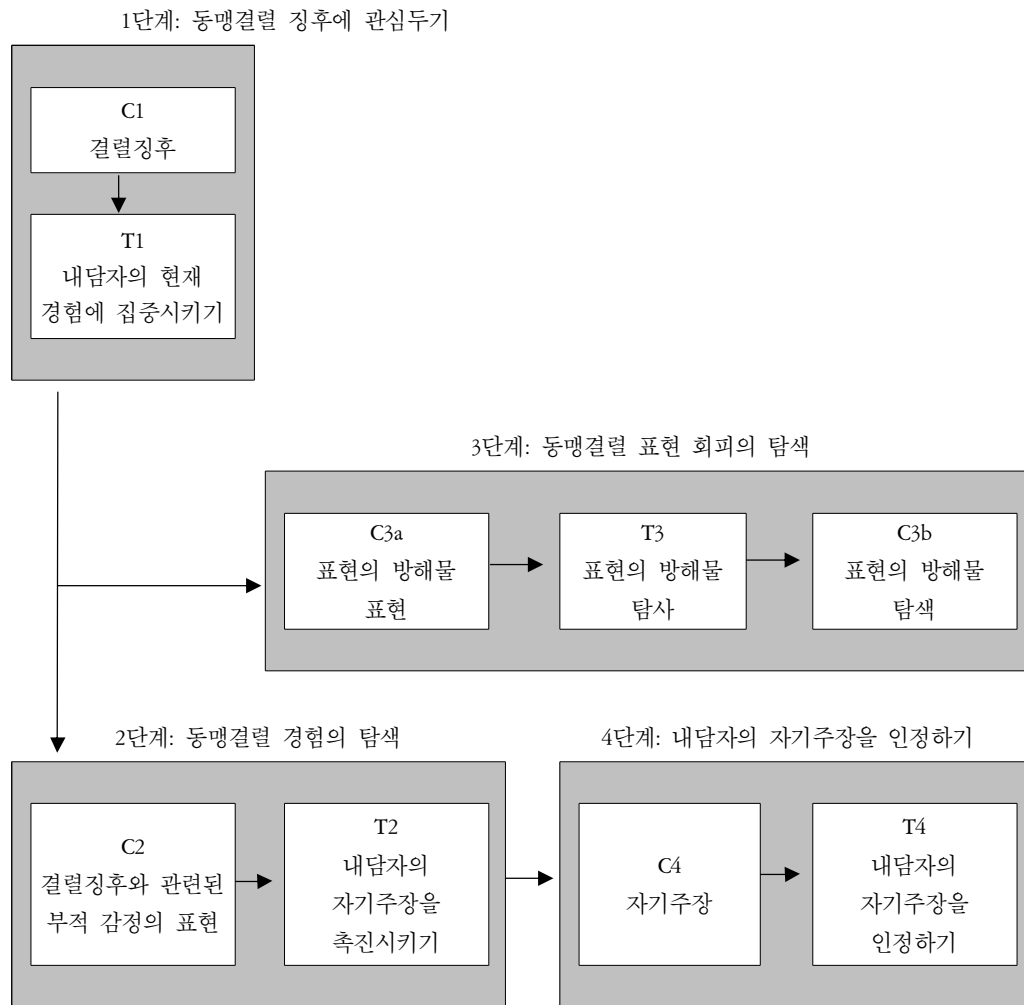
물론 상담에 대한 불만족이나 부정적 경험은 모두 작업동맹의 결렬로 연결되는 것은 아니다. 상담자가 내담자의 불편한 감정과 그에 대한 방어를 언급하고 다루거나(Foreman & Marmar, 1985), 상담 불만족에 대해 적극적으로 탐색하고 상담관계내의 상호작용에 더 초점을 두는 경우(Kivlighan & Schmitz, 1992)에는 작업동맹이 향상될 수 있다. 이처럼 내담자의 상담 불만족이 상담과정에서 효과적으로 다루어지기 위해서는 내담자의 상담 불만족이 상담과정에서 표현되어지고, 상담자가 내담자의 상담 불만족을 인식하고 적절하게 개입하는 과정이 필요하지만, 상담과정에서 잘 이루어지지 않고 있다. 이러한 배경에는 다음의 이유가 있다.

첫째, 많은 내담자들이 상담에 대한 불만족을 경험하였음에도 불구하고 상담자에 대한 순종현상(Rennie, 1994)과 자기은폐 성향(Larson & Chastain, 1990)으로 인해 상담자에게 표현하지 않는 경향이 있다. 그리고 내담자가 상담 불만족을 표현하지 않은 경우, 상담자들은 불만족의 존재에 대해 제대로 알지 못하게 된다(Hill et al., 1996; Rhodes et al., 1994).

둘째, 초보 상담자이거나 내담자의 상담 불만족에 대해 잘못된 시각을 가진 상담자들은, 내담자가 경험하는 상담 불만족을 탐색하는 작업에 소극적이거나 부정적인 태도를 취하게 된다(Bauer, 1993). 그리고 상담자가 내담자의 부정적 반응을 알아차리더라도 내담자의 상담 불만족에 대한 효과적인 개입방법을 모르는 경우에는 상담진행에 방해를 받거나, 적절하게 개입하지 못하게 된다(Regan & Hill, 1992;

Hill, et al., 1993). 이러한 문제들을 해결하기 위해서는 상담자가 내담자의 상담 불만족 경험을 적극적으로 탐색하는 과정과 내담자의 상담 불만족에 효과적으로 개입할 수 있는 구체적인 모델과 이러한 상담자 개입을 측정할 수 있는 도구가 필요하다고 하겠다. 따라서 본 연구의 목적은 내담자의 상담 불만족을 탐색하여 확인하는 적극적인 상호작용의 필요성을 제안하고, 상담 불만족을 효과적으로 활용할 수 있는 상담자 개입의 방향을 구체적으로 제시하고자 한다. 이를 통하여 상담과정에서 발생될 문제 상황에 효과적으로 대응하여 상담관계를 신뢰롭게 유지함으로써, 결과적으로 상담성고를 높일 수 있는 방법을 제안하고자 하는 것이 연구의 목적이다. 더불어 이러한 상담자 개입에 대한 척도를 개발하여 상담 연구에 활용할 수 있도록 하기 위해 본 연구가 실시되었다.

Safran과 그의 동료들은 상담관계의 문제가 발생했을 때의 모델개발과 관련된 연구에서 소수의 사례들을 대상으로 한 회기 내에서의 동맹결렬의 발생과 해결과정을 관찰하였다.(Safran, 1993; Safran, et al., 1990; Safran & Muran, 1996, 2000). 그 결과 상담자가 동맹결렬 징후에 관심을 가지고 동맹결렬 경험의 탐색을 통해 상담 불만족의 기저에 있는 내담자의 욕구를 표현할 수 있도록 격려하고, 이에 따른 내담자의 주장을 상담자가 수용해 주는 경우에는 손상되었던 작업동맹이 다시 회복되는 것을 확인하였다. 이 동맹결렬 해결 모델은 Greenberg와 Rice(Greenberg, 1986; Rice & Greenberg, 1984; Safran, Rice & Greenberg, 1988)에 의해 개발된 과제분석(task analysis)방식을 이용하여 만들어졌다. 그리고 Horowitz(1987)가 말한 마음상태(sates-of-mind)에 대한 관점과 Mc



주. C: 내담자, T:상담자.

그림 1. 동맹결렬 해결 모델(Safran & Muran, 1996).

Cullough(1987)이 제안한 단계과정모델에서도 영향을 받았다. 이러한 시각에 따라 Safran의 동맹결렬 해결 모델은 모델 개발, 모델 검증, 치료개입 개발, 치료개입의 평가라는 4단계를 통해 이루어졌다. 이렇게 개발된 동맹결렬 해결 모델이 그림 1에서 내담자 반응과 상담자 개입을 중심으로 제시되었다.

이러한 동맹결렬 해결모델을 바탕으로 하

는 단기 대인관계적 치료(BRT: brief relational therapy)는 치료적 동맹 형성이 어려워 잠재적으로 치료에서 실패한 내담자들에게도 유용한 방법이라는 것이 확인되었다(Safran et al., 2005). 또한 초기 동맹과 동맹결렬 해결에 대한 삽화(episode)가 강할수록 회피성 성격장애, 강박적 성격장애, 우울증 증상의 개선에 효과가 있었다(Strauss et al., 2006).

동맹결렬의 징후는 다양한 방식으로 나타나게 되는데, Harper(1989a, 1989b)는 2가지 하위 유형으로 분류했다. 즉 내담자가 직접적으로 치료과정에 대한 불만족과 분노를 언급하는 경우(confrontation)와, 자신의 불만족을 언급하지 않고 철회(withdrawl)하는 경우이다. Safran(2000)도 이러한 Harper의 분류에 동의하였고, 두 유형의 동맹결렬에 대한 해결 모델을 모두 개발하였다. 그런데 본 연구에서는 내담자가 공격적으로 상담 불만족을 표현하기보다는 상담에서 철회하는 모습을 보이는 경우가 많기 때문에(Harper, 1989a, 1989b), 상담에서 철회하는 내담자 모델을 사용하였다.

동맹결렬 해결 모델의 각 단계에서의 상담자의 개입은 동맹결렬 징후에 대한 관심, 동맹결렬 표현의 방해물 탐색, 동맹결렬 경험의 탐색, 동맹결렬 속에 들어 있는 기대와 욕구의 자기주장 유도로 이루어진다. 이 동맹결렬 해결 모델을 본 연구에서는 상담 불만족 해결 과정으로 활용하고자 한다. 더불어 본 연구에서는 Safran의 동맹결렬 해결 모델에 ‘불만족에 대한 상담 구조화’ 단계를 첨가하고자 한다. Safran의 동맹결렬 해결 모델에서 상담자의 첫 번째 개입은 내담자가 상담 불만족 징후를 보이고, 상담자가 이에 대한 관심을 가지는 것에서 시작된다. 그러나 내담자가 상담 불만족 경험과 표현에 대한 이해를 제대로 하고 있다면 내담자는 자신의 부정적 감정을 쉽게 이해하고, 상담자에게 표현하기도 쉬워질 수 있으리라 가정할 수 있다. 즉 내담자가 상담 불만족 경험과 표현에 대해 올바르게 이해하는 것은 상담 불만족 해결과정의 첫 단계로서 중요한 역할을 하게 되는 것이다. 각 단계에서의 상담자 개입과 내담자 반응을 설명하면 다음과 같다.

### 상담 불만족 표현에 대한 구조화

상담 불만족 표현에 대한 구조화는 상담자가 상담과정에서 발생할 수 있는 있는 상담 불만족 상황에 대한 설명과 상담자 및 내담자 역할 등에 대해 내담자에게 교육하는 과정이다. 이 과정에서 상담자는 내담자의 상담 불만족이 상담과정에서 자연스럽게 일어날 수 있는 일이며, 상담에서 다루어져야 하는 중요한 내용이기 때문에 상담과정에서 표현하는 것이 중요하다는 것을 알려주게 된다.

이를 통해 내담자는 상담자나 상담과정에서 기대했던 것과 불일치되는 상황 혹은 상담에서 원했던 것을 충족하지 못하는 불만족스러운 상황이 일어날 수 있음을 알게 된다. 더불어 내담자는 불만족스런 상황의 발생이 내담자 혹은 상담자가 잘못하고 있다, 상담이 잘못되고 있다, 불만족을 상담자에게 표현하면 안된다 등과 같은 오해를 수정하게 된다.

### 상담 불만족 징후에 대한 관심

내담자는 상담의 목표와 기대를 가지고 상담을 시작하고 진행하지만, 상담과정에서 이 목표가 실현되지 않거나 기대가 채워지지 않을 때 상담 불만족을 경험하게 된다(강현주, 2002; 손유미, 2005; 황주연, 2002; Elliott, 1985). 내담자가 철회하는 모습은 얼굴표정, 말소리에서 드러날 수 있는데, 내담자는 상담에 수동적이거나 철회하는 태도, 거부적인 태도 등을 보이게 된다. 예를 들면 상담자 질문에 최소한도로 응답하기(minimal response), 자신의 솔직한 감정을 부인하기, 화제를 전환하기, 합리화, 타인에 대해 이야기하기 등으로 나타나게 된다.

상담자는 내담자가 직접적으로 상담 불만족을 언급하지 않아도 철회하는 모습을 보이는

지 세밀하게 살펴야 하고, 이런 징후가 나타나는 경우에는 그 징후가 어떤 것을 의미하는 것인지 내담자에게 물어서 확인해야 하는 것이다. 그리고 내담자가 직접적으로 표현하거나 징후가 나타나지 않는 경우에도, 상담과정 평가와 같은 방법을 통해 내담자가 상담에서 불만족을 느끼고 있는지 직접적으로 질문하는 것이 중요하다(Hill et al., 1993; Regan & Hill, 1992; Safran et al., 1990).

#### 상담 불만족 표현의 부담 탐색

이 과정은 내담자가 경험한 상담 불만족 사건을 표현하는데 방해되는 대인 관계적 예측과 믿음, 두려움을 탐색하는 것과 관련된다. 대부분의 사람들은 대인관계에서 상대에 대한 부정적인 감정을 표현하는 것이 상대를 불쾌하게 만들고 이 때문에 상대도 자신에게 공격적으로 대할 것이라는 믿음을 가지고 있어서 상대방에게 부정적 감정을 드러내는 것을 어려워한다.

상담자가 내담자의 상담 불만족 표현을 방해하는 부정적 예측과 두려움을 탐색하고, 내담자가 이를 표현하게 되면 상담자는 이러한 내담자의 마음을 공감하고 수용하게 되고, 내담자의 대인 관계적 패턴을 이해하게 된다. 또한 내담자는 이러한 표현을 상담자의 수용을 통해 정서적 부담이 감소하고, 자신의 예측을 확인하고 객관화시키면서, 그 적절성을 확인하게 된다(성승연, 2006; 윤호균, 2001, 2005; Bauer, 1993). 또한 상담자의 지지와 격려로 상담 불만족 경험을 표현하려고 하는 새로운 시도를 위한 용기를 얻게 된다. 이렇게 상담자가 내담자의 상담 불만족 표현의 방해물을 확인하고, 이를 축소하거나 제거하게 될 때, 내담자는 상담 불만족과 관련된 감정과

사고를 쉽게 인정하고 표현하게 되는 것이다.

#### 상담 불만족 경험의 탐색

불만족 경험의 탐색이란 상담자가 내담자가 표현한 상담 불만족을 적극적으로 수용하고, 내담자의 상담 불만족 경험이 어떤 것인지 구체화하면서, 상담 불만족 속에 들어 있는 감정과 생각 등을 탐색하는 과정이다. 내담자가 상담 불만족을 표현할 때, 상담자가 적극적으로 환영하고, 용기를 내어 상담 불만족을 표현하는 내담자를 격려하는 것이 중요하다. 또한 내담자가 표현한 상담 불만족의 내용에 대해서도 수용적인 태도를 취해야 내담자가 상담 불만족 표현에 따른 부담이 해소되면서 자신이 경험한 상담 불만족을 솔직하고 편안하게 이야기 할 수 있게 되는 것이다.

내담자가 상담 불만족을 충분히 표현하게 되면 상담자는 이를 바탕으로 내담자가 경험한 상담 불만족 사건과 이와 관련된 내담자의 생각과 감정이 어떤 것인지 구체화 시키게 된다. 이러한 구체화 과정을 통해, 내담자는 자신이 경험한 상담 불만족 사건을 회상하면서 그 사건과정에서의 자신의 생각, 감정, 행동, 상대방의 행동에 대한 자신의 해석 등을 다시 성찰하게 된다. 이 과정을 통해 내담자는 상담자에게 새로운 정보를 얻거나, 자신의 왜곡된 정서나 지각을 확인하거나, 감정적 정화 등과 같은 다양한 치료적 경험을 하게 된다.

#### 상담 불만족의 기대 탐색

이 과정은 내담자의 상담 불만족 속에 들어 있는 상담자와 상담과정에 대한 기대와 욕구를 탐색하고 자각하고 자기표현(self-assertion)하도록 하는 과정이다. 이 과정은 내담자의 상담 불만족 경험을 확인하고 공감하는 상담자

의 개입이 충분한 다음에 이루어진다. 상담자가 내담자의 상담 불만족 경험을 충분히 공감하지 않고 이러한 개입을 하게 될 때, 내담자는 상담자가 자신을 비난하거나 과도한 책임을 지우려는 것 같은 생각을 가질 수 있기 때문이다.

상담에 대한 불만족은 내담자가 상담과정에서 충족되리라 생각했던 기대와 욕구가 충분히 채워지지 않은 상태라고 할 수 있다. 따라서 내담자 상담 불만족의 기저에는 내담자의 기대와 욕구가 들어있다는 것을 고려하는 것이 중요하다. 따라서 상담자는 내담자로 하여금 상담 불만족의 배경이 되는 좌절된 기대와 욕구를 탐색하고 자기표현을 하도록 개입하는 것이다.

정리하면, 내담자의 상담 불만족에 대한 개입은 “신뢰로운 상담관계를 손상할 수 있는 내담자의 상담 불만족을 해결하기 위한 상담자의 치료적 반응”이라고 개념적으로 정의하였다. 이러한 개념적 이해를 바탕으로 다음과 같이 내담자 상담 불만족에 대한 개입의 조작적 정의를 시도하였다. 내담자 상담 불만족에 대한 개입은 “내담자가 가진 상담자나 상담과정에 대한 불만족에 대해 상담자가 탐색하고 공감하는 것으로, 불만족에 대한 상담구조화, 불만족 징후 탐색, 불만족 표현의 부담 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족의 기대 탐색”으로 정의하였다.

## 연구 1 : 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 개발

### 방 법

### 피험자

#### 내담자

본 연구의 대상은 대학교 학생생활상담소, 청소년상담실, 일반 상담 기관에서 3회기 이상 상담이 진행되고 있는 고등학생 이상의 내담자들 중에서 연구에 동의한 150명의 내담자에게 질문지를 실시하였다. 내담자의 평균연령은 24세였으며, 남자가 42명(28%), 여자가 108명(72%)이었다. 직업은 고등학생이 11명(7%), 대학생이 90명(60%), 대학원생이 15명(10%), 주부가 12명(8%), 직장인이 18명(12%), 기타가 4명(3%)이었다. 내담자의 상담비용은 무료가 121명(81%), 천원에서 만원이 4명(3%), 만원에서 삼만원이 8명(5%), 삼만원에서 오만원이 6명(4%), 오만원 이상이 11명(7%)이었다. 상담자가 평가하기에 증상이 심각하지 않은 사람으로 하였다. 연구에 참여할 당시 내담자들은 평균 15회기의 상담을 받고 있었다.

#### 상담자

연구에 참여한 상담자는 총 150명으로, 평균연령은 34세였으며, 남자 28명(19%), 여자 122명(81%)이었다. 상담 경력은 평균 5.2년으로, 상담 및 임상심리전문가는 42명(28%), 상담심리사 57명 (38%), 임상심리사 2명(1%), 기타 15명(10%), 미취득자 34명(23%)이었고, 슈퍼비전 횟수는 평균 35회였다. 상담자들의 이론적 접근은 복수응답을 통해 확인한 결과 절충주의적 접근 81명(54%), 정신역동적 접근 49명(38%), 인간중심적 접근 76명(51%), 인지치료적 접근 46명(31%)으로 나타났다. 상담자들이 활동하는 소속기관은 대학교 학생생활상담소 89명(59%), 청소년상담실 38명(25%), 사설 상담기관 3명(2%), 특정기관에 소속되지 않은 경우가

13명(9%), 기타 7명(5%)이었다.

## 도구

### 내담자 상담 불만족에 대한 개입 질문지

본 연구자가 제작한 것으로 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 2차 예비문항을 사용하였다. 불만족에 대한 상담구조화, 불만족 징후의 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족 표현 부담의 탐색, 불만족 속의 기대와 욕구의 표현 5가지 하위요인으로 구성하였다. 39개의 문항이며 7점 척도로 이루어져 있으며, 점수의 합이 높을수록 상담자가 내담자의 불만족에 적극적으로 개입했다는 것을 의미한다.

### 상담자의 전문적 특성 질문지

상담자의 전문적 특성을 알아보기 위한 것으로, 상담자의 학위, 상담관련 자격, 개인상담 및 슈퍼비전 경험, 상담자가 주로 사용하는 상담 접근법에 대해 자기보고식으로 응답하게 되어 있다.

## 절차

이론적 배경에서 살펴본 조작적 정의에 기초하여 상담 불만족 개입 척도를 개발하기 위해, 1차 예비문항 선정, 2차 예비문항 선정, 탐색적 요인분석 과정을 거쳤다.

### 1차 예비문항 선정

내담자 상담 불만족에 대한 개입의 1차 예비문항은 Safran과 그의 동료들(1990, 1993, 1996)의 동맹결렬 해결 모델을 기본으로 불만족에 대한 상담구조화를 첨가하여 연구자가 1차 예비문항 96개를 개발하였다. 이 과정에서 내담

자 상담 불만족에 대한 개입과 관련된 국내연구(김정임, 1999; 문보경, 2001) 자료를 수집하고, 10명의 상담심리전문가가 임상실제에서 내담자의 불만족의 탐색에서 개입에 이르는 과정을 인터뷰하여 참고하였다. 불만족 개입에 대한 예비문항은 불만족에 대한 상담구조화, 불만족 징후의 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족 표현 부담의 탐색, 불만족 속의 기대와 욕구의 표현 5가지 하위요인으로 구성하였다.

### 2차 예비문항 선정

1차 예비 척도 문항의 내용 타당도 검증 및 적절한 문항을 선별하고 수정하기 위한 전문가 평정 집단으로 상담심리전문가이며, 상담심리학 전공 박사과정 이상의 전문가 12명을 선정하였다. 이들 전문가 집단에게 하위 내용 영역에 포함된 문항들의 동의성 여부 및 내용 적합성을 평정하도록 하였다. 1차 예비문항이 해당되는 영역을 잘 반영하고 있는지를 ‘매우 적절하지 않다’에서 ‘매우 적절하다’까지 5점 척도 상에서 평정하도록 하였다. 또한 문장이 어색하거나 이해하기 힘든 문항들에 대해서는 대안적인 문항을 만들도록 하였다. 전문가 평정 결과 각 문항의 평균점수가 4.0이하, 표준편차 1.0이상의 문항을 제거한 나머지 문항으로 2차 예비척도를 만들었다. 내담자 상담 불만족에 대한 상담자 개입척도는 96개의 1차 예비문항에서 39개 문항이 2차 예비문항으로 선정되었다.

### 탐색적 요인분석

전문가들이 평정한 결과를 바탕으로 구성된 2차 예비척도의 구인타당도 및 신뢰도를 알아보기 위해 내담자들에게 설문지를 실시하였다. 이 자료를 바탕으로 탐색적 요인분석을 실시



하여 구인타당도를 검증하고, 문항-요인 총점 간 상관, 내용 영역 간 상관 및 문항에 대한 신뢰도를 검증함으로써 최종적인 척도를 개발하였다.

#### 분석방법

2차 예비문항의 요인구조를 탐색하기 위하여 178명의 내담자 자료를 수집하였으나, 불성실 응답자를 제거하여 150명의 자료가 분석에 이용되었다. SPSS 12.0을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 상담 불만족 개입척도는 요인 수를 5개로 지정하고, 최대우도(Maximum Likelihood)방식을 사용하였고, 하위요인 간 상관이 있을 것으로 가정하였으므로 사각회전(Direct Oblimin) 방식을 사용하였다.

### 결 과

#### 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 탐색적 요인분석

내담자 상담 불만족에 대한 상담자 개입 척도의 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 요인 1은 상담 불만족 경험의 탐색과 관련된 문항들이 묶였고, 요인 2는 상담 불만족 징후에 대한 탐색과 관련된 문항, 요인 3은 상담 불만족 속의 기대와 욕구의 탐색과 관련된 문항, 요인 4는 상담 불만족에 대한 상담구조화와 관련된 문항, 요인 5는 상담 불만족 표현에 대한 부담과 관련된 문항으로 묶였다.

최종 문항을 선별하기 위하여 요인분석 결과를 바탕으로 문항분석 과정을 거쳐, 문항 추출 작업을 실시하였다. 최종 문항을 추출하

는데 있어 다음과 같은 기준을 적용하였다. 첫째, 회전 후 요인 부하량이 .30 이상인 문항을 선정하였다. 둘째, 요인 부하량이 .30 이상으로 2개 요인에 겹치는 문항은 부하량이 높은 것을 선택하였으나, 해당 요인과 의미가 맞지 않는 경우에는 해석가능성이 높은 요인의 문항으로 선택하였다. 셋째, 교정된 문항-총점 간 상관이 .30 이상인 문항을 선정하였다. 그 결과 상담 불만족 경험 탐색 문항 7문항, 상담 불만족 징후 탐색 문항 7문항, 상담 불만족 기대 탐색 4문항, 상담 불만족 상담구조화 4문항, 상담 불만족 부담 탐색 4문항이 추출되었다.

추출된 28문항을 사각회전 시킨 결과를 표 1에 제시하였고, 각 요인에 해당하는 문항의 평균 및 표준편차가 표 2에 제시되어 있다. 최종적으로 선정된 5개의 요인은 총 변량의 58%를 설명하였다. 상담 불만족 개입 척도 문항 전체의 Cronbach  $\alpha$  값은 .93으로 양호하였고 요인별 신뢰도 또한 .72~.89로 양호하였다. 최종 문항은 7점 척도로 구성되며, 한 개의 문항을 제외하고는 모두 긍정문으로 구성되었다. 문항의 합을 통해 상담 불만족 개입 점수를 산출하게 되고, 점수가 높을수록 내담자 상담 불만족에 대한 상담자 개입이 더 적극적이었음을 의미한다.

#### 연구 2: 내담자 불만족에 대한 상담자 개입 척도의 타당화

연구 2에서는 연구 1에서 개발한 척도의 타당화 작업을 위해 확인적 요인분석, 상관분석을 실행하였다. 먼저 연구 1에서 개발한 상담 불만족 개입 척도의 요인구조가 적합한가를

표 1. 상담 불만족 개입 척도 문항의 요인부하량(형태계수)

하위요인	문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	문항-총점 간 상관	Cronbach -alpha
불만족 경험탐색	27	.889					.70	.89
	26	.653					.66	
	28	.550					.70	
	35	.535					.70	
	6	.429				.346	.65	
	10	.384					.66	
	21	.323					.59	
불만족 징후탐색	20		.746				.45	.83
	24		.680				.52	
	11		.589				.42	
	17		.567				.55	
	16		.565				.66	
	7		.515				.50	
	32		.396				.46	
불만족 표현 구조화	23			-.764			.61	.73
	37			-.608			.52	
	1			-.446			.35	
	19	.311		-.377			.60	
불만족 속의 기대탐색	33				.750		.64	.74
	36				.621		.41	
	30				.401		.52	
	4				.375		.54	
불만족 표현의 부담탐색	2					.482	.61	.72
	14					.465	.46	
	34					.325	.66	
	12	.317				.312	.62	
고유치		9.36	1.99	1.58	1.27	1.14		
회전 후 고유치		6.31	5.34	3.86	4.45	4.51		
설명변량		36.01	7.65	6.08	4.91	3.70		

표 2. 상담 불만족 개입 하위요인 및 최종 문항내용과 평균 및 표준편차

요인명	문항내용	평균	표준편차
불만족 경험 탐색	27. 내가 불만족을 표현하자, 상담자는 충분히 이야기할 수 있도록 도와주었다	5.16	1.37
	26. 상담자는 나의 불만족 표현을 반갑게 받아들였다	4.75	1.45
	28. 상담자는 불만족 속에 있는 감정과 생각을 좀 더 분명하게 알 수 있도록 도와 주었다	5.16	1.39
	35. 상담자는 내가 상담에 대한 불만족을 이야기하면 진지하게 받아 주었다	5.32	1.30
	6. 상담자는 내가 불만족을 표현할 수 있도록 격려해주었다	5.21	1.42
	10. 상담자는 나의 불만족이 어떤 것인지 구체적으로 살펴보았다	4.98	1.46
	21. 상담자는 불만족이 생긴 사건에 대해서 상세하게 물었다	4.72	1.67
불만족 징후 탐색	20. 상담자는 내가 말을 적게 하거나 침묵할 때, 그 이유를 물었다	4.55	1.64
	24. 내가 나의 감정을 표현하지 않으려 할 때, 그 이유를 물었다	4.91	1.50
	11. 내가 상담자의 질문에 무성의하게 대답하면, 상담자는 그 이유를 물었다	4.65	1.50
	17. 상담자는 내가 상담자의 말을 받아들이지 않을 때 세심하게 살폈다	5.06	1.29
	16. 내가 상담이나 상담자에 대해 불편해하는 모습을 보일 때, 그 이유를 물었다	5.14	1.39
	7. 상담자는 나의 말소리에 힘이 없거나 화가 나 있을 때, 그 이유를 물었다	5.17	1.53
	32. 상담자는 내가 화제를 갑자기 바꾸는 경우에 그 이유를 물어보았다	3.86	1.65
불만족 표현의 구조화	23. 상담자는 상담과정에서 불만족이 생기는 것이 자연스러운 일이라고 말해 주었다	4.10	1.77
	37. 상담자는 상담과정에서 불만족이 생길 수 있다는 이야기를 하지 않았다(역)	4.50	1.72
	1. 상담자는 내가 기대한 것과 다르게 상담이 진행될 수 있음을 알려주었다	4.25	1.69
	19. 상담자는 불만족이 생기면 상담시간에 함께 이야기해야 한다고 말했다	4.69	1.70
불만족 기대 탐색	33. 내가 상담에서 원했으나 충족되지 않은 것을 찾을 수 있도록 상담자는 도와 주었다.	5.03	1.37
	36. 상담자의 도움으로 내가 상담에서 기대했으나 얻지 못한 것을 찾을 수 있었다	5.22	1.33
	30. 상담자의 도움으로 내가 상담에서 원했으나 충족되지 않은 것을 이야기할 수 있었다	4.81	1.59
	4. 상담자의 질문으로 불만족 속에 들어있는 나의 기대와 욕구를 알아낼 수 있었다	5.10	1.47
불만족 표현의 부담 탐색	2. 불만족 표현을 어렵게 하는 나의 불안과 두려움에 상담자는 관심을 가졌다	5.09	1.43
	14. 불만족을 표현하는 것이 어렵더라도 상담자에게 이야기해 달라고 말했다	4.41	1.73
	34. 불만족을 표현해도 상담자가 받아들이지 않을 수 있다는 나의 걱정에 상담자는 관심을 가졌다	4.51	1.44
	12. 불만족 표현에 대한 나의 어려움과 부담을 상담자는 수용해 주었다	5.31	1.27

검사하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 상관분석을 통해 제작된 척도와 유사하리라 예측되는 척도들과의 상관을 검사하여 타당도를 확인하였다.

## 방 법

### 피험자

#### 내담자

본 연구의 대상은 대학교 학생생활상담소, 청소년상담실, 일반 상담 기관에서 상담을 받고 있는 고등학생 이상의 내담자들 중에서 연구에 동의한 250명의 내담자에게 질문지를 실시하였다. 내담자의 평균연령은 24세였으며, 남자가 72명(29%), 여자가 178명(71%)이었다. 직업은 고등학생이 11명(4%), 대학생이 145명(58%), 대학원생이 23명(9%), 주부가 26명(10%), 직장인이 36명(14%), 기타가 9명(4%)이었다. 내담자의 상담비용은 무료가 197명(79%), 천원에서 만원이 7명(3%), 만원에서 삼만원이 17명(7%), 삼만원에서 오만원이 14명(6%), 오만원 이상이 15명(6%)이었다. 상담자가 보기에 증상이 심각하지 않은 사람으로 하였다. 연구에 참여할 당시 내담자들은 평균 15회기의 상담을 받고 있었다.

#### 상담자

연구에 참여한 상담자는 총 162명으로 평균 연령은 33세였으며, 남자 25명(15%), 여자 137명(85%)이었다. 상담 경력은 평균 4.4년으로, 이들 중 상담 및 임상심리전문가 59명(36%), 상담심리사 46명(28%), 임상심리사 1명(1%), 기타 13명(8%), 미취득자 43명(27%) 이었고, 슈퍼

비전 횡수는 평균 37회였다. 상담자들의 이론적 접근은 복수응답을 통해 확인한 결과 절충주의적 접근 79명(49%), 정신역동적 접근 53명(33%), 인간중심적 접근 78명(48%), 인지치료적 접근 53명(28%)으로 나타났다. 상담자들이 활동하는 소속기관은 대학교 학생생활상담소 100명(62%), 청소년상담실 38명(23%), 사설 상담기관 4명(2%), 특정기관에 소속되지 않은 경우가 13명(8%), 기타 7명(4%)이었다.

### 도구

#### 내담자 상담 불만족에 대한 개입 질문지

본 연구자가 제작한 것으로 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도를 사용하였다. 불만족에 대한 상담구조화, 불만족 징후의 탐색, 불만족 경험의 탐색, 불만족 표현 부담의 탐색, 불만족 속의 기대와 욕구의 표현 5가지 하위 요인으로 구성하였다. 26문항이며 7점 척도로 이루어져 있으며, 점수의 합이 높을수록 상담자가 내담자의 불만족에 적극적으로 개입했다는 것을 의미한다.

#### 공감 척도

상담자가 내담자를 어느 정도 공감적으로 이해하였다고 생각하는지를 알아보기 위해 Barrett-Lennard의 관계검사(Relationship Inventory; BLRT)를 실시하였다. BLRI는 공감, 존중수준, 일치성, 존중의 무조건성, 개방성 등 5가지 차원의 내용을 총 85개의 문항으로 재고 있는데, 본 연구에서는 이 중에서 16문항으로 된 공감 척도만 사용하였다. 정방자(1985)가 변안한 이 척도는, 반복신뢰도 계수는 .78~.79 사이에, 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .70~.75 사이에 있는 것으로 보고되고 있다. 본 연구에서

의 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .89이었다. 응답은 -3(전혀 없다)에서 +3(아주 많다)까지의 6점 척도에 평정하도록 되어 있다.

#### 상담자 발달수준 척도

심홍섭(1998)이 상담자의 상담기술 숙련 정도와 상담자로서 적합한 인간적 자질 수준을 측정하기 위해 제작한 자기 보고식 질문지이다. 이 척도는 상담대화기술, 사례이해, 알아차리기, 상담계획, 인간적·윤리적 태도의 5가지 하위요인으로 구성되어 있고 각 영역별 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 위의 하위 영역 순으로 .83, .84, .86, .85, .78이었으며, 발달수준 전체의 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .92였다. 그런데 이 척도는 구인 타당도를 알아보기 위해서 통계적인 방법으로 요인분석을 한 것이 아니라 슈퍼바이저 5인을 대상으로 상담자 발달수준 척도 각 문항(총 50문항)이 상담자 발달수준 5개 하위영역 중 어디에 포함하는지 평정하게 하는 방법과, 상담자 107명을 대상으로 상담자 발달 수준을 자가 평가하게 하여 하위영역 점수와 하위영역에 속한 문항과의 상관관계를 산출하였다. 본 연구에서는 각 하위 영역별로 하위영역 점수와 상관관계수가 .60 이상이 되는 문항들에서 상위 5개를 선출하여 총 25문항으로 구성하였다. 그리고 상담자가 응답하는 형식으로 제작된 원래 척도를 내담자가 자신의 상담경험을 바탕으로 상담자에 대해 평가하는 방식으로 전환하여 사용하였으며, 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .96이었다.

#### 상담자 평가 질문지(CRF-S: Counselor Rating Form)

상담자에 대한 지각을 측정하기 위해서 상

담자 평가 질문지를 사용하였다. 이 평가지는 상담자의 3가지 특성, 즉 전문성(expertness), 호감도(attractiveness) 및 신뢰성(trustworthiness)에 대한 내담자의 지각을 측정하기 위해 Barak와 LaCross(1975)에 의해 만들어졌다. 이를 Corrigan과 Schmidt(1983)가 CRF-S(Counselor Rating Form)로 축소 개정하였다. 이 단축형을 오경희(1986)가 번안하여 신뢰도를 검증하였는데 내적 합치도 계수는 .91이었다. 각 하위척도는 네 개 문항의 형용사적 진술로 이루어져, 전체적으로는 12개의 문항이 7점 척도로 제시된다. 본 연구에서의 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .92로 나타났다.

#### 상담자의 전문적 특성 질문지

상담자의 전문적 특성을 알아보기 위한 것으로, 상담자의 학위, 상담관련 자격, 개인상담 및 슈퍼비전 경험, 상담자가 주로 사용하는 상담 접근법에 대해 자기보고식으로 응답하게 되어 있다.

#### 절차

청소년상담실, 대학교 상담실, 일반 상담기관에 있는 상담자들에게 개별적으로 연구목적 을 설명하고 협조를 부탁하였다. 연구에 참여한 상담자는 상담자의 전문적 특성 질문지를 작성하였다. 내담자는 내담자 상담 불만족에 대한 개입 질문지, 공감 질문지, 상담자 발달 수준 질문지, 상담자 평가 질문지를 작성하였다. 연구에 참여할 수 있는 내담자는 3회기 이상 상담이 진행된 내담자들이었다. 비밀을 보장하여 내담자가 편안한 상태에서 솔직하게 질문지를 작성하도록 하기 위하여 질문지를 작성한 후에 내담자가 직접 봉투에 넣어 밀봉

한 다음 상담자에게 전달하도록 하였다.

## 결 과

### 분석방법

확인적 요인분석을 위해 구조방정식 모형분석을 실시하였고, 사용된 통계 프로그램은 AMOS 4.0 이었다. 검증절차는 김계수(2001), 노형진(2002), 그리고 홍세희(2000) 등의 자료를 참고하였다. 상관분석에는 제작된 척도와 상담자 평가 척도, 상담자 발달 척도 및 공감 척도와의 상관 정도를 확인하였다.

확인적 요인분석을 위해 구조방정식 모형분석을 실시하였고, TLI와 RMSEA를 기준으로 모형의 적합도를 평가하였고으며 부가적으로  $\chi^2$  검증 결과와 CFI값도 같이 제시하였다. TLI와 CFI는 .90이상이면 좋은 적합도 지수라고 할 수 있고, RMSEA는 <.05 는 좋은 적합도, <.08이면 괜찮은 적합도, <.10이면 보통의 적합도로 볼 수 있다(홍세희, 2000). 탐색적 요인 분석 결과 개발된 내담자 상담 불만족에 대한 개입척도의 5요인 모형의 확인적 요인분석 결

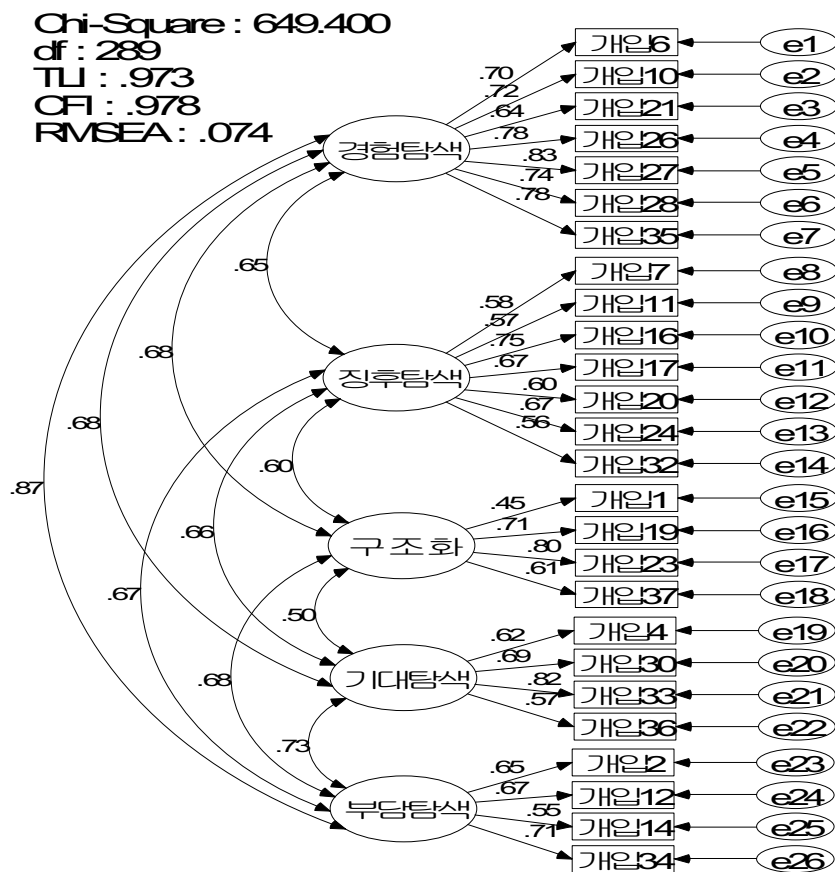


그림 2. 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 5요인 모형(표준화 계수)

과를 그림 2에 제시하였다. TLI가(.973), CFI가(.978)로 좋은 적합도를 나타내며, RMSEA는(.074)로 괜찮은 적합도를 보여주고 있다.

### 상관분석

연구 1에서 제작한 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 심리측정적 특성을 확인하기 위하여 상담자 평가 척도, 상담자 발달 척도, 공감 척도와 상관분석을 실시하였고, 그 결과를 표 3에 제시하였다. 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도는 공감 척도와의 상당한 정적 상관이 나타났으며, 하위요인들도 불만족 표현의 구조화를 제외한 불만족 징후 탐색, 불만족 경험 탐색, 불만족 부담 탐색, 불만족 기대 탐색에서(.32~.48)의 유의미한 정적 상관이 있었다. 불만족 표현의 구조화는 상담자가 내담자에게 불만족의 발생과 상담과

정에서의 처리 방법에 대해 교육적으로 정보를 제공하는 것이기 때문에 공감 척도와는 상관이 높지 않게 나온 것으로 보인다. 이러한 결과는 불만족 개입 척도가 공감 척도의 구성 개념과 유사한 특성을 측정하면서, 더불어 공감척도와는 다르게 내담자에 대한 교육적 내용이 더 첨가되었다고 볼 수 있다.

내담자의 상담 불만족 개입 척도와 상담자 발달은 유의미한 상관을 보였다. 상담자 발달 척도의 하위요인은 상담대화기술, 사례이해, 알아차리기, 상담계획, 상담자의 인간적·윤리적 태도로 구성되어 있으며 그 의미는 다음과 같다. 상담대화기술은 의사소통기술로서 내담자의 언어적·비언어적 표현을 관찰하고 질문하여 구체화하는 것을 의미한다. 알아차리기는 내담자의 말의 내용 뿐만 아니라 의미까지 이해하는 것으로 내담자의 감정, 생각, 의도, 의문 등을 알아차리는 것을 의미한다. 상담자

표 3. 상담 불만족 개입 척도의 상관분석

	불만족 개입 총점	불만족 표현구조화	불만족 징후 탐색	불만족 경험 탐색	불만족 부담 탐색	불만족의 기대 탐색
상담자 평가	.41***	.22**	.31***	.34***	.40***	.36***
전문성	.36***	.22**	.31***	.33***	.39***	.31***
호감도	.34***	.21**	.23**	.28***	.31***	.31***
신뢰성	.44***	.20**	.33***	.36***	.41***	.39***
상담자 발달	.50***	.30***	.39***	.45***	.54***	.47***
대화기술	.48***	.27***	.40***	.44***	.51***	.41***
사례이해	.53***	.34***	.45***	.43***	.59***	.47***
알아차리기	.52***	.38***	.43***	.48***	.52***	.43***
상담계획	.55***	.26***	.54***	.44***	.58***	.48***
인간적·윤리적 태도	.50***	.22**	.48***	.40***	.51***	.46***
공감 척도	.45***	.14	.33***	.34***	.48***	.39***

\* $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

의 인간적·윤리적 태도에는 내담자를 한 인간으로 존중하고 수용하는 태도를 의미한다. 따라서 발달척도의 하위요인 중 상담대화기술, 알아차리기는 본 연구에서 개발한 내담자 상담 불만족 개입 척도의 하위요인에 해당하는 상담 불만족 징후에 대한 관심, 불만족 경험의 탐색, 불만족 기대 탐색에서 나타나는 내담자의 불만족과 관련된 언어적·비언어적 단서에 관심을 기울이고 불만족 표현의 부담과 불만족 사건을 탐색하여 구체화하고 상담 불만족 속에 들어있는 내적 욕구를 탐색하는 과정과 관련이 있다. 또한 발달척도에서의 상담자의 인간적·윤리적 태도는 상담 불만족 개입척도에 들어 있는 내담자에 대한 수용과 격려와 관련된다. 상담 불만족 개입 전체 척도는 상담자 발달 척도와 상관계수(0.50)의 상당한 정적 상관이 나타났고, 하위요인들과는(0.48~0.54)의 정적 상관을 보였다. 이러한 결과는 상담 불만족 개입 척도가 상담자 발달수준 척도의 구성개념과 유사한 특성을 측정한다고 볼 수 있다. 그리고 내담자의 상담 불만족에 효과적으로 개입하는 상담자일수록 상담자로서 더 발달되었다고 볼 수 있는 것이다.

내담자의 상담 불만족 개입 척도와 상담자 평가는 유의미한 상관을 보이고 있다. 상담 불만족 개입 전체 척도는 상담자 평가와의 상관계수(0.41)의 상당한 관련성을 나타냈고, 하위요인들과는(0.22~0.39)의 정적 상관을 보였다. 이러한 결과는 앞에서 예측한 것처럼, 상담자가 내담자의 상담 불만족에 효과적으로 개입할수록 내담자들로부터 긍정적인 평가를 받는 것으로 볼 수 있다.

## 종합논의

본 연구는 상담과정에서 많이 발생하고 상담관계와 상담결과에 부정적 영향을 줄 수 있는 내담자 상담 불만족에 대한 개입의 모델을 제시하고 그 척도를 개발하여 상담 연구에 도움을 주기 위해 진행되었다. 연구결과 개발된 척도가 적절한 심리측정적 속성을 가지고 있음이 확인되었기 때문에 상담과정에서 나타나는 내담자의 부적 경험에 대한 상담자의 효과적인 개입 정도를 측정할 수 있게 되었다.

본 연구의 의의와 제한점 및 제언은 다음과 같다. 본 연구가 지니는 의의는 좀 더 내담자의 입장에서 상담과정을 이해하려는 시도를 한 것이다. 다시 말해, 내담자가 상담에서 경험하는 예측이나 소망의 불충족을 상담자의 시각보다 내담자의 시각에서 이해하려는 시도를 했다고 볼 수 있다. 지금까지 상담에 대한 많은 연구들이 상담자 중심의 시각에서 상담의 효과적인 기술이나 방법에 대한 논의가 많이 이루어졌다. 서론에서 언급한 상담 불만족과 관련된 개념인 저항, 부정적 전이의 개념 또한 상담자의 시각에서 볼 때 나타나는 내담자의 비합리적인 태도나 왜곡된 시각을 반영하는 것이라 할 수 있다. 그러나 상담의 대상이 내담자이고 목표가 내담자의 긍정적인 변화 혹은 심리적 성숙이라는 점을 고려한다면 내담자의 시각이나 욕구, 기대는 물론이고, 이러한 것들이 충족되지 않는 좌절 상황에서의 내담자 경험과 이에 대한 상담자의 구체적인 개입 방법에 대한 이해와 숙달은 매우 중요하다고 할 수 있다. 내담자의 상담 불만족에 대한 효과적인 개입은 상담 불만족 표현에 대한 구조화, 상담 불만족 징후의 탐색, 상담 불만족 표현의 부담탐색, 상담 불만족 경험의 탐



색, 상담 불만족의 기대 탐색으로 이루어져 있고 그 내용을 요약하면 다음과 같다. 상담 불만족 표현에 대한 구조화는 상담자가 내담자에게 상담과정에서 불만족이 발생하는 것이 자연스러운 것이며, 상담 불만족을 상담에서 다루는 것이 중요하다고 구조화하는 과정이다. 상담 불만족 징후의 탐색은 상담자가 내담자의 상담 불만족과 관련될 수 있는 징후를 중요하게 생각하고 상담과정에서 다루는 것을 의미한다. 상담 불만족 표현의 부담 탐색은 상담자가 내담자의 불만족 표현을 어렵게 하는 부담이나 불안을 확인하고, 이것을 이해하고 수용해 주는 과정이다. 상담 불만족 경험의 탐색은 내담자가 표현하는 불만족 경험을 상담자가 적극적으로 수용하고, 내담자의 경험을 구체화하는 것을 의미한다. 상담 불만족의 기대 탐색은 상담자가 내담자의 불만족에 들어있는 좌절된 기대와 욕구를 확인하고 표현할 수 있도록 돕는 과정이다. 이처럼 본 연구가 내담자 상담 불만족 해결을 위한 모델을 제시하고, 척도를 만들었다는 것은 좀더 내담자의 입장에서 내담자가 상담과정에서 경험할 수 있는 좌절과 어려움을 심도 있게 이해하고 효과적으로 개입할 수 있는 토대가 될 수 있을 것이다. 그리고 상담자가 위와 같은 개입을 통해 내담자의 입장과 부정적 경험을 수용하려는 시도를 할 때, 내담자를 더욱 깊이 이해할 수 있게 하고 정서적인 유대를 강화하고 긍정적인 상호작용을 유발하게 될 것이다. 따라서 이러한 시도는 상담과정에서 발생할 수 있는 상담관계의 손상, 조기 종결과 같은 어려움을 해결하고 신뢰로운 상담관계를 바탕으로 한 효과적인 상담진행과 상담목표 달성에 기여할 것으로 보인다.

둘째, 내담자 상담 불만족에 대한 개입과

관련된 연구에 필요한 객관적 척도가 만들어져 연구에 도움을 줄 수 있다는 것이다. 상담 과정에서 자주 발생하게 되는 내담자의 상담 불만족은 상담의 지속, 참여 동기, 상담결과에 영향을 미치는 중요한 현상이다(Atwood et al., 1989; Elkind, 1992; Kohut, 1984; Mallinckrodt, 1996). 그러나 내담자의 상담 불만족이나 이런 상황에서의 상담자 개입에 대한 연구가 부족하였는데, 그 이유에는 내담자는 상담 불만족을 표현하기가 어렵고(Hill, et al., 1996; Rennie, 1994; Rhodes, et al., 1994), 상담자 또한 내담자의 상담 불만족에 대한 상담자 개입이 가지는 어려움이 작용했을 것으로 보인다. 더불어 상담자 개입을 확인할 수 있는 객관적인 척도가 없는 것도 이러한 어려움을 가중시켰을 것으로 보인다. 이러한 맥락에서 볼 때 본 연구에서 개발한 척도는 내담자 상담 불만족에 대한 상담자의 효과적인 개입이나 상담자의 상담능력을 측정하는 도구로서 상담자의 전문가적인 자질을 평가하는 방법으로 활용할 수 있을 것이다. 상담경력이 쌓임에 따라, 혹은 효과적으로 상담목표를 달성하는 숙련된 상담자로 발달함에 따라 내담자 상담 불만족에 대한 개입 정도에 차이가 있는지 확인할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구의 결과는 앞으로 상담자 수련이나 교육의 기초 자료로 활용될 수 있다. 내담자 상담 불만족은 숙련된 상담자에게도 다루기 쉽지 않을 정도의 부담을 주는 것은 물론, 특히 초보 상담자에게 많은 부담과 어려움을 줄 수 있다. 따라서 초보상담자의 교육이나 수련과정에서 내담자 상담 불만족에 대한 이해와 효과적인 개입에 대한 교육과 수련이 중요하다고 할 수 있다. 이런 의미에서 본 연구에서 개발한 상담 불만족 개입 척도는 앞으로 상담자 교육과 수련과정에 도움이 될

것으로 기대된다.

본 연구가 지니는 제한점과 앞으로의 연구가 해결해야 할 점들을 제시하면 다음과 같다. 첫째 본 연구에서는 연구결과에 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 가능한 오염변인을 체계적으로 통제하지 못한 제한점을 가진다. 연구에 참여한 내담자와 상담자는 연령, 호소문제, 상담경력, 이론적 지향성 등에서 상이한 배경을 가지고 있는 사람들이었다. 따라서 내담자의 연구변인 이외의 다른 특성들이 연구 결과에 개입되었을 가능성이 있다. 따라서 앞으로의 후속 연구에서는 배경이 비교적 동질적인 상담자와 내담자들을 대상으로 연구를 수행할 필요가 있다.

둘째, 본 연구가 내담자 입장에 초점을 맞추려는 의도로 진행되었으나, 척도의 예비 문항선정 과정에서 상담경험이 많은 상담자만을 인터뷰하고 내담자 인터뷰는 실행되지 못했다. 만약 예비문항 과정에서 내담자 인터뷰가 실시되어 내담자들의 의견이 문항선정 과정에 참가되었다면 좀더 내담자 관점에 충실한 연구가 진행되었을 것이다. 따라서 추후의 연구에서는 문항선정 과정에서도 내담자의 의견을 적극 수용하는 방식으로 연구를 진행할 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 제작된 척도가 기존의 내담자 상담 불만족 경험이나 상담 불만족에 대한 개입과 관련될 수 있는 척도와 어떤 공통점과 차이점이 있는지 확인할 필요가 있다. 이런 과정을 통해 내담자 상담 불만족에 대한 개입 척도의 특징을 정확하게 확인할 수 있으리라 생각된다. 따라서 추후 연구에서는 본 연구에서 제작된 척도와 기존의 관련된 척도를 동시에 실시하여 그 차이점과 유사점을 확인할 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 내담자가 응답한 질문지를 통해서 확인하였기 때문에, 내담자의 시각이 많이 반영되어 있다. 그러나 상담자 개입과 관련된 보다 정확한 자료를 얻기 위해서는, 상담자가 직접 자신의 상담 불만족 개입 정도를 응답하게 하거나, 축어록을 제 3자가 분석하는 방법 등으로 후속 연구를 수행할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 강현주 (2002). 상담에서 도움된 경험(Helpful Experience)에 관한 질적분석-성공사례를 중심으로 -. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 구자경 (1998). 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응. 서울대학교 박사학위 논문.
- 김계수 (2001). AMOS 구조방정식 모형분석. 서울: SPSS 아카데미.
- 김정임 (1999). 작업동맹 및 주장성과 내담자의 상담에 대한 불만 경험 및 표현의 관계. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 김지현, 주은선 (2002). 대학생의 관점에서 본 “상담관계” 기대에 대한 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(4), 789-804.
- 노형진 (2002). SPSS/AMOS에 의한 사회조사 분석. 서울: 형설출판사.
- 문보경 (2001). 상담에 대한 내담자의 불만 경험: 질적 분석. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- 성승연 (2006). 상담 장면에서의 탈동일시 현상. 가톨릭대학교 박사학위논문.
- 손유미 (2005). 초심상담자와 내담자의조기종결경험에 관한 질적분석. 가톨릭대학교 석사

- 학위 논문.
- 심흥섭 (1998). 상담자 발달수준 평가에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 오경희(1986). 초기 상담에서 상담자의 반응 의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성에 평가에 미치는 영향. 서울대학교 석사학위 논문.
- 윤호균 (1983). 삶 상담 상담자. 서울: 문지사.
- 윤호균 (2001). 공상, 집착 그리고 상담: 상담 접근의 한 모형. 한국심리학회지, 13(3), 1-18.
- 윤호균 (2005). 심리상담의 치료적 기제. 한국심리학회지, 17(1), 1-18.
- 이장호, 정남운, 조성호 (2005). 상담심리학의 기초. 서울: 학지사.
- 정찬석 (2005). 청소년 내담자가 지각한 상담의 도움측면 탐색 연구. 연세대학교 박사학위 논문.
- 홍세희 (2000). 요인분석과 구조방정식 모형의 이해와 적용. 광운대학교 학생상담실 동계 워크샵 교재.
- 황주연 (2002). 자아강도와 자기은폐에 따른 상담 동기와 상담자에 대한 기대. 가톨릭대학교 석사학위 논문.
- Atwood, G.E., Stolorow, R. D., & Topp, J. L. (1989). Impasses in psychoanalytic: A royal road. *Contemporary Psychoanalysis*, 25, 554-573.
- Bauer, G. P. (1993). *The Analysis of the Transference in the Here and now*. London: Jason Aronson Inc.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16, 252-260.
- Borghi, J. (1968). Premature termination of psychotherapy and patient-therapist expectations. *Journal of Psychotherapy*, 22, 460-473.
- Elkind, S. N. (1992). *Resolving impasses in therapeutic relationships*. New York: John Wiley & Sons.
- Elliott, R. (1985). Helpful and non helpful events in brief counseling interviews: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32(3), 307-322.
- Foreman, S. A. & Marmar, C. R. (1985). Therapist actions that address initially poor therapeutic alliances in psychotherapy. *Journal of Psychiatry*, 142, 922-966.
- Greenberg, L. S.(1986). Change process research. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 54, 4-11.
- Harper, H. (1989a). *Coding guide I: Identification of confrontation challenges in exploratorytherapy*. University of Sheffield, England.
- Harper, H. (1989b). *Coding guide II: Identification and classification of therapist markers and withdrawal challenges*. University of Sheffield, England.
- Heilbrun, A. B. (1970). Toward resolution of the dependency-premature termination paradox for females in psychotherapy. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 34, 382-386.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, R. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses on long-term psychotherapy: A qualitative analysis. *Journal of Consulting Psychology*, 43, 207-217.

- Hill, C. E., Thompson, B. J., Corgar, M., & Denman, D. W. (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert processes. *Journal of Consulting Psychology*, 40(3), 278-287.
- Horowitz, M. J. (1987). *States of mind*(2nd ed.). New York : Plenum.
- Hoyt, W. T., Strong, S. R., Corcoran, J. L., & Robbins, S. B (1993). Interpersonal influence in a single case of brief counseling: An analytic strategy and a comparison of two index of outcome. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 166-181.
- Kivlighan, D. M. Jr., & Schmitz, P. J. (1992). Counselor technical activity in cases with improving working alliance and continuing - poor working alliance. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 32-38.
- Kohut, H. (1984). *How does analysis cure*. Chicago: University of Chicago Press.
- Larson, D. G. & Chastain R. L. (1990). Self-Concealment: Conceptualization, Measurement, and Health Implications. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(4), 439-455.
- Mallinckrodt, B (1996). Change in working alliance, social support, and psychological symptoms in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 448-455.
- Martin, Garke, & Davis. (2000). A relational approach to understanding change: Plurality and Contextualism in a psychotherapy research program. *Psychotherapy Research*, 12, 113-118.
- McCullough, J. P., & Carr, K. F. (1987). Stage process design: A predictive confirmation structure for the single case. *Psychotherapy*, 24, 759-767.
- Overall, B., & Aronson, H. (1963). Expectations of psychotherapy in patients of lower socioeconomic class. *American Journal of Orthopsychiatry*, 33, 421-430.
- Regan, A. M. & Hill, C. E. (1992). Investigation of what clients and counselors do not say in brief therapy. *Journal of Consulting Psychology*, 39(2), 201-210.
- Rennie, D. L. (1994). Clients' deference in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 427-437.
- Rhodes, R. H., Hill, C. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client retrospective recall of resolved and unresolved misunderstanding events. *Journal of Consulting Psychology*, 41, 473-483.
- Rice, L. N., & Greenberg, L. S. (1984). *Patterns of change: Intensive analysis of psychotherapy process*. New York : Guilford Press.
- Safran, J. D. (1993). Breaches in the therapeutic alliance: An area for negotiating authentic relatedness. *Psychotherapy*, 30, 11-24.
- Safran, J. D. (1993). Breaches in the therapeutic alliance: An arena for negotiating authentic relatedness. *Psychotherapy*, 30(1), 11-24.
- Safran, J. D., Chrisyopher Muran., & Lisa Wallner Samstag., Arnold Winston. (2005). Evaluating alliance-focused intervention for potential treatment failures: a feasibility study and descriptive analysis. *Psychology*, 42(4), 512-531.
- Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., & Murray,

- P. (1990). The therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *Psychotherapy*, 27(2), 154-165.
- Safran, J. D., & Muran, J. C. (1996). The resolution of ruptures in the therapeutic alliance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64, 447-458.
- Safran, J. D., & Muran, J. C. (2000). *Negotiating the therapeutic alliance: A relational treatment guide*. New York: The Guilford Press.
- Safran, J. D., Rice, L. N., & Greenberg, L. S. (1988). Integrating psychotherapy research and practice: Modeling the change process. *Psychotherapy*, 25, 1-17.
- Strauss, J. L., Hayes, A. M., Sheri L. J., Newman, C. F., Laurenceau, J., & Beck, A. T. (2006). Early Alliance, Alliance Ruptures, and Symptom Change in a Nonrandomized Trial of Cognitive Therapy for Avoidant and Obsessive Compulsive Personality Disorders. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 74(2), 337-345.
- Tinsley, H. E. A., Bowman, S. L., & Ray, S. B. (1998). Manipulation of Expectancies About Counseling and Psychotherapy: Review and Analysis of Expectancy Manipulation Strategies and Results. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 99-108.
- 원 고 접 수 일 : 2008. 9. 9  
수정원고접수일 : 2008. 11. 7  
게 재 결 정 일 : 2008. 11. 10

## **The Development and Validation of the Intervention in Relation to Client Dissatisfaction in Counseling**

**Chung-Kwang Oh**

Hallym University

The present study was conducted with the aim of developing a Counselor's Intervention to Client's Dissatisfaction scale. In Study 1, a scale measuring the counselor's intervention to the level of client dissatisfaction was developed. The counseling structuring of client dissatisfaction was added to the Safran's alliance rupture solution model, resulting in a 26-item counselor's intervention to client's dissatisfaction questionnaire. The relationship of counselor's intervention to client's dissatisfaction was defined by means of 5 sub-factors, as follows counseling structuring of client dissatisfaction, attending to the dissatisfaction marker, exploration of the dissatisfaction, exploration of avoidance and self-assertion. In Study 2, the questionnaire thus developed was applied to clients and psychometric attribution was examined. The results of the correlation analysis and confirmatory factor analysis confirmed the reasonable goodness-fit of both.

*Key words : counseling structuring of client's dissatisfaction, attending to the dissatisfaction marker, exploration of dissatisfaction experience, exploration of avoidance, self-assertion*