

초기상담에서 상담자 경력별 공감정확도와 상담만족도: 임상 실제자료를 기반으로 한 내담자 지각을 중심으로*

조 수 연[†]

권 경 인

광운대학교

본 연구는 임상 실제 자료를 기반으로 하여, 내담자 지각을 중심으로 초기상담에서 상담자 경력에 따른 공감정확도와 상담만족도를 알아보고 이해하는데 목적이 있다. 연구 대상은 상담자와 내담자 32쌍으로 하였다. 상담자는 경력에 따라 초심, 중간, 숙련으로 구분하였고, 내담자는 초기상담(1회기~3회기)을 앞두고 있고 약물을 복용할 정도의 심각한 병리적 문제가 아닌 일반적 호소 문제를 가진 내담자로 제한하였다. 이와 같은 조건을 만족한 32쌍의 각각의 상담사례를 1회기 전체 음성 녹음하여 Ickes의 공감정확도 측정 방법을 활용하여 공감정확도를 측정하였다. 본 연구에서 사용한 공감정확도 측정 연구방법은 3단계로 첫째, 내담자가 자신의 생각이나 감정에 대해 인식하여 기록하는 단계, 둘째, 순간순간 기록된 내담자의 생각이나 감정을 상담자가 추측하는 단계, 셋째, 내담자가 자신의 생각이나 감정에 대해 상담자가 추측한 내용에 대하여 상담자의 공감정확도를 평정하는 단계이다. 주요 연구결과를 요약하면 첫째, 공감정확도와 내담자의 상담만족도는 정적상관($r=.39, p<.05$)을 보였다. 둘째, 공감정확도는 초심 61.63%, 중간 72.47%, 숙련 83.57%의 값을 나타냈다. 셋째, 상담자 발달수준(KCLQ)의 하위영역 중 '상대대화기술'($r=.36, p<.05$)과 '인간적태도'($r=.44, p<.05$) 영역에서 공감정확도와 정적 상관을 보였다.

주요어 : 초기상담, 내담자지각, 공감정확도, 상담자 경력, 임상 실제자료, 상담만족도

* 본 논문은 조수연(2010)의 광운대학교 석사학위논문을 수정한 것임.

† 교신저자 : 조수연, 광운대학교 상담복지정책대학원 상담심리치료학과, 서울시 노원구 월계동 447-1
Tel : 02-940-5743, E-mail : jjelly2002@naver.com

최근 상담이라는 학문이 성장하면서 상담에 영향을 미치는 다양한 변인과 상담 성과를 확인하는 연구가 활발히 진행되고 있다. 상담 성과는 상담 과정에서 상담자, 내담자 등의 요인으로부터 발생한 효과를 측정하여 얻어진 총체적인 결과로 실제 상담의 효과를 가늠할 수 있게 한다(김수현, 1998; 신중우, 2004; 이수현, 2008). 특히 상담만족도는 상담자에 대한 내담자의 호의적인 지각과 상담 시간 자체에 대한 느낌, 내담자의 상담포기, 문제 해결 정도, 치료 효과 검증 등을 반영한다는 측면에서 볼 때 상담 성과를 확인할 수 있는 대표적 요소라 할 수 있다(황인호, 2005).

이러한 상담 성과에 영향을 미치는 요인 중 상담기간 상담 성과와 관련하여 주목해왔던 변인은 처치에 관한 것이었다(Horan, 1996; Turner, Valtierra, Talken, Miller, & DeAnda, 1996). 그러나 최근, 상담의 질이나 성과에 영향을 주는 요인으로 상담자 요인이 중요하게 인식되고 있으며(박정민, 유성경, 2007; 손난희, 2007), 상담 성과와 높은 관련성이 검증되었다(Kim, Wampold, & Bolt, 2006; Skovholt, & Jennings, 2005; Wampold, & Brown, 2005). 이는 상담에서는 상담자가 내담자의 문제 해결을 돕는 협력자로 주도적인 역할을 하며, 상담자 그 자체가 도구이므로 상담 성과에 큰 영향을 주기 때문이다(임고운, 김지현, 2008).

상담자 요인에 대한 관심이 커짐에 따라 다양한 변인에 대한 연구가 이루어지고 있다. 상담자의 자기 효능감, 역전이 행동, 상담 협력 관계(윤정설, 2001; 홍수현, 최해림, 2001; 황인호, 2005; Gelso, Fassinger, Gomez, & Latts, 1995; Hayes, McCracken, McClanahan, Hill, Harp, & Carozzoni, 1998), 내담자에 대한 빠르고 정확한 이해(김창대, 권경인, 한영주, 손난희, 2008)

등은 상담 성과에 영향을 미치는 변인으로 나타났다. 또한, 여러 상담이론을 망라하여 기본적인 태도이자 대표적인 기법의 하나인 공감도 상담 성과에 영향을 미치는 중요한 상담자 요인으로 확인되었다(Vivino, Thompson, Hill, & Ladany, 2009; Wynn, & Wynn, 2006).

Greenberg는 1961년부터 2000년까지 40년간 공감과 치료 결과와의 관련성을 조사한 47개의 연구결과를 분석하여 발표하였는데, 3,000명 이상의 내담자를 대상으로 한 이 연구에서 상담자의 공감이 상담결과를 예측하는 강력한 단일 요인으로 확인되었다고 했다(Greenberg, Watson, Elliot, & Bohart, 2001). 또한, 김창대, 한영주, 손난희, 권경인(2009)의 연구 결과에서 상담 성과가 높은 상담자들은 내담자의 말을 잘 듣고 공감을 잘하며, 타당화(validation)와 수용을 잘하는 것으로 나타났다. 그뿐만 아니라 상담 성과의 중요한 요인으로 제시되고 있는 작업 동맹의 요소에서도 공감은 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Wynn, & Wynn, 2006).

이처럼 다양한 연구에서 공감의 중요성에 대한 인식이 있음에도 공감의 측정은 구성 요소에 따라 인지적(Hogan, 1969), 정서적(Eigenberg, Fabes, Bustamante, & Mathy, 1987), 또는 표현된 언어적인(Truax, & Carkhuff, 1967) 요소 중 어느 한 측면만 반영하는 한계를 가지고 있었다. 이러한 한계는 상담 실제에서 공감이 상담 성과에 영향을 미친다는 것에 대한 경험적인 증거를 제시하는데 제한점이 되었다(두경희, 2005). Duan과 Hill(1996)은 이런 이론적인 혼란과 방법론적인 약점을 극복하기 위해서 공감 연구가 발달심리학이나 사회심리학에서 방법론적인 도움을 받아야 한다고 제안하였다. 본 연구가 사회심리학자인 Ickes, Stinson, Bissonnette와 Garcia(1990)가 개발한 공

감정확도 측정 방법을 활용하여 공감정확도를 측정하고자 한 것도 이러한 측면을 고려 한 것이다. 기존의 공감 연구에서 보여 주었던 상담자 중심의 평가나 상담 회기 후의 공감에 대한 개괄적 피드백, 폐쇄적 질문에 대한 응답 방식에서 벗어나, Ickes(1990) 등의 공감정확도 측정방식은 순간순간 내담자의 생각과 감정을 상담자가 얼마만큼 정확하게 공감하고 있는지를 알아보는 새로운 시도라 할 수 있다. Ickes(1990) 등이 공감 정확도에 대한 연구 방법론을 발표한 이후 최근까지 사회과학 분야에서 표준 공감정확도 측정 방법(standard empathic accuracy assessment procedures)은 다양하게 사용되고 있다. 애착과 공감정확도의 연관성을 알아보는 연구(Simpson, Kim, Fillo, & Ickes, 2011)뿐만 아니라 일상생활(Flury, & Ickes, 2001), 친밀한 관계(Thomas, & Fletcher, 2003), 청소년 또래 관계(Gleason, Jensen-Campbell, & Ickes, 2009) 및 운동선수와 코치관계(Lorimer, & Jowett, 2009) 등과 같이 다양한 변인과 공감정확도의 연관성에 대한 연구가 지속적으로 진행되고 있다. 따라서 본 연구는 공감을 중요 기법이자 태도로 강조하는 상담 분야에서도 표준 공감정확도 측정 방법을 도입하여 상담자의 공감에 대한 계량적 측정을 시도하고자 하였다. 본 연구의 공감 개념은 기본적으로 Rogers의 이론에 근간을 두고 있다. Rogers(1957)는 치료적 변화를 위한 핵심 조건 중 하나로 정확한 공감(accurate empathy)을 강조하였고, 이를 위해 상담자는 내담자의 생각과 감정을 매 순간 정확하게 추측할 수 있어야 한다고 주장하였다. 본 연구에서 말하는 공감정확도(Empathic Accuracy)의 개념은 Rogers의 정확한 공감과 사실상 같은 것이나, 차이점이 있다면 얼마만큼 정확한가의 정도

즉, 정확도 측정에 더 의미를 두고 강조하였다는 것이다.

기존의 공감 측정 연구들은 내담자의 생각과 감정에 대한 상담전공 대학원생(상담자)들의 추측이 얼마나 정확한지를 평가하는 것보다는, 내담자의 생각과 감정에 대한 상담전공 학생(상담자)의 추측 내용이 수련 감독자(상담자)의 추측 내용과 얼마나 일치하는가에 대한 연구가 많았다(Ickes, Stinson, Bissonnette, & Garcia, 1990). 그러나 상담 장면에서 상담자와 내담자의 지각이 다르다는 사실이 다양한 임상 경험과 연구에서 반복적으로 확인되었고(Corsini, 2004; Gershefski, Arnkoff, Glass, & Elkin, 1996; Jinks, 1999; Kelly, 1998), 특히 내담자들이 지각한 공감이 상담자나 제3의 평가자들이 지각한 공감과 낮은 일치도를 보였다(문현미, 1989; 심지은, 윤호균, 2008; Greenberg, Watson, Elliot, & Bohart, 2001; Kurtz, & Grummon, 1972; Rogers, Gendlin, Kiersler, & Traux, 1967). 이런 기존 연구 결과의 제한점을 고려하여 본 연구에서는 공감정확도 측정방식을 수련감독자나 상담자의 내담자에 대한 이해가 아닌 내담자 본인이 직접 지각한 공감을 측정하는 것으로 채택하였다. 이는 Rogers가 공감적 이해란 내담자에 의해서 지각되어야 한다는 점을 강조했음에도 불구하고 다수의 연구가 이를 고려하지 않았다는 한계점을 보완하는 데 의의가 있고, 그동안의 상담 연구가 상담자와 내담자의 직접 만남이 있는 임상 실제적 상황에서 상담의 효과를 측정하는 것이 더 바람직하다고 제안하였던 관점과도 맥락을 함께 한다(Seligman, 1995; Brown, Burlingame, Lambert, Jones, & Bacarro, 2001; Brownson, 2004).

본 연구의 공감은 정확도에 초점이 맞춰져 있어 인지적 측면의 공감이 어느 정도 강조된

다고 볼 수 있다. 그러나 단순히 인지적인 측면에만 초점을 두었다기보다는 내담자가 현재 상담 장면에서 상담자와 상호작용을 통해 자각된 생각이나 감정을 고려하여 상담자가 기록할 수 있도록 하여 정서적인 측면과 표현된 언어적 측면도 포함했다. 따라서 본 연구의 공감정확도 측정 방식은 상담에서 이루어지는 전반적 공감에 대한 측정을 시도한 것이다.

상담자 발달이론에서는 한 인간이 발달단계에 따라서 성장해 나가듯이(Erikson, 1963), 상담자도 인성적·전문적 측면에서 발달해 가는 과정을 거친다고 본다(심홍섭, 이영희, 1998). 상담자는 많은 상담경험과 훈련경험을 통해 인지, 정서, 행동 간의 내적 교류와 내담자에 대한 알아차림이나 개입하는 방법을 발전시켜 나간다(임고운, 김지현, 2008). 그래서 상담자의 경력이 많은 숙련 상담자들은 깊은 통찰력을 통해 중요한 사건을 상담에서 더 많이 다룰 수 있으며, 이로 말미암아 실제 상담 경험이 많을수록 상담 성과에 긍정적 영향을 끼친다(Bergin, & Lambert, 1978; Cummings, Slemmon, Alan, & Hallberg, 1993; Jennings, & Skovholt, 1999). 상담자 발달이론에서 진술하는 상담자 발달단계의 특징을 이해하면, 상담자로서 현재 자신에게 준비된 부분과 앞으로 더 보완되어야 할 부분들을 분별할 수 있게 되고, 슈퍼바이저로서 슈퍼바이저의 발달 수준에 따라 어떤 내용에 초점을 두고 슈퍼비전을 하는 것이 효율적일지를 판단할 수 있도록 한다(심홍섭, 이영희, 1998). 그러므로 상담자 발달단계에서 보이는 특징에 적합한 교육내용과 교육방법이 제공될 때 상담자 교육이 더욱 효과적이므로, 상담자 교육에서 상담자의 발달수준을 평가하는 일은 기본적인 작업이다.

심홍섭, 이영희(1998)의 연구결과 한국 실정

에 맞는 상담자 발달수준 척도(KCLQ)를 통한 상담자의 발달수준의 하위요소들은 상담경력에 따라 모두 유의미한 차이를 보였다. 따라서 공감정확도와 상담자 발달수준의 하위요소와의 관련성을 분석하여 공감정확도 향상을 위한 교육 방향을 제시하고자 하였다. 특히 경력수준이 상담자의 상담능력 수준을 구분하는 기준으로 가장 객관적인 자료라고 보이기 때문에(김계현, 문수정, 2000) 경력수준에 초점을 맞춰 상담자 발달수준과 공감정확도를 비교하였다.

공감정확도의 측정 시기를 초기 상담으로 설계한 것은 Garfield(1994)의 개관을 따르면 상담의 30~40%가 초기 종결을 한다고 보고하고 있기 때문이다. 즉 초기 상담은 상담을 지속하는데 중요한 시기이므로 초기 상담에서 상담자의 다양한 변인 연구를 통해 상담에 대한 효과적 개입과 지속 요인은 지속적인 연구를 통해 증명될 필요성이 있다. Wynn과 Wynn(2006)에 따르면 공감이 상담 초기에 상담관계를 형성하는데 중요하다고 강조하였다. 내담자가 초기 상담에서 상담자에게 특별히 수용성과 공감성이라는 요소를 선호한다는 결과가 확인되기도 했다(유유정, 1997).

이러한 선행연구에 따른 주요 결과와 제한점을 통하여, 본 연구는 실제 상담 장면에서 각각의 상담자와 내담자 사이의 상호작용을 토대로 총 32쌍의 한 회기 상담사례에 대한 음성녹음 파일을 자료로 수집하였다. 그리고 내담자의 지각을 중심으로 공감에 대한 정확도를 평가하고 상담 성과적 측면을 확인하기 위해 상담 만족도를 활용하였다. 이때, 공감의 정확도 측정 방법으로는 Ickes(1990) 등의 공감정확도(Empathic Accuracy) 측정 방식을 활용하여 그 결과를 검증하였다.

이 연구는 초기 상담 회기에서 내담자 지각을 기준으로 첫째, 공감정확도와 상담만족도는 어떤 상관을 이루고 있는가, 둘째, 상담자 경력에 따라 공감정확도는 어떤 차이를 보이는가, 셋째, 상담자의 발달수준(KCLQ) 하위요소와 공감정확도와의 상관관계는 어떠한가라는 연구 질문에 대해서 살펴보고자 한다.

방 법

연구대상

본 연구 대상은 서울, 경기 및 충청지역의 대학 상담실, 사설 상담실(수퍼바이저 1인 이상 근무 기관), 청소년 상담기관, 국가 지역 상담기관에 근무하거나 혹은 수련 중인 상담자 중, 32명의 상담자와 각 상담자에게 연결된 내담자 32명으로, 1회기~3회기 내의 초기 상담을 예정하고 있는 총 32쌍의 상담자와 내담자 사례를 연구대상으로 하였다.

상담자

상담자 경력수준 구분은 주당 평균 3~5 사례의 상담을 시작하였던 시점을 필수 기준 요소로 하였고 교육받은 경험이나 슈퍼비전의 횟수 및 자격증 유무는 부가적인 기준으로 하였다(김계현, 문수정, 2000; 손진희, 김계현, 2001). 이와 같은 기준으로 상담자의 경력수준을 구분한 결과 표 1과 같은 분포를 이루었다. 본 연구에서 상담자 경력수준을 다음과 같이 정의한 이유는 상담자들이 일정 정도의 상담 경험이 있을 때 상담자 특성으로서 발휘되는 공감정확도를 풍부하게 측정할 수 있다고 판단하였기 때문이다. 그 결과 연구에 참여한 상담자 분포는 상담 경력이 초심 상담자 12명, 중간 상담자 10명, 숙련 상담자 10명으로 나타났다으며, 상담자의 소속은 현 대학교수 4명, 대학상담실 15명, 사설 상담실 4명, 청소년 상담기관 6명, 건강가정지원센터 3명으로 구성되었다.

내담자

본 연구는 공감정확도를 내담자가 직접 평

표 1. 상담자 경력 수준 정의 및 분포 (n=32)

	경력 수준 정의(주3 ~ 5사례)	상담경력
초심 상담자(n=12)	<ul style="list-style-type: none"> · 상담경력 1학기 이상 3학기 이하 · 상담관련 석사과정인 경우 · 3급 이하 자격증 	15.08개월
중간 상담자(n=10)	<ul style="list-style-type: none"> · 상담경력 4학기 이상 9학기 이하 · 상담관련 석사수료인 경우 · 2급 이상 자격증 	38.20개월
숙련 상담자(n=10)	<ul style="list-style-type: none"> · 상담경력 10학기 이상 · 상담관련 석사학위 이상인 경우 · 1급 이상 자격증 	129.23개월

주. 굵은 글씨 필수 기준 요소

표 2. 내담자 성별 및 나이

성별	연령							전체
	20~25세	26~30세	31~35세	36~40세	41~45세	46~50세	51세 이상	
남			1	3	1	2		7
여	2	6	2	7	4	2	2	25
전체	2	6	3	10	5	4	2	32

정하기 때문에, 본인의 생각과 감정을 지각할 수 있고 언어적으로 표현할 수 있는 더욱 안정적인 대상자인 고졸 이상의 학력, 나이는 만 18세 이상, 약물을 복용할 정도의 심각한 병리적 문제가 아닌 일반적 호소 문제를 가진 내담자로 제한하였다. 병리적 호소 문제를 지닌 내담자는 공감정확도 측정에 다소 오류 가능성이 있기 때문에 배제하였다(Ickes, Stinson, Bissonnette, & Garcia, 1990).

연구 과정에 참여한 내담자는 표 2와 같은 분포를 보였는데, 내담자는 총 32명이었고, 성별은 각각 남자 7명 여자 25명이었다. 나이의 전체 평균은 37.86세였다. 내담자 중 이전 상담경험은, 이전 상담경험 없음 19명, 1~5회 8명, 6~10회 2명, 11~20회 1명, 21회 이상 2명이었다. 최종학력은 고졸 10명, 대제 9명, 대졸 5명, 석사재 5명, 석사졸 3명이었다.

내담자는 연구 참여 과정을 통해 공감정확도 측정 과정 중 음성파일을 다시 듣는 과정과 상담자의 공감 내용을 볼 수 있는 과정이 포함되어 있어서 상담만족도 측정에 영향을 줄 수 있다고 판단되어 공감정확도 측정 전 먼저 상담만족도 설문응답을 진행하였다.

측정도구

상담자 경력수준 조사

상담자를 초심, 중간, 숙련 집단으로 구분하기 위하여 상담경력을 기준으로 상담자 기초 정보 설문지에 상담경험 항목을 삽입하여 상담경력을 확인하였다. 상담경력을 수집하기 위하여 지시문은 “1) 상담을 시작한 이후 기간”과 “2) 평균 주 3-5 사례 이상의 상담을 시작한 이후 기간”으로 나누어 제시하였다. 특별히 상담경력을 두 가지로 구분하여 제시한 것은, 어느 정도의 몰입된 상담경력 경험이 공감의 측정에 더욱 효과적인 결과를 제시하여 줄 것으로 예상하였기 때문이다(손진희, 김계현, 2001). 또한, 상담 실제 경험의 중요성을 고려하여 교육수준이나 수퍼비전의 경험보다 상담경력을 우선순위 기준으로 두었으며 자격증 및 교육경험을 부가적인 기준으로 하였다.

상담자 발달수준 척도(Korean Counselor Level Questionnaire: KCLQ)

심홍섭(1998)의 상담자발달수준척도(KCLQ)는 5개의 하위영역이 총 50문항으로 구성되었다. 지시문은 “다음 각 문항을 잘 읽고 자신을 가장 잘 나타낸다고 생각하는 곳에 ○표시를 해주십시오.”로 되어 있다. 각 하위영역은 상담대화기술이 10문항, 사례이해 11문항, 알아차리기 9문항, 상담계획 11문항, 인간적·윤리적 태도 9문항으로 되어 있으며, 4점-Likert 척도(1

= 상당히 일치하지 않는다, 4 = 상당히 일치한다) 상에서 상담자 스스로 평가하도록 되어 있다. 평균 범위는 1점부터 4점 사이이며, 점수가 높을수록 상담자의 발달수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 Cronbach α 는 .95 이었다.

공감정확도 측정

본 연구에서는 공감정확도 측정을 Ickes (1990) 등이 실험적 연구를 통해 개발한 공감정확도 측정법을 활용하여 상담과정 중 내담자가 느끼는 순간순간의 생각과 감정에 대한 구체적 수치를 통해 공감을 측정하였다. 공감정확도의 측정은 크게 세 단계 구분되는데, 단계별 구체적 내용은 그림 1과 같다.

첫째, 내담자가 자신의 생각이나 감정에 대해 인식하는 단계로 내담자가 자신의 상담 내용이 녹음된 음성 파일을 듣고 특정 순간들에 대한 자신의 생각이나 감정을 기록하는 단계, 둘째, 상담자의 공감 단계로 상담자가 내담자가 반응한 순간에 대한 내담자의 생각이나 감정을 추측하여 기록하는 단계로, 상담 회기동

안 상담자가 공감을 표현하였던, 표현하지 않고 상담자 내면에서만 느끼고 있었던, 상담자가 이 단계에서 추측하여 기록한 것을 공감으로 보았다. 마지막으로 내담자 지각 단계로, 내담자가 기록한 본인의 생각이나 감정 내용과 상담자가 내담자의 순간 생각이나 감정을 추측하여 기록한 내용을 비교하여 내담자가 직접 자신의 지각에 따라 상담자의 정확도를 평정하는 단계이다.

예비연구 진행 중 내담자가 공감정확도 측정 1단계인 자신의 순간적인 생각이나 감정을 알아차리고 그것을 언어화하는 것에 어려움을 보였다. 한 내담자는 “내가 이렇게 내 생각이나 감정을 몰랐구나 하는 생각이 들었다.”라고 보고하였다. 따라서 50분의 음성파일을 듣고 자신의 생각이나 감정을 스스로 지각하고 글로 쓰는 시간은 단위 반응 대비 5분 이상씩 소요되었다. 그러나 최소 반응의 기준이 없었을 때 너무 적은 수의 반응은 공감정확도를 측정할 때 오차가 커질 수 있다는 예측 때문에 생각/감정 기록지의 반응이 최소 5개를 넘도록 하였다. 연구 참여 과정 중 전체 상담의



그림 1. 공감정확도 측정 단계

내용을 모두 듣기 원하지 않으면 상담 내용의 일부분을 듣고 기록할 수 있으며 녹음과일을 듣는 지점도 한 회기 중 상담의 처음, 중간, 끝 부분에 관계없이 가능하도록 하였다. 물론 상담의 중 후반에 다소 강한 생각이나 감정 경험을 할 가능성이 있지만, 내담자의 순간순간 생각이나 감정의 경험은 상담 한 회기의 어느 지점이나 일어날 수 있으며, 그 순간 내담자의 생각이나 감정 경험을 상담자가 추측하는 것이기 때문에 특별히 공감 반응이 많은 지점이나 생각과 감정 경험이 활발한 부분을 선택하여 들을 필요는 없다고 판단하였다.

2단계에서 상담자가 생각/감정 추측 기록지를 작성할 때 녹음과일은 반복하여 들을 수 없으며, 내용기록은 3분을 넘기지 않도록 하였다. 이것은 Ickes의 방법에서는 제한되지 않은 사항인데, 상담에서는 순간순간 내담자의 생각이나 감정에 상담자가 순간적인 반응과 공감이 필요하므로 오랜 시간의 고민을 통해서 나오는 기록은 실제 상담 장면과 다소 다를 수 있으므로 제한하였다.

공감정확도 평가 방법은 내담자 자신이 기록한 생각이나 감정을 상담자가 추측한(공감한) 생각이나 감정과 비교하여, 동일한 시간에 두 내용이 얼마나 유사한지를 결정한 다음 그 정확성을 구분하여 0, 1, 2 중 내담자 본인이 판단한 점수를 체크하는 것이다. 만약 ‘내담자의 생각/감정’이 ‘상담자의 추측된 생각/감정’과 전혀 유사성이 없으면 0점, 그 내용이 기본적으로 동일하다면(다른 단어로 기술되거나 표현되었더라도) 2점을, 둘의 중간인 유사하지만 동일하지 않은 내용에 해당하는 모든 경우에는 1점을 체크하는 것이다. Ickes(1990) 등이 0, 1, 2 이렇게 세 가지 점수로 평정하는 방식을 채택한 것은, 가능하면 내담자들이 분명하

고 단순한 방식으로 평정하도록 하고, 너무 많은 구분 단계는 구체적 구분의 기준이 미묘하며 내담자가 평정하기에 혼란스러워질 수 있기 때문이었다. 공감정확도 평정의 예시는 아래와 같다.

· **공감정확도 0 (기본적으로 다른 내용임)**

A : 나는 내가 수업을 깎아야 한다고 생각하고 있다.

B : 우리 사이에 침묵이 흐르기 때문에 그는 긴장감을 느끼고 있다.

· **공감정확도 1 (유사하지만 동일하지 않은 내용임)**

A : 나는 그의 말이 재미있다고 생각하고 있다.

B : 그녀는 내가 한 이야기에 대해서 생각하고 있다.

· **공감정확도 2 (기본적으로 같은 내용임)**

A : 누구나 전공 학과가 있어야 한다고 여기기 때문에, 난 당혹감을 느끼고 있다.

B : 그녀는 아직 전공 학과가 없는 것에 대해 당혹감을 느끼고 있다.

이처럼 각 문항에 대해 내담자는 반응시간마다 내담자 자신과 상담자가 기록한 내용을 비교하며 공감정확도를 평정한다. 그러나 각 문항에 대한 공감정확도 점수가 전체 한 회기의 상담자의 공감정확도를 말해 줄 수 없고, 응답한 문항 수가 연구 참여자마다 차이가 있어서 단순한 총점으로 각자의 공감정확도를 비교하는 데 한계가 있다.

따라서 공감정확도는 연구 참여자가 반응한 문항의 수에 따라서 단순한 합계 점수가 차이가 있기 때문에 두 사례 이상의 공감정확도를 비교하기 위해서는 공감정확도 점수를 ‘백분

율(%) 정확도' 점수로 환산해야 했다. 공감정확도의 백분율 환산 방식은

$$P = t / (n \times 2) \times 100$$

라는 단순한 공식을 사용하여 점수를 환산한다. P = 백분율 정확도 점수, t = 정확도 점수의 총점, n = 추측 항목 수, 2 = 추측마다 주어질 수 있는 최대 정확도 점수이다. 본 연구에서는 공감정확도 값을 모두 P(백분율 공감정확도)로 환산하여 사용하였다.

상담만족도

상담 성과 질문지는 정남운(1998)이 작성한 것으로 내담자용은 11문항, 상담자용은 9문항으로 구성되어 있으며, 상담 시간에 대한 만족도를 모두 7점 척도 상에서 평정하도록 되어 있다. 이수현(2008)은 본 질문지를 '만족도 평가 질문지'로 일컫고 활용하였다. 본 연구에서도 초기 상담의 중요성 중 상담의 만족도 결과를 알아보기 위한 목적이 있으므로, 상담 성과 질문지를 '상담 만족도'를 알아보는 척도로 활용하였다. 본 연구에서 상담자용, 내담자용 상담만족도 Cronbach α 신뢰도 계수는 각각 .87, .82로 나타났다.

연구 절차 및 분석 방법

본 연구의 연구절차는 크게 세 단계의 절차로 나누어질 수 있다. 첫째, 연구 자극을 만드는 상담진행 과정, 둘째, 공감정확도 측정 및 설문 응답 과정, 마지막으로 자료 분석을 통한 결론 도출 과정이다. 상담경력에 따른 공감정확도 점수의 차이 여부를 먼저 확인하기 위하여 예비연구를 진행하였는데, 상담자 경

력별 초심, 중간, 숙련 상담자를 2명씩 총 6명의 공감정확도를 측정하여 결과를 비교하였다. 그 결과 초심 상담자가 50.00%, 66.66%, 중간 상담자가 64.28%, 75.00%, 숙련 상담자가 87.50%, 92.85%이었다. 예비연구 결과는 사례의 표본 수가 충분히 확보되지 않아서 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았지만, 공감정확도 값 상에서는 차이를 보였다. 따라서 상담자 경력에 따른 공감정확도의 차이가 있을 것으로 예상하고 그 특성 및 기타 결론 도출을 위하여 본 연구를 시행하였다.

자료처리 및 분석을 위하여 SPSS 17.0 (Statistical Package for Social Science)을 사용하였다. 먼저, 그룹별 데이터에 대한 Shapiro-Wilk 정규성 검사를 한 결과 초심과 중간 그룹은 정규분포를 따른다고 볼 수 있지만($p < 0.05$), 숙련 그룹은 정규분포를 따르지 않는 것으로 확인되었다. 따라서 본 연구의 경우 비모수 검정을 통해 데이터 분석을 하였다. 상담자 경력에 따른 집단 간 공감정확도의 차이가 있는지 확인하기 위하여 Kruskal-Wallis의 순위에 의한 일원 분류 분산분석 검증을 하였고, 집단 간 차이를 구체적으로 알아보기 위하여 사후분석으로 Mann-Whitney의 U 통계량을 기반으로 다중비교를 하였다. 공감정확도와 발달 수준 척도의 하위 영역 및 문항별 상관을 보기 위하여 상관분석을 하였다.

연구결과

상담자의 공감정확도

공감정확도와 상담만족도

공감정확도에 따른 상담만족도를 상담자용

표 3. 공감정확도와 상담만족도 상관관계

	공감정확도	내담자 상담만족도	상담자 상담만족도
공감정확도	1		
내담자 상담만족도	.39*	1	
상담자 상담만족도	.17	.41*	1

* $p < .05$

과 내담자용으로 구분하여 그 관계를 분석한 결과 표 3과 같이 공감정확도와 내담자 상담만족도는 정적인 상관을 보였다($r = .39, p < .05$). 즉, 공감정확도가 높은 경우 내담자의 상담만족도도 높은 경향성을 보인다고 할 수 있다.

상담자 경력에 따른 공감정확도

초심 상담자 그룹의 공감정확도는 평균 61.63%, 표준편차 21.46%로 가장 낮았고, 중간 상담자 그룹은 평균 72.47%, 표준편차 11.05%였으며, 경력이 가장 많은 숙련 상담자 그룹은 평균 83.57%, 표준편차 8.58%로 가장 높았

표 4. 상담자 경력에 따른 공감정확도 (단위: %)

	① 초심 (n=12)	② 중간 (n=10)	③ 숙련 (n=10)	χ^2	다중비교
	91.66	96.15	92.85		
	87.50	83.33	92.85		
	83.33	75.00	92.85		
	66.66	75.00	87.50		
	66.66	75.00	87.50		
개인별	66.66	66.66	85.71		
공감	66.66	66.66	75.00		
정확도	58.33	64.28	75.00	9.51**	③ > ①=②
	50.00	64.28	75.00		
	50.00	58.33	71.42		
	33.33				
	18.75				
평균	61.63(21.46)	72.47(11.05)	83.57(8.58)		
(표준편차)	전체평균 (표준편차) 71.87(17.47)				
평균순위	11.50	15.35	23.65		

주. ** $p < .01$ ① 초심상담자, ② 중간상담자, ③ 숙련상담자

다. 상담자 경력을 기준으로 공감정확도를 평균값 대신 순위를 가지고 분석한 Kruskal-Wallis검정 결과, 표 4와 같이 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다($p < .01$). 사후분석을 위하여 다중비교를 한 결과, 초심 상담자와 중간 상담자 그룹이 숙련 상담자 그룹과 유의미한 차이를 보였다. 공감정확도의 결과에 영향을 주는 요소로 내담자와 상담자의 성별이나 나이에 따른 경향성을 분석한 결과 아무런 관련이 없음이 확인되었다. 그러나 상담자의 경력이 높을수록 공감정확도는 높은 것으로 분석되었다. 또한, 숙련집단이 초심 및 중간 집단의 상담자에 비하여 공감정확도가 통계적

으로 유의미하게 높으나 초심과 중간은 통계적으로 유의미한 차이를 볼 수 없었다.

상담자 발달(KCLQ)에 따른 공감정확도

본 연구에서 초기 상담에서 상담자의 경력에 따른 공감정확도뿐만 아니라 능력적 측면을 측정하기 위해 활용된 상담자 발달 수준 척도를 먼저 상담자 경력에 따라 기초 분석을 하고 F 검증을 하여 표 5와 같이 결과를 얻었다. 5가지 하위영역 모두에서 경력에 따라 높은 발달 수준을 보였다. 상담자 경력에 따른 발달수준 하위영역은 초심 상담자와 중간 상담자 그룹이 숙련 상담자 그룹과 통계적으로

표 5. 상담자 경력에 따른 발달수준 하위영역

	① 초심 N=12	② 중간 N=10	③ 숙련 N=10	자유도	F	Scheffe
알아차리기				집단-간	2	
	2.79	2.83	3.49	집단-내	29	21.12*
				합계	31	
상담계획				집단-간	2	
	2.52	2.79	3.33	집단-내	29	11.27*
				합계	31	
인간적 태도				집단-간	2	
	3.02	3.18	3.61	집단-내	29	12.77*
				합계	31	
상담대화기술				집단-간	2	
	2.78	2.91	3.52	집단-내	29	22.26*
				합계	31	
사례이해				집단-간	2	
	2.77	2.78	3.36	집단-내	29	10.10*
				합계	31	

주. * $p < .05$ ① 초심상담자, ② 중간상담자, ③ 숙련상담자

표 6. 공감정확도와 상담자 발달척도 상관관계

	공감정확도	알아차리기	상담계획	인간적태도	상담대화기술	사례이해
공감정확도	1					
알아차리기	.32	1				
상담계획	.29	.85**	1			
인간적태도	.44*	.90*	.85**	1		
상담대화기술	.36*	.68**	.64**	.71**	1	
사례이해	.23	.87**	.88**	.86**	.63**	1

주. * $p < .05$, ** $p < .01$ ① 초심상담자, ② 중간상담자, ③ 숙련상담자

유의미한 차이를 보였다($p < .05$).

또한, 경력에 상관없이 공감정확도와 발달 수준척도 하위영역 간 상관관계를 검증한 결과 표 6과 같이 상담대화기술($r = .36, p < .05$), 인간적 태도($r = .44, p < .05$) 영역에서 정적 상관을 보였다.

논 의

본 연구는 초기상담에서 상담자의 경력에 따른 공감정확도와 상담만족도를 실제 상담사례를 기반으로 하여 내담자 지각을 기준으로 살펴보았다. 이를 위하여 공감정확도를 측정하는 방식으로 사회심리학자 Ickes(1990) 등의 실험적 연구방법을 사용하였다. 연구 결과 공감정확도와 상담만족도의 관계, 상담자 경력에 따른 공감정확도의 차이, 상담자의 발달 수준(KCLQ) 하위영역과 공감정확도와의 관계를 도출하였다. 논의에서는 각 연구 결과별 주요 특성을 제시하고, 기존 연구 결과와 비교하고자 한다.

첫째, 상담자의 공감정확도와 내담자의 상담만족도가 정적 상관을 보이는 것으로 나타

났다. 이는 상담자의 공감이 상담성과와 관련성이 있다는 기존 연구결과(황인호, 2005; Vivino, Thompson, Hill, & Ladany, 2009; Wynn, & Wynn, 2006)와 유사하다. 즉 상담자가 내담자에 대해 매 순간 정확한 추측이 충분히 이루어진다면 상담 성과에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

둘째, 공감정확도는 상담자 경력에 따라 초심, 중간, 숙련 상담자 그룹이 61.63%, 72.47%, 83.57%로 나타났다. 이는 공감정확도 능력이 상담 경력이 높을수록 증가한다는 결과를 확인한 것이다. 또한, 각 상담자 경력별 동일 그룹 내에 상담자 개인 간의 편차를 비교해 본 결과 초심이 21.46%, 중간이 11.05%, 숙련이 8.58%로 초심 상담자 그룹의 편차가 숙련 그룹보다 약 3배 정도 큰 것으로 나타났다. 초심 상담자는 개인별 공감정확도 능력 차가 크지만, 상담자 경력이 많아질수록 개인별 공감정확도 능력 차가 줄어들어 드는 것으로 보인다.

공감정확도 수준을 실제 상담 장면에서 상담자가 내담자를 정확하게 이해하는 차원으로서의 수치로 해석한다면, 숙련상담자는 매 순간 내담자의 생각이나 감정을 83.57% 정확하

게 따라가고 있다고 말할 수 있다. 효과적인 상담자들의 특성 중 내담자에 대한 정확한 이해 요인을 갖고 있다는 기존연구(김창대 등, 2008)에 비추어 볼 때, 공감정확도가 높을수록 사례의 이해도가 향상되어 상담만족도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 상담자 요인으로서 공감정확도를 개발할 필요가 있다.

Ickes(1990) 등의 연구 결과에 따르면 38쌍의 남녀의 공감정확도 전체평균은 22%에 불과했고 가장 높은 점수를 얻은 사람도 55%이었다. 물론 그의 연구가 상담 장면과 다른 상황이고 상대의 생각이나 감정을 측정하기 위해 상호작용의 시간도 매우 짧았다는 차이점이 있으나, 그의 후속연구(Ickes, 1993)에서도 1년 이상의 친밀한 관계를 지니고 있는 친구 간의 공감정확도 전체 평균값이 36%를 보였다는 것으로 미루어 볼 때, 본 연구의 결과 값은 매우 의미 있는 수치라고 볼 수 있다. 이는 본 연구의 공감정확도 측정 시점이 초기 상담으로 상담자와 내담자가 아직 작업동맹을 완전히 맺지 못한 시점, 그리고 상담자도 내담자에 대한 사전 정보가 많지 않을 수 있고, 무엇보다 내담자에게 직접적인 순간순간의 생각이나 감정에 대한 정확한 피드백을 듣지 못한 상황임에도 상담자의 공감정확도 전체평균이 71.87%라는 것은 공감 능력이 상담자의 특수한 전문 능력으로 해석될 수 있다. 즉 일반인들의 대화와 상담자의 상담이 분명한 차별된 전문적 영역으로, 상담자가 점진적 추론 과정(forward reasoning)을 통해 적은 정보로 문제의 핵심을 빨리 알아차릴 수 있고, 상담자의 인지적 유능성(손은정, 이혜성, 2002; Etringer, Hillerbrand, & Clariborn, 1995)을 강조한 기존 연구와도 일치하는 부분이 있다.

셋째, 상담자 경력이 증가함에 따라 상담자

발달수준(KCLQ)은 5가지 하위영역 모두에서 증가하는 것으로 나타났다. 이는 상담자가 많은 상담경험과 훈련을 통해 발달해 가는 과정을 보인다는 기존연구와 그 맥락을 같이한다(김계현, 문수정, 2000; 심홍섭, 이영희, 1998; 임고운, 김지현, 2008). 특히, 하위영역 중 ‘상담대화기술’은 그룹별 가장 큰 발달 수준을 차이를 보였고, 공감정확도와도 정적 상관($r=.36, p<.05$)을 이루었다. 이를 통해 초심 상담자들에게 ‘상담대화기술’ 영역에 초점을 맞춘 교육 방법과 기회를 제공함으로써 효과적인 공감정확도 능력 향상에 도움을 줄 수 있을 것이다.

본 연구의 의의는 다음과 같다.

첫째, 공감에 대한 새로운 측정 방식을 도입하였다는 것이다. 공감정확도 측정 방식은 사회과학 분야에서 표준 공감정확도 측정 방법(standard empathic accuracy assessment procedures)으로 사용되고 있는 Ickes(1990) 등의 방법으로 정확도에 초점을 맞추어 공감을 측정하는 방식이다. 각 공감 내용에 따라 0, 1, 2라는 평가 기준을 수치화하고 문항마다 공감정확도의 평가 값을 백분율 점수로 환산하여 상담자 자신의 공감에 대한 객관적 지표를 확인할 수 정보를 제공하는 측면에서도 활용할 수 있다.

둘째, 내담자 지각을 중심으로 공감을 평가하였다는 점이다. 이는 상담에 대한 지각이 상담자나 제삼자와 내담자가 서로 다른 차이를 보이고 있다는 기존 연구 결과들의 한계를 보완한 것이다. 또한, 상담 장면에서 상담자의 개입이 내담자에게 지각되었을 때 치료적 효과를 발휘한다는 그동안의 연구 결과를 반영한 것이기도 하다. 따라서 상담자의 표현된 공감보다 더 중요 할 수 있는 내담자에게 지

각된 공감을 평가 기준으로 하였다는 것의 의의가 있다.

셋째, 연구의 분석 데이터로 실제 임상 장면을 통해 수집된 자료를 활용하였다는 것이다. 즉 많은 연구가 임상 장면에서의 상담 성과의 측정이 중요함을 강조하고 있으나 상담의 특성상 측정이 어렵고 무엇보다 자료수집에 높은 장벽을 지니고 있다. 그럼에도 본 연구는 최대한 현장의 감각을 살린 자료 통해 상담 실제에서 이루어지고 있는 공감정확도 측면을 반영하려 시도하였다는데 의의가 있다고 할 수 있다.

마지막으로 공감정확도 향상을 위한 상담자 교육의 방향을 제시하였다는 점이다. 상담자 경력에 따른 실제적인 공감정확도 능력의 차이를 검증하고, 이와 함께 상담자 발달수준(KCLQ)의 하위영역과 공감정확도와의 상관관계 분석을 통해 ‘상담대화기술’과 ‘인간적태도’라는 구체적 영역을 결과로 도출하였다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 공감은 내담자의 생각이나 감정을 상담자가 알아차리는 것뿐만 아니라, 그것을 언어적 또는 비언어적으로 전달할 필요성이 있다. 그러나 상담자가 이해한 측면을 공감으로 측정한 본 연구는 상담자가 내담자에게 언어 및 비언어적 공감 반응을 전달하는 상담능력이 떨어지는 경우 공감정확도의 수준과 상관없이 상담만족도가 낮아질 수 있기 때문에 그 차이를 고려하지 않은 한계가 있다. 또한, 충분하지 않은 사례의 수로 말미암아 연구 결과의 대표성에 한계가 있다. 상담에서 상담자와 내담자의 연구 참여 기준이 맞고 1회~3회기 사이의 한 회기 전체를 녹음하며, 상담이 끝난 후 다시 자신의 상담 녹음 파일을 들으면서 공감정확도를 측정하는 방식의 연구 방법을 진행한 본 연구

는 상담의 폐쇄적 특성 때문에 사례 확보에 상황적, 환경적 제한이 있었다. 따라서 총 32명의 내담자와 상담자 쌍을 대상으로 하고, 그룹별로 10명 또는 12명인 각 집단이 공감정확도 수준을 대표하기에는 다소 무리가 있다. 이러한 모집군의 한계 때문에 초심 상담자의 평균 경력이 최대 기준인 18개월과 근소한 15.08개월로 높게 나왔다. 그 때문에 중간 상담자와의 차이가 줄어들어, 그룹 간 상담 경력을 통한 공감정확도 차이를 분석하는데 제한점을 보였다. 마지막으로 상담 시작 전 음성 녹음을 위한 사전 동의를 구하는 절차로 말미암아 공감정확도 측정이라는 설명을 내담자와 상담자 모두에게 하였는데, 이 때문에 피험자 편파(Subject Bias)가 일어나 상담자의 일반적 특성 그대로 상담이 진행되기도는 상담자가 상담 회기 중에 더 많은 공감적 태도로 상담을 진행하는 가능성을 지닌다. 뿐만 아니라, 내담자의 지각에 따른 공감정확도의 평정으로 말미암아 내담자에 따라 개인적인 성향과 기타 여러 상황적 요소들은 변수로 작용하였을 것으로 예상된다. 이는 동일한 문항 내에서도 내담자의 지각에 따라 공감정확도의 평점이 달라질 수 있는 결과를 가져올 수 있다는 제한점이 있다.

본 연구에서는 Ickes(1990) 등이 공감정확도 측정 과정에서 추후 적용하였던 제삼자의 평정과정인 본 연구에서는 제외되었다. 상담이라는 영역에서의 제삼자의 지각보다 중요한 것이 내담자의 지각이라고 정의하였기 때문이다. 그러나 추후 연구에서는 공감정확도 내담자 지각에 따른 평정 단계에서 이후 상담자 혹은 제삼자의 평정자나 슈퍼바이저의 공감정확도 평정 과정을 추가하여 서로의 지각차이를 확인해 보는 과정도 의미 있는 연구가 될

것이다. 또한, 초기 상담뿐만 아니라 상담의 중기, 후기의 공감정확도를 확인해 보는 연구와 함께 동일한 내담자와 상담자 쌍에서 공감정확도가 초기와 후기 상담에 어떤 차이가 있는지를 비교해 보는 연구도 의의가 있을 것으로 보인다. 이는 오래된 관계, 사전 정보가 많은 관계일수록 공감정확도가 낮을 수 있다는 사회심리학 연구 결과(Marangoni, Garcia, Ickes, & Teng, 1995)에 바탕을 둔 것으로, 상담의 영역에서는 그 특성이 어떠한 변화가 있는지 확인하여 상담자의 공감정확도의 일관성과 상담자의 선입견에 대한 공감정확도의 관련성을 알아보는 관점에서 의미 있는 연구가 될 것이다. 결과 도출 과정에서도 상담경력에 따른 그룹별 구분보다는 상담자 개인별 경력과 발달 수준 측면에서의 분석이 이루어질 필요가 있다. 마지막으로 상담 장면의 공감적 특성을 고려하여 상담자의 표현적 공감(언어적, 비언어적)을 보완한 공감정확도의 측정 및 더욱 많은 사례를 포함한 후속연구를 제언한다.

참고문헌

- 김계현, 문수정 (2000). 상담수퍼비전 교육내용 요구분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 12(1), 1-18.
- 김수현 (1998). 상담자의 언어반응과 내담자의 친애욕구가 상담의 과정변인에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 김창대, 권경인, 한영주, 손난희 (2008). 상담 성과를 가져오는 한국적 상담자 요인. 상담학연구, 9(3), 961-986.
- 김창대, 한영주, 손난희, 권경인 (2009). 상담전공 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인. 상담학연구, 10(1), 83-107.
- 두경희 (2005). 내담자가 공감적으로 지각하는 상담자 반응 분석. 서울대학교 석사학위 논문.
- 문현미 (1989). 공감적 이해와 상담효율성의 관계. 서울대학교 석사학위 논문.
- 박정민, 유성경 (2007). 상담자의 회기 내 자기자각이 상담과정에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(1), 31-53.
- 손난희 (2007). 상담 수퍼비전에서 초심상담자들의 자기고양적 성향과 위협지각. 이화여자대학교 박사학위 논문.
- 손은정, 이혜성 (2002). 상담자 발달 수준별 사례 개념화의 차이. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(4), 829-843.
- 손진희, 김계현 (2001). 상담과정에서 상담자의 알아차림 방해요소 추출 및 분류 연구. 상담학연구, 2(2), 163-180.
- 신종우 (2004). 내담자-상담자 귀인 유사성과 내담자의 지배-순응 특성이 초기 상담성과에 미치는 효과. 계명대학교 박사학위논문.
- 심지은, 윤호균 (2008). 상담자 교육에서의 마음챙김 적용. 한국심리학회지: 건강, 13(2), 307-328.
- 심홍섭, 이영희 (1998). 상담자 발달수준 평가에 관한 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 10(1), 1-28.
- 유유정 (1997). 초기상담에서 상담자 역할에 대한 내담자의 선호와 예상. 서울대학교 석사학위 논문.
- 윤정설 (2001). 상담자의 성격특성 및 경력이 역전이 행동에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이수현 (2008). 상담에 대한 내담자의 자기 결정적 동기와 상담 성과의 관계. 영남대학교

- 석사학위 논문.
- 임고운, 김지현 (2008). 상담자 발달수준 및 역전이 활용과 상담성과. *상담학연구*, 9(3), 987-1006.
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인 관계적 상보성과 상담성과. 서울대학교 박사학위 논문.
- 홍수현, 최해림 (2001). 상담 초기단계에서 상담자의 자기 효능감 및 상태 불안이 상담협력관계에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(1), 31-9.
- 황인호 (2005). 상담자의 자기표능감과 역적이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 17(3), 547-563.
- Bergin, A. E., & Lambert, M. J. (1978). The evaluation of therapeutic outcomes. In S. L. Garfield & A. E. Bergin(Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change: An empirical analysis*. New York: Wiley.
- Brown, G. S., Bulingame, G. M., Lambert, M. J., Jones, E., & Vacarro, J. (2001). Pushing the quality envelope: A new outcomes management system. *Psychiatric Services*, 52(7), 925-934.
- Brownson, C. (2004). The Research Consortium of Counseling and Psychological Services in Higher Education. Retrieved April, 2007, from <http://www.utexas.edu/student/cmhc/research/rescon.html>.
- Corsini, R. J. (2004). *현대 심리치료[Current Psychotherapies]*. (김정희 역). 서울: 학지사(원전은 2000에 출판).
- Cummings, A. L., Slemon, Alan. G., & Hallberg, E. T. (1993). Session evaluation and recall of important events as a function of counselor experience. *Journal of Counseling Psychology*, 40(2), 156-165.
- Duan, C., & Hill, C. E. (1996). The current State of Empathy Research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.
- Eigenberg, N., Fabes, R., Bustamante, D., & Mathy, R. (1987). Physiological indices of empathy. In N. Eigenberg & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development*(pp.380-385). New York: Cambridge University Press.
- Erikson, E. (1963). *Childhood and Society*. New York and London: W. W. Norton & Company.
- Etringer, B. D., Hillerbrand, E., & Clariborn, C. D. (1995). The transition from novice to expert counselor. *Counselor Education and Supervision*, 33(1), 4-17.
- Flury, J., & Ickes, W. (2001). Emotional intelligence and empathic accuracy. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*(pp.113-132). New York: Psychology Press.
- Garfield, S. L. (1994). Research on client variables in psychotherapy. In A. E. Bergin, & S. L. Garfield, *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed.) (pp.190-228). New York: John Wiley & Sons.
- Gelso, C. J., Fassing, R. E., Gomez, M. J., & Latts, M. G. (1995). Countertransference reactions to lesbian clients: The role of homophobia counselor gender and Countertransference management. *Journal of Counseling Psychology*, 42(3), 356-364.
- Gershetski, J., Arnkoff, D., Glass, C., & Elkin, I. (1996). Clients' Perceptions of Treatment for

- Depression: I. Helpful Aspects. *Psychotherapy Research*, 4(4), 233-247.
- Gleason, K. A., Jensen-Campbell, L. A., & Ickes W. (2009). The Role of Empathic Accuracy in Adolescents' Peer Relations and Adjustment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 35(8), 997-1011.
- Greenberg, L. S., Watson, J. C., Elliot, R., & Bohart, A. C. (2001). Empathy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 380-384.
- Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., Hill, C. E., Harp, J. S., & Carozzoni, P. (1998). Therapist perspectives on countertransference: Qualitative data in search of a theory. *Journal of Counseling Psychology*, 45(4), 468-482.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), 307-316.
- Horan, J. J. (1996). Effects of computer-based cognitive restructuring on rationally mediated self-esteem. *Journal of Counseling Psychology*, 43(4), 371-375.
- Ickes, W., Stinson, L., Bissonnette, V., & Garcia, S. (1990). Naturalistic social cognition: Empathic accuracy in mixed-sex dyads. *Journal of Personality & Social Psychology*, 59(4), 730-742.
- Ickes, W. (1993). Empathic accuracy. *Journal of Personality*, 61(4), 587-609.
- Jennings, L., & Skovholt, T. M. (1999). The cognitive, emotional, and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 46(1), 3-11.
- Jinks, G. H. (1999). Intentionality and awareness: A qualitative study of clients' perceptions of change during longer term counselling. *Counseling Psychology Quarterly*, 12(1), 57-71.
- Kelly, A. E. (1998). Client's secret keeping in outpatient therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 45(1), 50-57.
- Kim, D. M., Wampold, B. E., & Bolt, D. M. (2006). Therapist effects in psychotherapy: A random effects modeling of NIMH TDCRP data. *Psychotherapy Research*, 16(2), 161-172.
- Kurtz, R. R., & Grummon, D. L. (1972). Different approaches to the measurement of therapist empathy and their relationship to therapy outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 39(1), 106-115.
- Lorimer, R., & Jowett S. (2009). Empathic accuracy in coach-athlete dyads who participate in team and individual sports. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(1), 152-158.
- Marangoni, C., Garcia, S., Ickes, W., & Teng, G. (1995). Empathic accuracy in a clinically relevant setting. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(5), 854-869.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of consulting psychology*, 21(2), 95-103.
- Rogers, C. R., Gendlin, E. T., Kiesler, D. J., & Truax, C. B. (1967). *The therapeutic relationship and its impact: A study of psychotherapy with schizophrenics*. Madison, Wisc.: University of Wisconsin Press.
- Seligman, M. E. (1995). The effectiveness of psychotherapy: The Consumer Reports study. *American Psychologist*, 50(12), 965-974.

- Simpson, J. A., Kim, J. S., Fillo, J., & Ickes, W. (2011). Attachment and the Management of Empathic Accuracy in Relationship-Threatening Situations. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(2), 242 - 254.
- Skovholt, T. M., & Jennings. L. (2005). Mastery and expertise in counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 27(1), 13-18.
- Thomas, G., & Fletcher, G. (2003). Mind-Reading Accuracy in Intimate Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(6), 1079 -1094.
- Truax, C. B., & Carkhuff, R. R. (1967). *Toward effective counseling and psychotherapy*. Chicago: Aldine.
- Turner, P. R., Valtierra, M., Talken, T. R., Miller, V. L., & DeAnda, J. R. (1996). Effect of session length on treatment outcome for college students in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 43(2), 228-232.
- Vivino, B. L., Thompson, B. J., Hill, C. E., & Ladany, N. (2009). Compassion in psychotherapy: The perspective of therapists nominated as compassionate. *Psychotherapy Research*, 19(2), 157-171.
- Wampold, B. E., & Brown, G. S. (2005). Estimating variability in outcomes attributable to therapists: A naturalistic study of outcomes in managed care. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73(5), 914-923.
- Wynn, R., & Wynn, M. (2006). Empathy as an interactionally achieved phenomenon in psychotherapy: Characteristics of some conversational resources. *Journal of Pragmatics*, 38(9), 1385-1397.
- 원 고 접 수 일 : 2011. 1. 26
수정 원고접수일 : 2011. 4. 15
게 재 결 정 일 : 2011. 4. 30

Differences in Empathic Accuracy and Counseling Satisfaction across Counselor's Experience Levels in Early Counseling Phase

Jo, Su-Yeon

Kwon, Kyung-In

Kwangwoon University

The purpose of this study was to investigate mean differences in empathic accuracy and counseling satisfaction across counselor's experience levels in early counseling phases using empirical clinical data. A counseling session for thirty-two counselor-client pairs satisfying the selection criterion were recorded and counselor's empathic accuracy was measured and analyzed using the Empathic Accuracy Measure by Ickes. Findings in the current study revealed that an inexperienced, semi-experienced, and experienced counselor groups reported 61.63%, 72.47%, and 83.57% of empathic accuracy, respectively. Additionally, there was positive associated between a counselors' empathic accuracy and a clients' counseling satisfaction, $r=.39$, $p<.05$. Third, among sub-factors of the Korean Counselor Level Questionnaire, the counseling communication technique and humane attitude factors produced the positive relation with the empathic accuracy.

Key words : *Early Counseling Phase, Client's Recognition, Empathic Accuracy, Counselor's experience Level, Empirical Clinical Data, Counseling Satisfaction*