

## 상담단계와 내담자의 체험수준에 따른 상담자 개입패턴의 즉시적 성과

금 명 자 · 이 장 호  
(서울대 심리학과)

본 연구는 다음의 세가지 목적을 가지고 수행되었다. 첫째, 상담 단계와 내담자 언어 반응의 체험수준에 따라 달라지는 상담자 개입패턴을 확인하고자 하였다. 상담 단계와 내담자 언어 반응의 체험수준은 상담자 개입패턴에 영향을 미치는 과정적 맥락변인이고, 상담자의 개입패턴은 의도와 언어반응양식으로 구성된다. 둘째, 상담자의 개입패턴이 즉시적으로 발생하는 내담자 반응에 미치는 효과를 검토하고자 하였다. 이를 위해 내담자의 주관적 반응과 언어반응의 체험수준이 측정되었다. 셋째, 상담자의 의도나 언어반응양식이 독립적으로 회기 평가에 미치는 영향과 상담자 개입패턴이 회기평가에 미치는 영향을 비교하고자 하였다. 이상의 세가지 목적을 수행하기 위해 10회기 시간-제한상담 8사례의 24회기가 수집되었다. 상담자의 모든 언어반응들은 의도와 반응양식으로 평정되었고, 내담자의 모든 언어반응들은 주관적 반응과 체험수준으로 평정되었다. 이들 평정된 상담 과정 변인들은 계기분석(연계분석)과 여러 통제방법들로 처리되어 다음과 같은 결과들을 얻었다. 첫째, 상담자들은 상담 단계와 직전 내담자의 체험수준에 따라 상이한 개입패턴을 사용하였다. 즉, 상담자는 동일한 개입 의도를 가지고 있더라도 과정적 맥락변인들에 따라 서로 다른 언어반응양식을 사용하여 개입하였다. 둘째, 상담자의 동일한 개입패턴이라도 과정적 맥락에 따라 내담자는 상이한 주관적 반응을 경험하였다. 셋째, 직전 내담자의 낮은 체험수준에 후속하는 대부분의 상담자 개입패턴들은 직후 내담자의 체험수준을 상승시켰으나 직전 내담자의 높은 체험수준에 후속하는 대부분의 상담자 개입패턴들은 직후 내담자의 체험수준을 떨어뜨렸다. 그러나 상담자 언어반응양식의 한 종류인 '재언급'이 포함된 개입패턴들은 내담자의 체험수준을 변화시키지 못했다. 넷째, 상담자 개입패턴이 회기평가에 미치는 영향은 상담자 의도나 언어반응양식이 개별적으로 회기평가에 미치는 영향과는 다른 특성을 보여주었다. 이러한 결과들은 상담 실제와 이론적으로는 이미 논의되고 있으나 기존 연구들에서는 드러나지 못했던 상담자-내담자의 교호적 상호작용과 상담자 개입패턴의 효과를 보여준다. 본 연구는 몇가지 제한점들을 가지고 있지만, 기존의 상담 과정연구들의 문제점들을 보완하여 복잡하고 미세한 상담 과정을 보다 구체적으로, 보다 실제적으로 기술하였다는 의의를 가지고 있다.

상담이나 심리치료가 추구하는 목표는 내담자의 바람직한 변화이며, 이러한 변화는 전문적 훈련을 받은 상담자의 개입(intervention)을

통해 얻어진다. 그러므로 Eysenck(1952)를 비롯하여 수많은 상담심리학 영역의 연구자들이 던졌던 '전문적 상담이나 심리치료는 실제로

효과가 있는가?’라는 질문은 우선 상담자 개입의 효과를 확인하므로써 그 답에 접근할 수 있을 것이다.

상담자의 개입은 면접 개입과 문제해결적 개입으로 나누어 볼 수 있다(이장호, 1986). 면접 개입은 내담자의 문제나 상담의 목표에 관계없이 모든 상담 면접에서 공통적으로 사용되는 상담자의 반응을 말한다. 반면 문제해결적 개입은 내담자의 문제나 상담의 목표, 상담자의 이론적 접근방법 등에 따라 달리 적용되는 각종 기법(technique)들을 일컫는 것으로서 역할적 의도, 단계적 둔화, 역할연습, 독서요법, 이완훈련, 연상, 꿈의 분석 등이 이에 포함된다. 본 연구에서는 상담자의 개입을 모든 상담이나 심리치료의 면접에서 공통적으로 활용되는 면접 개입에 제한한다.

상담자의 개입으로 회기 성과나 상담 성과를 예언할 수 있는지를 살펴본 과정-성과연구들의 결과들은 일관성이 없거나 상담자가 실제 상담 과정에서 응용하기에는 한계가 있었다. 이들 연구들은 몇가지 문제점들을 가지고 있는데, 모두 상담 과정의 실제적 특성들을 간과했다는 공통점을 가지고 있다. 이를 살펴보면 다음과 같다. 첫째는 상담자의 개입을 이루는 여러가지 구성요소중 일부분만을 다루었다는 점이다. 상담자는 의식을 하든 혹은 하지 않든 간에 특정 의도를 가지고 특정 언어반응양식을 사용하여 개입하게 된다. 그러나 이들 연구들은 상담자의 개입을 언어반응양식이나 의도등 어느 한가지로 제한하여 연구하였거나 이들간의 발생비율만을 조사하였을 뿐이다. 둘째는 상담자 개입의 맥락을 충분히 고려하지 못했다는 점이다. 상담은 상담자와 내담자의 상호작용으로 이루어지는 일련의 과정으로, 동일한 상담자의 개입이라도 언제 그 개입을 하느냐에

따라 내담자에게 미치는 효과가 달라진다. 그래서 언제나 효과적인 상담자 개입이 따로 있는 것이 아니라 다만 맥락에 따라 더 효과적인 개입이 있을 뿐이다. 그러나 기존의 연구들 대개가 상담자가 개입할 때의 맥락을 간과한 채 상담자 개입의 효과를 밝히려고 하였다. 셋째는 상담 과정에 있었던 상담자 개입의 효과를 그 상담시간이 끝난 후나 상담 전체가 끝난 후에야 비로소 확인하였다는 점이다. 한 회기의 상담이 진행되는 동안에는 무수한 과정변인들이 서로 상호작용하기 때문에 한 순간에 이루어졌던 상담자의 개입을 회기 성과나 상담 성과로 확인하는 방법은 그 개입의 효과이기 보다는 전반적인 성과를 평가한 것이라 하겠다.

이러한 문제점들은 몇몇 연구자들(Hill & O'Grady, 1985; Martin, 1984)이 제안한 상담 과정 모델에 비추어 보았을 때도 상담 과정 연구자들이 반드시 극복해야할 주요 문제들이다. Hill과 O'Grady(1985)에 의하면, 상담자는 전반적인 지식기반과 즉시적인 자극에 근거해서 다음 순간에 내담자에게서 이루어지기를 원하는 특정 의도나 목표를 가지며, 다시 이 의도들은 언어라는 도구를 통해 내담자에게 전달된다. 이 모델에 의하면 상담자의 개입에는 의도와 언어반응양식이 포함되며, 전반적인 지식기반과 즉시적인 자극과 같은 맥락변인들이 상담자가 개입을 결정하는데 영향을 미치고 있다. Hill과 그의 동료들(1988b)은 상담자가 개입하기 직전에 있는 내담자의 체험수준이 맥락변인으로 작용하고 있음을 실제 사례를 통해 증명하였다. Martin(1984)의 인지 매개 패러다임(cognitive mediational paradigm)도 역시 상담 과정의 상호작용적 특성을 강조한다. 상담자가 내담자에게서 일어나길 바라는 인지적 조작을 그 순간의 목표로 정하여 적절한 언어반응을

통해 전달하면 내담자는 상담자가 의도했던 인지적 조작을 수행한다. 다시 상담자는 이 내담자의 반응을 바탕으로 새로운 내담자의 인지적 조작을 의도하게 되는 과정이 인지 매개 패러다임에서 말하는 상담 과정이다.

본 연구는 맥락변인들을 고려하여 의도와 언어반응양식으로 이루어진 상담자의 개입패턴을 찾으므로써 위에서 지적했던 첫번째와 두번째의 문제점들을 보완하고, 그들 개입패턴의 즉시적 효과를 확인하므로써 세번째로 지적했던 문제점을 극복하고자 한다. 이 즉시적 효과는 다시 상담자의 개입에 맥락변인으로 작용하게 된다. 이로써 내담자 → 상담자 → 내담자 → 상담자 ····로 이어지는 상담 과정의 교호적 상호작용(reciprocal interaction)이 드러나게 될 것이다. 구체적으로 상담 과정의 초기, 중기, 말기의 각 상담 단계와 상담자가 개입하기 직전에 있는 내담자 언어반응의 체험수준을 맥락변인으로 정하여, 이 맥락변인들에 따라 상담자는 어떤 의도와 언어반응양식을 사용하여 개입하는 지, 또 그 개입의 효과는 내담자에게 즉시적으로 어떻게 드러나는 지를 내담자의 즉시적 느낌과 체험수준의 변화로 살펴보고자 한다. 먼저 위에서 지적했던 세가지 문제점들을 각각 이전 연구들을 통해 살펴본 후, 본 연구의 주제를 구체적으로 제시하고자 한다.

## 1. 상담자의 의도와 언어반응양식

상담자의 개입은 언어반응양식을 가지고 조작하는 것이 가장 광범위하며 일반적인 방법이다(Hill, 1978; Hill, Helms, Tichenor, Spiegel, O'Grady, & Perry, 1988b; Stiles, 1987). 많은 연구들이 상담자나 내담자의 회기내 행동을 언어반응양식으로 측정하여 성과 측정치와 비교

하므로써 상담자 개입의 효과를 검토하여 왔다. 그러나 여러 연구들(Barkham과 Shapiro, 1986; Frank와 Sweetland, 1962; Hill, Carter 및 O'Farrell, 1983; Kanfer, Philips, Matarazzo 및 Saslow, 1960; Elliott, 1985; Elliott, Barker, Caskey 및 Pistrang, 1982; Snyder, 1945;)에서 공통적으로 드러나는 상담자의 '해석', '반영', '질문' 및 '조언' 반응들은 그 효과에 일관성이 없거나 각 연구들이 사용한 종속변인들이 서로 다르기 때문에 그 결과들을 실제 상담 과정에 일률적으로 적용하기에는 한계가 있다.

Elliott(1985), Elliott, Barker, Caskey 및 Pistrang(1982)은 상담자의 언어반응양식에 따라 내담자가 평정한 조력도에 별다른 차이가 없다고 지적하면서, 다른 중개변인이 조력도를 설명할 수 있는 변량의 대부분을 설명한다고 제안하였다. Hill 등(1988b)도 상담자 언어반응양식들이 내담자의 조력도 평정, 내담자의 언어반응의 체험수준 및 내담자의 주관적 반응등의 즉시적 성과에 의미있게 관련되기는 하나 그 변량이 너무 작아 이것과 상호작용하는 다른 과정변인들을 함께 고려해야 한다고 하였다.

Martin(1984)은 밖으로 드러나는 언어반응만을 다루는 연구로는 진정한 상담 과정을 밝힐 수 없다고 지적하면서, 상담자와 내담자의 내현적 인지조작을 포함한 인지 매개 패러다임을 제시하였다. 내담자에게서 유발시키고자 하는 인지적 조작(cognitive operation)을 상담자가 의도하고 그 의도를 적절히 전달할 수 있는 언어반응을 하면 내담자에게서 그 인지적 조작이 이루어진다는 것인데, 상담자에게 있어서 내현 반응은 개입의도로, 외현 반응은 언어반응양식으로 각각 조작하였다. Martin 등(1986, 1987, 1989)의 연구 결과들을 볼 때, 상담자는 내현적인 특정 개입의도를 가지고 외현적인 특

정 언어반응양식을 사용하여 상담 개입을 수행함을 알 수 있다. 다만 Martin 등은 특정 개입 의도와 특정 언어반응양식간의 관계를 유발비율로 확인하였기 때문에 상담자의 특정 의도에 특정 언어반응양식이 일관성있게 후속되는 지는 실제로 확인하지 못했다.

Hill과 O'Grady(1985)가 제안한 상담 과정 모델을 살펴보면, 적어도 상담자의 개입이 의도와 언어반응양식으로 구성되어 있음을 알 수 있다. 상담자는 전반적 지식기반과 즉시적 자극변인에 근거해서 다음 순간에 내담자에게서 이루어지기를 원하는 특정 의도나 목표를 갖는다. 다시 이러한 의도들은 언어라는 도구를 통해 내담자에게 전달된다. 예를 들면 상담자는 내담자의 감정들을 명료화하기 위해 내담자의 애매한 감정을 반영할 수도 있고, 자기-공개반응을 할 수도 있으며 직면반응을 사용할 수도 있다. 즉 상담자는 동일한 의도라도 다양한 언어반응양식을 사용하여 개입할 수 있다. 또한 상담자의 동일한 개입의도가 여러가지 언어반응양식을 통해 전달되면 서로 다른 효과를 보인다.

오경희(1986)의 연구는 상담자의 개입의도와 언어반응양식을 함께 고려하여 동일한 개입 의도라도 어떤 언어반응양식을 사용하느냐에 따라 여러가지 회기 성과들이 달라짐을 보여주었다. 예컨대 내담자들은 상담자의 평가의도가 질문양식으로 전달될 때에는 피상적인 상담으로, 평가의도가 서술양식으로 전달될 때에는 순조롭지 못한 상담으로 평가하였고 상담자에 대한 호감이 저하된다고 보고하였다. 그러나이 연구는 모의상담연구(analogue study)였으며 의도와 전달양식을 제한적으로 사용하였기에 일반화에 어려움이 있다.

Hill, Helms, Tichenor, Spiegel, O'Grady 및

Perry(1988b)는 상담자의 언어반응양식이 즉시적 성과, 회기 성과 및 상담 성과 각각에 미치는 영향을 검토하려고 하였으나, 상담자의 언어반응양식만으로는 내담자의 변화를 설명할 수 있는 변량이 매우 적어 다른 개입변인인 상담자의 의도를 첨가하였다. 이들은 상담자의 의도와 언어반응양식의 유관표(contingency table)를 만들어 카이자승검증을 하여 의도와 언어반응양식이 체계적으로 공변하고 있음을 보여주었다. 즉 의미있게 자주 발생하는 33개의 상담자 의도와 언어반응양식쌍을 찾을 수 있었다. 예를 들면 상담자는 개방질문, 재언급, 해석 및 직면의 언어반응양식들을 통해 내담자로 하여금 자신의 행동과 감정을 탐색하도록(탐색 의도) 하였다. 또 개방질문, 한정질문 및 직접적 지시로 내담자를 평가하였다(평가 의도). 그리고 동일한 목적을 가졌지만 다양한 언어반응양식을 사용한 여러가지 상담자의 개입들은 즉시적인 조력도 평가와 직후 내담자 언어반응의 체험수준에 차이를 보였다. 이러한 결과는 상담자의 개입이란 개입 목적과 표현양식을 동시에 고려해야만 실제적 특성을 확인할 수 있음을 의미한다.

이상의 연구들은 우리에게 상담자의 의도와 언어반응양식은 연이어 유발되어 특정 개입패턴을 형성한다는 것과, 상담자의 의도나 언어반응양식중 어느 한가지로만 상담자의 개입 성과를 설명할 수 없음을 시사한다.

## 2. 상담자의 개입에 미치는 맥락의 영향

집합적 설계(aggregate design)의 기본 가정은 내담자 혹은 상담자의 특정 행동이 그것이 발생하는 맥락과는 관계없이 항상 '바람직하거나 바람직하지 않다'는 것이다. 그러기에

집합적 설계로 드러난 여러가지 결과들은 진정한 상담과정의 특징이라고 말하기 어렵다. 예를 들면, 여러 연구들(Elliott, 1985; Elliott, Baker, Caskey, & Pistrang, 1982; Hill, Carter, & O'Farrell, 1983; O'Farrell, Hill, & Patton, 1986)을 통해 상담자의 해석반응이 내담자에게 가장 조력적인 반응으로 나타나고 있지만 해석반응이 많다고 해서 반드시 좋은 성과가 보장된다고는 할 수 없다. 이장호(1986)는 상담자가 해석을 사용하는데 있어서 가장 중요한 것은 시기의 문제(timing)라고 지적하였다. 그는 상담 중 해석반응을 내담자가 받아들일 준비가 되어있다고 판단될 때 조심스럽게 할 것을 권한다. 정방자(1986)의 연구는 상담과정의 중기 이후에 상담자의 해석이 나타난다고 보고하였는데, 이는 이장호(1986)의 주장을 실제 사례에서 확인할 수 있었던 결과라 하겠다. 왜냐하면 중기는 내담자가 상담자의 해석반응을 받아들일 수 있을 정도로 상담과정에 충분히 몰입된 시기이기 때문이다. 반면 내담자가 받아들일 수 없을 때 행해지는 상담자의 해석은 별 효과가 없거나 오히려 상담관계를 후퇴하게 할 수 있다(강선미, 1990).

Rice와 Greenberg(1984)는 상담이나 심리치료 과정 중에 있는 사람들은 상황을 능동적으로 해석하고 그 해석과 자신의 목표에 근거해서 그 다음 행동을 결정하는 목표-지향적(goal-setting) 존재라고 하였다. 내담자들은 상황을 지각하는 양식에 따라 동일한 치료적 개입에 대해서도 서로 다른 반응을 보이며, 상담자는 내담자의 상태를 고려하여 적절한 개입의도를 계획한다. 또 상담자는 동일한 의도를 갖고 있더라도 그 효과를 높이기 위해 여러가지 언어반응양식중 특정 언어반응양식을 선택하여 사용한다. 다시 말해 상담자의 반응이나

내담자의 반응은 이전 상대방의 반응에 영향을 받아 유발된 생산물이라 할 수 있다. 예를 들어 내담자가 당혹스럽고 두려운 감정을 공개한 직후의 상담자의 지지적이고 공감적인 반응은, 내담자의 자기 탐색을 유도하는 상담자의 탐색이나 직면반응보다는 분명히 더 바람직하다. 그러나 시간이 좀 흐르고 나면 그 역이 진실이 될 수 있다는 것이 상담자 개입에 있어서 맥락의 영향이다. Greenberg(1986)는 상담이나 심리치료에 대한 이해와 설명이 아직도 미흡한 이유로서 이전의 연구들이 맥락에 대한 관심을 연구에서 실현하지 못한 점을 지적하였다. 상담 과정 연구들을 개관한 Hill(1990)도 상담자 개입 효과를 결정하는 중요한 요인으로 맥락을 들고 있다.

Wampold와 Kim(1990)은 Hill 등(1983)이 발표했던 사례를 계기분석(연계분석)으로 재분석하여 상담자-내담자의 교호적 영향을 검토하였다. 이들의 결과는 상담자와 내담자의 언어 반응양식의 단순빈도로 사례를 설명할 때(Hill 등, 1983)와는 판이한 상담자-내담자의 상호작용을 보여준다. 즉 내담자의 기술(description) 반응은 회기성과치와 정적으로, 경험(experiencing) 반응은 부적으로 관련되었으나, [내담자의 기술반응-상담자의 단순격려반응]쌍은 회기 성과와 부적 상관인, [내담자의 경험반응-상담자의 단순격려반응]쌍은 정적 상관인이 있었다. 즉 동일한 상담자 반응이라도 직전 내담자 반응에 따라 그 성과에 차이가 있었다. 비슷한 결과는 유성경(1987)과 유정이(1990)에게서도 찾을 수 있다.

이동귀(1992)는, 상담자는 내담자의 상태에 맞추어 적절한 의도를 선택한다고 보고하였다. 특별히 상담의 초기이기 때문에 내담자가 부정적 느낌의 주관적 반응을 보이면 상담자는 비

교적 제한된 의도를 가지고 반응하였다. 또 동일한 의도이지만 직전 내담자의 주관적 반응에 따라 회기 효율성 평정에 달리 영향을 준다. 이러한 결과는 상담자의 개입에 있어서 직전 내담자 상태-그것을 주관적 반응으로 측정하든 언어반응의 체험수준으로 측정하든 간에 상관 없이 -를 고려해야만 비교적 실제적인 상담자 개입의 모습이나 효과를 드러낼 수 있음을 보여준다.

이동귀(1992)가 내담자의 주관적 반응과 상담자 의도와 의 계기쌍(연계고리)을 확인하였다면, 문형춘(1993)은 내담자의 주관적 반응과 상담자 언어반응양식의 계기쌍(연계고리)을 확인하였다. 문형춘(1993)은 상담 초기 면접에서 상담자의 언어반응양식들이 직전 내담자 반응에 따라 유발 확률에 차이가 있다고 보고하였다. 예컨대, 내담자가 이전 상담자 개입에 대해 '부정적 느낌'을 가지고 있을 때에 상담자는 14개의 언어반응양식 중 2가지 언어반응양식만을 제한적으로 사용하였다.

Hill(1982)은 상담자가 특정 개입을 결정하는 데에 상담이 시작되기 전부터 존재하는 변인들과 상담 과정에 따라 내용이 달라지는 과정적 변인들이 영향을 미친다고 하였다. 상담이 시작되기 전부터 이미 존재해 있어서 비교적 지속적인 영향을 미치는 변인들에는 상담자의 성격이나 치료적 입장, 내담자의 성격이나 문제유형을 비롯한 상담에 참여한 사람들이 개별적으로 소지하고 있는 다양한 변인들과 물리적 환경 등이 포함된다. 상담 과정에 의해 변하면서 상담자에게 영향을 미치는 변인에는 상담자가 개입하기 직전의 내담자 상태가 포함된다. Elliott 등(1987)도 상담자가 개입하기 직전의 내담자 언어반응이 상담자가 개입을 결정하는 데에 큰 영향을 미친다고 지적한 바 있다.

바로 이러한 변인들이 상담자가 개입을 결정하는 데 영향을 미치는 맥락을 형성한다. 본 연구에서 다루고자 하는 맥락변인들은 상담이 진행되면서 순간 순간의 맥락을 이루는 과정적 맥락변인들로서, 상담 단계와 상담자 개입 직전의 내담자 언어반응의 체험수준이다.

상담의 단계들은 각 단계마다 독특한 과제를 지니고 있다. 상담 초기에서는 상담자와 내담자가 만나 문제를 공유하면서 촉진적 관계를 형성하고 상담의 목표를 정해야하며, 중기에서는 목표를 성취하려는 다양한 노력이 여러가지 방법으로 활발히 이루어지며, 말기에서는 상담을 하면서 내담자가 새롭게 이룬 여러가지 변화를 실제 생활에 적용하면서 평가하고 종결을 준비해야 한다. 상담자는 단계마다의 과제들을 성취하기 위해 개입의 종류와 내용을 달리하며, 내담자도 이에 따라 상담과 상담자에 대한 이해와 관여 정도가 달라진다. 이것은 곧 상담 과정을 변화시키며 내담자를 변화시킨다. 예컨대 Tracey와 Ray(1984)는 상담의 단계에 따라 상담자와 내담자의 상호 보완성(complementarity)에 차이가 있다고 보고하였다. 즉 상담이 초기, 중기, 말기로 진행되면서 성공적인 상담 사례에서는 보완성이 고→저→고의 패턴을 보이나 실패한 상담에서는 보완성과 관련된 특징적인 패턴이 없었다. 상담 초기에서 촉진적 관계를 형성하고 합의된 목표를 이루기 위해 상담자는 상호 보완성을 높여 내담자로 하여금 상담 과정에 편안하게 몰입하도록 해야하고, 중기에서는 문제를 해결하기 위해서 탐색과 도전이 활발하게 이루어지므로 자연히 보완성이 떨어지며, 말기에서 내담자가 자신의 변화를 통합할 때 상담자는 상호 보완성을 높혀 분위기를 편안하고 안락하게 만들어 주는 것이 필요하다고 하겠다. 김정옥(1990)은 상담자의 화제결정지

표로 보완성을 측정하였는데, 초기 상담에서 상담자의 화제결정지표가 높을 수록 내담자는 상담자를 전문적이고, 신뢰롭고, 호감이 가는 것으로 지각하였고, 상담 시간을 순조롭고 깊은 것으로 평가하였으며, 상담에 대해 만족스러워 한다고 보고하였다. 최윤미(1988)는 상담자가 사용한 의도 비율이 상담 단계에 따라 달라진다고 보고한 바 있으며, 김현순(1988), 정방자(1986) 그리고 Hill 등(1983, 1988b)도 상담 단계에 따라 상담자들이 언어반응양식들을 차별적으로 사용한다고 보고하였다. 이들 상담 단계를 구분하여 상담자 개입의 특성을 살핀 연구들은 상담의 단계가 상담자 개입에 영향을 미치는 변인임을 보여준다.

본 연구에서 다루고자 하는 또 다른 과정적 맥락변인은 상담자가 개입하기 직전에 이루어진 내담자 언어반응의 체험수준이다. Hill 등(1988b)은 상담자가 개입하기 직전에 있는 내담자의 언어반응을 고려하여 상담자 개입의 특성을 보다 실제적으로 확인할 수 있었다. 내담자의 언어반응은 그 특성에 따라 상담자에게 다른 의미를 줄 수 있다. 내담자의 언어반응에 담겨져 있는 내용이나 주제, 목소리의 굵기나 강약, 문법적 양식, 내용의 깊이 등 모든 것이 어우러져서 상담자가 그 다음 개입을 하는데 영향을 미친다. 특별히 그들이 고려한 맥락변인은 내담자 언어반응의 '체험수준'이었다. 내담자 언어반응의 체험수준이란 언어반응에 나타난 것으로, 자신의 내면을 지각하는 정도와 내면에 대한 지각을 확장하고 내면의 탐색에 기울이는 노력 정도를 말한다. 다시 말해 내담자가 상담에 참여하는(involved) 질적 특성을 측정하며, 언어반응의 내용, 표현방식, 문법, 반응의 유창성 등의 기준에 의해 평가된다. 그들의 연구 결과에 따르면, 상담자의 개입은 직전

내담자 언어반응의 체험수준에 따라 사용하는 언어반응양식에 차이가 있었다. 내담자가 낮은 체험수준일 때 상담자는 보다 많은 정보를 제공하고 해석을 적게 사용하였고, 내담자가 높은 체험수준일 때는 지지하고 감정을 탐색하는 개입을 많이 사용하고 정보 제공은 거의 하지 않았다. 사용 빈도뿐 아니라 개입의 효과도 직전 내담자의 체험수준에 따라 달랐다. 상담자와 내담자는 직전 내담자의 체험수준이 낮을 때에는 상담자의 감정과 행동을 탐색하는 의도가 가장 도움이 되었다고 평정하였다. 그러나 내담자의 직전 체험수준이 높을 때에는 상담자 개입 대부분이 도움이 컸다고 평정하였다. 이렇듯 상담자의 개입은 개입 직전의 조건에 따라 그 의도와 언어반응양식들이 달라지며 그 효과도 달라진다. 그러나 이들은 상담과정의 단계를 고려하지 않은 채 전체 자료에서 상담자 개입쌍을 찾고, 찾은 개입쌍들의 전후에 있는 내담자 체험수준을 검토하였기 때문에, 체험수준별로 의미있는 상담자 의도-언어반응양식쌍은 2-3개 정도였다. 이러한 방법은 상담과정의 교호적 상호작용, 즉 내담자→상담자→내담자→상담자 . . . 의 계기성을 보장하지 못한다. 왜냐하면 상담자의 특정 개입을 지정해 놓고 그 개입의 직전 반응과 직후 반응에 대한 특성을 기술한 것에 불과하기 때문이다.

상담 과정이 교호적 상호작용 관계라 함은 상담자-내담자의 반응들이 서로 영향을 미치면서 이어지는 과정을 지칭한 것으로, 상담 과정에 관한 연구는 특정 지점에서 상담자의 특정 개입과 내담자의 수행이 순환적으로 맞물려 있는 방식을 명세화해야 한다. 특정 맥락에서 빈번히 발생하는 상담자 개입 패턴과 그 효과에 관해 세밀하게 기술하는 연구는 교호적 상호작용의 한 고리를 보여줄 수 있다. 또한 이러한

연구는 내담자에게 일어나는 변화 기제의 본질적 성격을 이해하게 하며, 따라서 서로 다른 치료적 상황에 걸친 내담자의 변화도 조명할 수 있을 것이다.

### 3. 상담자 개입의 즉시적 성과

1980년대 이전에 이루어진 연구들은 대개가 '성과 연구'(outcome study)로서, 상담이나 심리치료가 끝났을 때 내담자에게 시작할 때와는 다른 긍정적 변화가 유의미하게 일어났는지를 확인하여 상담과 심리치료의 작업효과를 증명하려 하였다. 그러나 Hill(1978)과 Elliott(1979) 등 여러 연구자들은 과정 내에서 이루어지는 상담자와 내담자의 언어적 상호작용에 관심을 가지고 체계적 연구들을 수행하여 상담의 효과를 검토하려고 하였다. 이것이 소위 '과정 연구'(process study)이다.

개별적으로 이루어졌던 과정 연구와 성과 연구의 전통이 수렴되기 시작하자, 과정과 성과를 연결하는 탐색이 시작되었다. 그러나 회기내 과정 변인과 특정 성과 변인간의 유의미한 관계가 반복 검증되는 연구는 거의 없었다(Greenberg & Pinsof, 1986). 과정-성과 연구의 결과가 빈약한 것을 설명하기 위해 여러가지 주장이 있었으나, 대개는 과정-성과 연구들의 방법론적 결함으로 의견이 모아졌다. 과정-성과 관계를 다루는 전통적 연구방법은, 상담 회기내 과정의 어떤 특성을 종결이나 추수면접에서 측정된 변인의 사전-사후 변화의 양에 관련시키는 것이었다. 그러나 종결시에 나타난 대부분의 유의미한 치료적 효과는 지나가버린 사건과 요인들이 복합적으로 누적된 결과이며, 내담자의 특성, 시간의 흐름, 일화적 사건과 같은 상담과정의 외적변인들도 기여하여 발생된

성과이다. 이러한 방법으로 어떤 상호작용이나 기법이 유용한지를 확인하는 것은 거의 불가능하다. 대부분의 상담 과정이 단일 회기 내에서도 동일한 성과를 보이지 않을 뿐더러, 상담의 전체 과정에 걸쳐서는 더욱 그러하다. 평균 측정치나 시간이 흐른 후에 측정된 성과는 그 성과와 가장 관련이 될 수 있는 변화를 흐릴 수 있어서 문제가 된다.

Kiesler(1979), Rice와 Greenberg(1984), 그리고 Pinsof와 Greenberg(1986)는 성과에 대한 '과정 접근'(process approach)을 주장하였는데, 성과란 종결시나 어떤 한 지점에서 한번 측정되는 것이 아니라 유동적이고 계속적인 과정으로서 상담 과정중의 작은 성과들로 이루어진다고 본다. 과정 접근은 보다 작은 연구 단위에 초점을 맞추으로써 시간적으로 보다 밀접하게 연결된 과정변인과 성과변인 간의 관계를 밝히려는 시도로 실현된다. 이러한 시도는 과정-성과 연결을 희석시키거나 무효화하는 다른 사건과 경험이 끼어드는 것을 최대한으로 감소시킨다. 상담자 개입에 뒤따른 내담자의 반응들로 측정된 작은 단위의 성과는 Pinsof(1981)가 지적했듯이 말초적 성과가 아니라 중심적 성과에 해당한다고 하겠다.

한편 1980년대 후반에 나타난 연구들은 상담자의 개입 - 비록 그것이 상담자의 개입 중 일부분이지만 - 에 바로 후속하는 내담자 반응들에 관심을 가졌다. 이러한 연구 흐름은 '계기분석(연계분석)(sequential analysis)'의 컴퓨터 프로그램이 개발되고(Wampold & Margolin, 1982; Wampold & Roll, 1986), Kagan(1973)이 상담면접훈련에 사용했던 대인 과정 회상 기법 혹은 자극 회상 기법(stimulated recall method)을 상담연구에 사용하면서부터 시작되었다(Elliott, 1982; 1985). 상담자와 내담자의



상호작용을 확인하는 방법으로 대두된 계기분석(연계분석)은 한 회기의 반응빈도도 고려하여 특정 과정변인과 다른 과정변인의 우연확률 이상의 계기성을 확인할 수 있게 해주었다. Wampold와 Kim(1990)을 비롯하여 최근 우리나라에서 이루어진 상담과정연구들(문형춘, 1993; 유정이, 1990; 이동귀, 1992; 조성호, 1992)은 이 계기분석(연계분석)을 사용하여 상담과정 내에서 연계적으로 발생하는 상담자 개입과 내담자 반응의 교호적 상호작용을 검토할 수 있었다. 또한 상담 과정의 내현과정을 검토한 연구들(문형춘, 1993; 심은, 1993; 이동귀, 1992; 최윤미, 1988)은 대인 과정 회상 기법을 통해서 내담자와 상담자의 내현과정을 측정해 낼 수 있었다.

Martin(1984)이 제시했던 상담 과정의 인지 매개 패러다임과 Hill과 O'Grady (1985)가 제시했던 상담 과정 모델 그리고 이들 모델들을 실제 상담 사례를 통해 증명한 여러 연구들의 결과들을 종합해 볼 때 상담 과정에는 적어도 네가지 변인 - 상담자의 내현, 외현 반응 그리고 내담자의 내현, 외현 반응 - 이 존재한다. 상담자가 내현적인 개입의도를 가지고 외현적 언어반응을 통해 개입을 완성하듯이 내담자도 상담자 개입에 대해 내현 반응과 외현 반응을 한다(금명자와 이장호, 1992). 상담자의 개입이라는 상황적 자극에 대해 내담자는 갖고 있는 전반적 특성 - 상담에 대한 기대나 목적, 인지적 특성 등 - 에 따라 즉시적으로 어떤 느낌이나 심리적 체험을 하게 된다. 상담자의 개입으로 인해 내담자에게 즉시적으로 유발되는 내현 반응을 Elliott(1985)는 '즉시적 영향'(impact)이라 하였고, Hill, Helms, Spiegel 및 Tichenor(1988a)는 주관적 반응(reaction)이라고 명명하였다. 특별히 Hill 등(1988a)은 Hill과

O'Grady(1985)에서 주장했던 상담 과정 모델에 근거하여 내담자의 주관적 반응을 상담자의 개입으로 인해 내담자에게 즉시적으로 발생하는 심리적 경험이나 느낌으로 정의하고 '내담자 주관적 반응 체계'(Client Reaction System)를 개발하였다. 이들은 여러 번의 타당화 작업을 거쳐 21개의 항목을 가진 체계를 개발하였고, Hill 등(1988b)에서는 5개의 항목을 사용하는 것이 항목의 독립성을 유지할 수 있다고 추천하였다. 우리나라에서는 문형춘(1993), 이동귀(1992) 그리고 최명숙(1991)의 연구들은 Hill 등(1988a)이 개발한 주관적 반응체계를 사용하여 내담자의 주관적 반응이 상담 과정과 성과에 미치는 영향을 검토하였다. 최명숙(1991)은 내담자의 주관적 반응을 정확하게 지각한 후 이루어진 상담자의 개입이 내담자에게 더 조력적임을 보여주었고, 이동귀(1992)는 내담자의 주관적 반응과 상담자 의도의 계기쌍(연계고리)으로 회기 성과를, 문형춘(1993)은 내담자 주관적 반응과 상담자 언어반응양식의 계기쌍(연계고리)으로 즉시적 성과를 예언할 수 있었다.

그러나 내담자의 내현 반응은 직접 밖으로 드러나지 않은 채 언어반응으로 연결된다. 앞에서 지적했듯이 내담자의 외현 반응인 언어반응양식에 대해서도 많은 연구들이 이루어졌다(김수현, 1988; 유성경, 1988; 정방자, 1986; Hill, 1981; Wampold & Kim, 1990). 그러나 내담자의 언어반응양식으로 상담자 개입 효과를 측정하는 것은 내담자의 변화를 확인하기에는 미흡하다. 내담자의 언어반응양식도 상담자의 언어반응양식처럼 언어반응의 문법적 구조에 근거하여 분류한 것이기 때문에 내담자에게서 일어나는 변화를 질적으로 분석하기 어렵다. 예컨대 주요 내담자의 언어반응양식으로 '기술

(discription)'과 '경험(experiencing)'을 들 수 있는데, 동일하게 평정된 기술반응이나 경험반응들이라도 내용의 질적 특성이 다르다. "나는 어제 잠을 잤어요"도 '기술' 반응으로 분류되지만 "나는 어제 남자친구와 잠을 잤어요" 역시 '기술' 반응으로 유목화된다. 동일한 기술반응이라도 질적인 평정을 한다면 후자가 상담 과정에 더욱 몰입된 반응이라고 하겠다. 그러므로 내담자에게서 일어나는 즉시적 변화를 언어 반응양식으로 측정하는 것은 제한적이다. 이에 대한 대안으로 언어반응양식뿐 아니라 그 질적 부하량도 평정할 수 있는 체계가 요구되었다.

내담자 언어반응의 질적 특성을 측정할 수 있는 방법으로서 내담자의 체험수준은 새롭게 관심을 받아야 할 변인이다. '체험한다'(experiencing)라는 개념은 상담 및 심리치료에서 내담자가 나타내는 상담 참여의 질적 특성을 가리킨다고 이미 앞에서 지적하였다. 이러한 내담자 과정은 상담의 과정 목표로서 중요한 의미를 갖는다(이장호, 1986). 내담자가 자기를 탐색하여 자각하는 것은 Rogers의 인간 중심치료에서는 중요한 상담과정이며, 이는 곧 상담의 궁극적 성과와 연결된다. Hill(1990)은 내담자 행동에 대한 가장 좋은 측정방법으로 체험척도에 의한 체험수준 평정을 추천하고 있다. 체험척도는 내담자 중심치료에서 발전되었지만 다른 이론적 조망에서도 광범위하게 사용되고 있다. 특히 Klein, Mathieu-Coughlan 및 Kiesler(1970)가 개발한 체험척도는 내담자 언어반응 속에 담겨있는 자기로의 몰입(invovement)을 수준별로 측정할 수 있도록 되어있다. 7개 수준으로 이루어진 체험척도에서 내담자의 언어반응이 비감정적이고 피상적일 때는 낮은 수준에 해당하고 언어반응이 순간 순간의 변화하는 감정들을 탐색하고 자기 내면을 잘 지각하

고 있음을 드러낼 때는 높은 수준에 해당한다. 예컨데, "그가 내 발등을 밟았어요"나 "그가 내 발등을 밟았으나 난 소리칠 수가 없었어요" 등은 낮은 체험수준이고, "아프다고 소리치지 못하는 내가 너무 한심해요" 혹은 "나는 왜 아픈데도 아프다고 말을 못할까요? 나 자신보다도 그의 무안함을 더 생각하는 것은 위선 같아요" 등은 높은 수준에 해당한다. Klein 등(1986)은 광범위한 연구 결과들을 요약하여, 높은 수준의 내담자 체험은 조력적 상담자 개입과 긍정적 상담 성과와 관련이 있음을 보고하였다. 문형춘(1993)은 내담자의 특정 주관적 반응에 후속하는 상담자의 여러가지 언어반응 양식들이 내담자의 서로 다른 체험수준을 유발해냈음을 확인할 수 있었다.

그러나 이들 연구들이 즉시적 성과로서 상담자의 특정 개입에 연이어 발생하는 내담자의 내현이나 외현 반응들을 측정하였다고 하더라도 앞에서 지적했던 문제점들을 가지고 있다. 즉 상담자의 내현적 개입과 외현적 개입 중 어느 한가지로만 개입을 상정하였거나 개입시의 맥락을 고려하지 않았다는 점이다. 그러므로 이러한 문제점들을 극복한 연구가 요구된다(금명자와 이장호, 1992).

#### 4. 연구 목적

이상에서 살펴보았던 연구 문헌들을 통해 우리는 상담 과정에 대한 몇가지 특징들을 알 수 있다. 상담자는 과정적 맥락들을 고려하여 특정 개입패턴을 구사하고 이에 대해 내담자는 반응을 하면서 동시에 상담자에게 과정적 맥락을 제공한다. 다시 말해 상담 과정에서 상담자와 내담자는 교호적인 상호작용(reciprocal interaction)을 하고 있는데, 이 과정은 그림 1

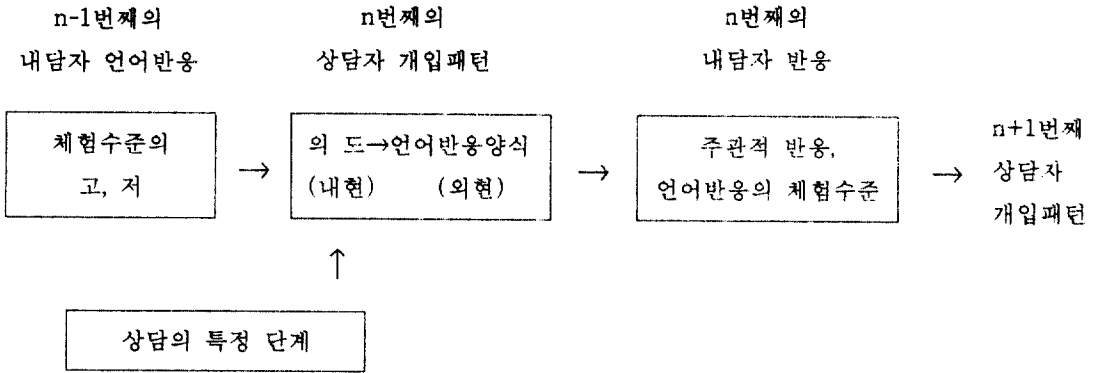


그림 1. 상담 과정 변인들의 교호적 상호작용 관계

과 같이 도식화할 수 있다.

그림 1을 통해 우리는 상담 과정속에 있는 상담자와 내담자의 반응변인들이 앞의 반응들에 영향을 받아서 곧바로 후속하고 있음을 이해할 수 있다. n번제의 상담자 개입패턴은 특정 의도와 특정 언어반응양식으로 구성되는데, 이는 그 상담 회기가 속한 상담의 단계와 n-1번제에 있는 내담자 언어반응의 높거나 낮은 체험수준에 기초하여 상담자가 결정하여 수행하고, 다시 n번제의 상담자 개입패턴에 n번제의 내담자 반응이 계속해서 일어난다. 이 때 특정 상담자의 개입패턴에 후속하는 내담자의 반응이 그 개입의 즉시적 성과에 해당한다. 즉 내담자는 상담자의 특정 개입패턴에 대해 내현적인 주관적 반응을 경험하며 외현적으로는 특정 체험수준에 속한 언어반응을 하게 된다. 상담자는 이 n번제의 내담자 외현적 언어반응에 기초하여 다시 n+1번제의 개입을 하게 된다. 이렇듯 상담자의 반응과 내담자의 반응은 연계하면서 서로 영향을 주고 받는다. 즉 상담자와 내담자는 교호적으로 상호작용한다고 하겠다.

본 연구의 목적은 교호적 상호작용 과정인 상담 과정을 실제 상담의 사례를 통해 확인하고자 하는 것으로, 구체적으로는 세가지로 나

누어 기술할 수 있다. 첫째, 상담 단계와 상담자가 개입하기 직전에 있는 내담자 언어반응의 체험수준에 따라 상담자는 어떤 개입패턴을 이루어 개입하는 지를 확인하고자 하였다. 상담자의 개입패턴들은 상담의 단계와 내담자의 상태에 따라 상이할 것으로 기대된다. 둘째, 확인된 상담자의 개입패턴들이 계속해서 발생하는 내담자의 반응에 미치는 효과를 검토하고자 하였다. 상담의 단계와 직전 내담자 반응의 체험수준에 따라 동일한 상담자의 개입패턴이라도 상이한 내담자의 주관적 반응이 후속하며 내담자의 체험수준을 차별적으로 변화시킬 것으로 기대된다. 마지막으로 회기 평가와 관련하여 상담자 의도와 언어반응양식을 각각 독립적으로 고려한 경우와 이 두반응의 계기쌍(연계고리)을 하나의 상담자 개입패턴으로 고려한 경우를 비교해보고자 하였다.

본 연구에서는 상담자의 개입이 수행되는 맥락적 상황을 고려하지 않은 채 상담자의 의도나 언어반응양식 각각을 다루었던 연구들과 상담 과정 중의 상담자 반응이나 내담자의 반응을 회기 평가와 연결지어 과정-성과의 관계를 살폈던 연구들의 제한점들이 동시에 보완되었다. 상담자가 상담 과정의 맥락에 따라 독특

한 개입패턴을 구사하고, 그 특정 개입패턴들이 맥락에 따라 서로 다른 즉시적 성과를 보인다면 지금까지 동질성을 가정한 연구들 보다는 상담자 개입의 실제적 특성들에 보다 접근할 수 있게 된다. 따라서 본 연구는 미세한 상담의 상호작용적 과정을 구체적으로 기술함으로써 상이한 내담자의 문제나 상이한 치료적 입장으로 다루어진 상담들이라도 내담자의 변화 기제를 설명할 수 있는 한가지 대안을 제시하고자 하였다.

아래에는 이상의 세가지 목적과 관련된 구체적 질문들이 명세되어 있다.

### 1. 상담 단계에 따른 상담 과정변인별 발생 비율과 회기 성과와의 관계

- 1-1. 상담 단계에 따라 상담자는 어떤 의도와 어떤 언어반응을 많이 사용하며, 내담자는 주로 어떤 주관적 경험과 체험 수준으로 반응하는가?
- 1-2. 각각의 과정변인들은 상담 단계에 따라 차이가 있는가?
- 1-3. 이러한 과정변인별 발생 비율들은 상담자와 내담자의 회기 평가와 어떤 상관관계가 있는가?

### 2. 상담 단계에 따른 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과

- 2-1. 상담단계에 따라 상담자는 어떤 개입패턴을 사용하는가?
- 2-2. 확인된 상담자의 개입패턴들이 미치는 즉시적 성과들은 어떤 특성이 있는가?
- 2-3. 확인된 상담자의 개입패턴들은 상담자와 내담자의 회기 평가와 어떤 상관관계가 있는가?

### 3. 두가지 맥락을 고려한 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과

- 3-1. 상담 단계와 직전 내담자의 체험수준조건에 따라 상담자는 어떤 개입패턴을 사용하는가?
- 3-2. 조건별로 확인된 상담자의 개입패턴들이 미치는 즉시적 성과들은 어떤 특성이 있는가?

## 방 법

1. **상담자:** 본 연구에 참가한 상담자들은 평균 상담 경험 년수가 10.1년(5-14년)인 7명의 상담 혹은 임상심리전문가들로서, 현재까지 다룬 평균 상담사례수는 181사례이며, 이들은 모두 절충식 상담접근을 한다고 보고하였다. 이들이 주로 절충하는 입장들은 정신역동적 입장, 인본주의적 입장, 인지행동주의적 입장들로 말은 사례의 특성에 맞추어 각각의 입장을 절충하였다고 하였다. 이들은 모두 대학교의 학생생활연구소에서 상담을 하고 있는 전임상담자들로 6명의 상담자는 각 한사례씩을 담당하였고 1명의 상담자는 두개의 상담사례를 담당하였다.

2. **내담자:** 본 연구에 참가한 내담자들은 MMPI와 SCL-90-R로 사전검사를 하여 각 하위척도들이 T점수 30-70사이에서 분포를 이루며, 호소하는 문제가 구체적인 자들로서, 담당한 상담자가 자신의 내담자에게서 정신병적 증상을 찾을 수 없다고 보고하여 10회 시간제한 상담이 적절한 8명(남 6명,

여 2명)의 대학생들이 참가하였다. 이들은 모두 대학교의 학생생활연구소를 자발적으로 찾아와 상담을 신청한 자들이며, 대개가 부모, 친구, 이성 친구등과의 대인관계의 어려움들을 호소하였다. 10가지의 문제영역별 심각도를 5점(0-4점)척도로 확인하였을 때(최저 0점, 최고 40점), 이들은 평균 14.3점(최저 10, 최고 20점)의 심각도를 보였다.

3. 상담 사례: 본 연구의 대상이 된 상담 사례는 10회 시간-제한 상담으로 진행되었다. 1989년도에서 1991년까지의 서울대학교 학생생활연구소의 상담활동 현황을 참고해 볼 때, 내담자당 평균 상담 횟수가 각각 9.3회, 10.0회, 약 10회였다. 최해림(1991)은 대학교의 개인상담들이 대체로 10회 이전의 단기 상담으로 끝난다는 조사를 보고하면서 대학에서의 단기상담의 타당성을 논한 바 있다. 실제 보고된 상담 횟수뿐 아니라 학교의 수업기간 및 발달적 특성에 맞추어 대학생의 상담은 10회 정도의 상담이 적절하다고 하겠다. 본 연구에 참여한 상담자들은 모두 대학교 학생생활연구소에서 상담을 하는 상담심리전문가 혹은 임상심리전문가들이므로, 10회기의 시간 제한 상담에 적절히 구획된 단계들은 그들이 상담과정을 보다 계획적이고 체계적으로 이끄는 데 도움이 될 것이다. 본 연구에서는 10회기의 상담을 세부분으로 나누어 1회기에서 3회기까지를 초기로, 4회기에서 7회기를 중기로, 8회기에서 10회기까지를 말기로 정한 후 상담자들로 하여금 그 단계에 맞추어 상담하도록 하였다.

#### 4. 도구

(1) 상담자 언어반응양식체계(Counselor Verbal Response Mode System): Hill(1978)이 개발한 체계로서 14개의 양식으로 구성되어 있으며, 상담자 언어반응의 문법적 형태에 근거해서 훈련된 평정자들에 의해서 평정된다. 14개의 언어반응양식에는 격려, 시인/안심, 정보주기, 지시하기, 개방질문, 한정질문, 재언급, 반영, 해석, 직면, 침묵, 비언어적 행동의 지적, 자기-공개 및 기타가 포함된다. 축어록화된 상담 회기들에서 내담자의 언어반응과 교대로 나타나는 상담자의 언어반응을 1개의 개입반응으로 하여 각 반응마다 1개씩의 언어반응양식을 평정하였다. 훈련된 4명의 평정자가 참가하였으며 회기당 3명이 평정하여 일치된 평정자료를 사용하되, 불일치된 자료는 합의를 하여 일치시킨 후 사용하였다.

(2) 상담자 의도 목록(Counselor Intention List): Hill과 O'Grady(1985)가 개발한 체계로서 모두 19개의 목록으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 다차원재기(MDS)에 의거해서 7개로 수정된 목록(Hill과 O'Grady, 1985)을 사용하였다. 19개의 양식들은 서로 배타적이지 않기 때문에 동시에 여러 유목의 의도들이 한개의 개입에 포함될 수 있다. 이에 대안으로 비교적 독립적인 7개 목록을 사용하였다. 우리나라에서는 이동귀(1992)가 번안하여 사용한 바 있다. 상담의도는 상담자의 언어반응양식의 목적에 해당하는 것으로 구조화하기, 평가하기, 지지하기, 교육하기, 탐색하기, 재구조화하기 및 변화시키기등이며, 한 상담 회기가 끝나자 마자 상담자 자신에 의해 Kagan 등(1963)이 발달시킨 대인과정회상기

법을 사용하여 평정된다.

(3) 내담자 주관적 반응체계(Client Reaction System): Hill 등(1988a)이 개발한 체계로서, 21개 항목으로 구성되어 있다. 21개의 항목이지만 Hill 등(1988a)은 지지받은 느낌, 치료적인 느낌, 도전받은 느낌, 부정적인 느낌 및 별 느낌 없음의 5개 반응군으로 묶어서 사용할 수 있다고 제안하였다. 실제 21개 항목을 사용할 때, 항목이 너무 많아 내담자들이 신뢰롭게 평정하기 어렵고, 항목간의 독립성도 보장하기 어렵다. 이러한 이유로 최명숙(1991)과 이동귀(1992)가 5개 군으로 구성된 내담자의 주관적 반응체계를 사용하여 연구한 바 있다. 본 연구에서도 '지지받은 느낌', '치료적 느낌', '도전받은 느낌', '부정적 느낌', '별 느낌 없음' 등 5개 유목으로 구성된 내담자 주관적 반응체계를 사용하여 평정하였으며, 상담자의 의도평정과 같이 한 상담회기가 끝나자마자 바로 Kagan 등(1963)의 대인과정회상기법에 맞추어 내담자가 직접 평정하였다.

(4) 체험척도(Experiencing Scale): Klein, Mathieu-Coughlan 및 Kiesler (1970)가 개발한 척도로서, 내담자가 외현적으로 표현한 언어반응에 담겨있는 자기-물입과 자각등의 체험수준을 평정할 수 있다. 이 체험척도는 7수준으로 구성되어 있는데, 낮은 수준일 수록 내담자가 상담자와의 상호작용에 관심을 가지지 않고 상담과정에 거의 참여하지 않는 정도가 크다. 반면 높은 수준일 수록 순간 순간의 변화하는 개인적 감정과 내적 체험에 초점을 두어서 자발적인 탐색을 하며 새로운 자각들을 통합시켜 나가는 특성을 보인다.

Klein 등(1970)이 척도를 개발한 후 많은 연구들이 이 척도를 사용하여 상담과정을 측정하였고(Klein 등, 1986), 우리나라에서는 문형춘(1993)이 사용하였다. 본 연구에서는 7점 척도 중 수준 1과 수준 2는 낮은 수준으로, 수준 3에서 부터 수준 7까지를 높은 수준으로 나누어 맥락을 지정하였다. 이는 분석 1에서 확인된 체험수준의 발생비율이 각각 약 50%씩을 차지하였을 뿐만 아니라, 체험척도의 수준 중 수준 3에서 부터 비로소 내담자에게 제한적이지만 내면적 검토가 이루어지기 때문이다. 그러나 즉시적 성과로서의 체험수준은 상담자의 개입 전후에 있는 평정점수 자체를 측정하여 그 차이로 계산하였다. 체험수준점수는 녹음된 상담회기를 축어록화하여 상담자의 반응과 교대되는 내담자의 각 반응을 평정자가 평정하여 산출하였다. 4명의 훈련된 평정자들은 회기당 3명씩 평정하였고, 3명이 일치된 자료를 분석하되 불일치할 경우 합의 후 일치시켜 자료로 사용하였다. 내담자의 반응들은 1개의 구(phrase)로 되어있는 반응도 있지만 십여개의 문장(sentence)으로 이루어진 반응도 있기 때문에 1개 반응당 최고 수준의 체험수준(peak experience)이 평정되었다.

(5) 회기 평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire: SEQ): Stiles와 Snow(1980)에 의해 개발된 회기성과 측정도구로서 상담시간 동안의 깊이(depth)와 순조로움(smoothness)을 평가한다. 각 하위척도는 5쌍의 양극 형용사들로 된 7점 척도이다. 각 하위척도당 35점이 최고점수이다. 우리나라에서는 오경희(1986)와 최윤미(1988)가 번안하여 요인분석과 신뢰도검증을 하였다. 오경희(1986)가 보

고한 SEQ의 내적 합치도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .81이다. 이후 많은 연구들(유성경, 1986; 방기연, 1991; 이동귀, 1992; 문형춘, 1993)이 회기를 평가하기 위해 이 질문지를 사용하였다. 최근 이상희(1993)는 108회기의 자료를 요인분석, 변량원분석, 상관분석하여 SEQ의 타당성을 검증하였다. 상담시간이 끝나자마자 상담자와 내담자가 각각 평정지를 완성하고 따로 준비된 수거함에 넣도록 하였다.

(6) 문제 영역별 심각도 질문지: 내담자들의 심각도(severity)를 통제하기 위해 연구자가 만든 질문지이다. 이 질문지는 대학의 학생생활연구소를 방문하여 상담을 신청하는 내담자들이 호소하는 문제들 중 가장 흔하고 많은 9개의 문제 영역(원호택과 김순화, 1985; 원호택, 이명선 및 김순진, 1989)과 그 외의 기타 영역에 대해 5점 척도로 그 심각도를 내담자 자신이 평정하게 되어 있다. 최저 0점에서 최고 40점까지의 점수를 얻을 수 있다.

(7) 상담자의 특성 질문지: 상담자의 경력과 주 치료 입장(approach) 및 본 연구 사례를 다룬 치료적 입장을 알아보기 위해 연구자가 만든 질문지이다.

(8) 상담 효과 질문지: 10회기의 상담이 끝난 후 그 상담의 효과를 전체적으로 평가하기 위해 만들어졌다. 상담 초기에 정했던 상담 목표들이 얼마나 긍정적으로 이루어졌는지를 내담자가 평정하게 되어있다. 2개 이상의 상담 목표를 상담자와 내담자가 같이 의논하여 적고, 그 목표에 대한 변화를 내담자가 5점 척도상에 평정하였다(1점은 악화, 5

점은 매우 좋아졌다). 본 연구에 참여했던 3명의 내담자들은 3점(조금 좋아졌다), 3명은 내담자들은 4점(꽤 좋아졌다), 2명의 내담자들은 5점(매우 좋아졌다)으로 평정하므로써 자신이 받은 상담을 대체로 성공적인 상담으로 평가하였다.

## 5. 자료 수집 절차

(1) 상담 사례의 특성: 상담자와 내담자가 모든 상담 연구에 참여할 것을 동의한 사례들로서, 10회 시간 제한 상담임을 주지하고 있었다. 그러나 이들은 연구의 주제나 변인들의 관계에 대해서는 모르고 있었다. 모든 대학교 학생생활연구소에서 이루어진 사례들이며, 1993년 3월부터 7월까지 진행된 사례들이었다.

(2) 상담회기의 수집: 10회기 시간 제한 상담 8사례에서 상담 단계별로 1회기씩을 무선으로 표집하여 사례당 3회기씩이 표집되었다. 수집된 회기들을 살펴보면 초기에 속한 1회기 3개, 2회기 3개, 3회기 2개였고, 중기에 속하는 4회기 3개, 5회기 1개, 6회기 3개, 7회기 1개였으며, 말기에 속하는 8회기 1개, 9회기 5개, 10회기 2개로 각 단계별로 8회기씩 모두 24회기였다.

(3) 연구자는 상담이 시작되기 전에 상담자들과 내담자들에게 10회기 모두를 녹음하되 연구자가 무선적으로 단계별 1개 회기의 상담과정 자료를 수집하게 됨을 알려주고, 그 회기가 어느 회기가 될런지는 알리지 않았다. 이는 최소한의 이중맹목(double blind)을 보장하기 위한 처치였다. 다만 상담윤리상 사례 표집은 합의에 의해 이루어졌다. 표집된 상담

회기는 상담시간과 자료 수집과정을 합하여 약 3시간 정도가 소요되었다.

(4) 자료를 수집하게 되는 상담 회기에서는 상담이 끝난 직후, 상담자와 내담자가 각각 회기평가질문지를 완성하고, 녹음자료를 가지고 대인과정회상기법(Elliott, 1979, 1982, 1985; Kagan, 1970; Martin 등, 1986, 1987, 1988; 최명숙, 1991; 이동귀, 1992)에 의거해 상담자는 개입의도를, 내담자는 주관적 반응을 각각 평정하였다.

(5) 녹음자료는 축어록화하여 훈련된 4명의 평정자들에 의해서 상담자의 언어반응양식이 평정되었고 또 다른 4명의 평정자들에 의해서 내담자 언어반응의 체험수준이 평정되었다. 이들 평정자들은 대학원에서 상담심리를 전공하였거나 대학원 과정 중에 있는 자들로, 상담 과정에 있는 여타의 변인에 대해서는 모르는 채 자신이 평정할 상담 변인만을 평정하게 하였다.

(6) 10회기의 상담이 모두 끝난 후에 상담

자는 상담자 특성 질문지를, 내담자는 상담 효과 질문지를 각각 완성하였다.

## 결 과

### 1. 상담 단계에 따른 과정변인별 비율과 회기 성과와의 관계

여기에서는 기존의 연구들이 취해왔던 입장인 상담과정내의 상담자의 의도와 언어반응, 내담자의 주관적 반응과 언어반응의 체험수준의 단순빈도와 비율을 확인하여 상담의 단계별로 어떤 과정변인들이 많이 나타나는 지 검토하였다. 더불어 이러한 단계별 비율과 회기 평가와의 상관관계를 검토하였다.

#### (1) 상담자의 개입의도

표 1에는 상담단계별로 각 의도들의 발생 비율들이 보고되었다. 각 의도들이 상담 단계에 따라 차이가 있는지를 확인하기 위해 Pillai's F approximation을 사용하여 다중변량분석(MANOVA)을 하였다. 결과, 평가 의도

표 1. 단계에 따른 상담자의 반응의도별 비율의 평균, 표준편차 및 변량분석

| 단 계                                             | 초기               |      | 중기                |      | 말기                 |      | 차이검증<br>F(2,14) |
|-------------------------------------------------|------------------|------|-------------------|------|--------------------|------|-----------------|
|                                                 | 평균               | 표준편차 | 평균                | 표준편차 | 평균                 | 표준편차 |                 |
| 의도유목                                            |                  |      |                   |      |                    |      |                 |
| 구 조 화                                           | .03 <sup>b</sup> | .03  | .02 <sup>b</sup>  | .03  | .03 <sup>c</sup>   | .05  | .11             |
| 평 가                                             | .46 <sup>a</sup> | .22  | .34 <sup>a</sup>  | .17  | .20 <sup>ab</sup>  | .07  | 7.63**          |
| 지 지                                             | .20 <sup>b</sup> | .09  | .18 <sup>ab</sup> | .05  | .27 <sup>a</sup>   | .15  | 2.71            |
| 교 육                                             | .02 <sup>b</sup> | .03  | .01 <sup>b</sup>  | .01  | .02 <sup>c</sup>   | .02  | .88             |
| 탐 색                                             | .19 <sup>b</sup> | .15  | .26 <sup>a</sup>  | .13  | .25 <sup>a</sup>   | .09  | 1.13            |
| 재구조화                                            | .09 <sup>b</sup> | .08  | .17 <sup>ab</sup> | .10  | .15 <sup>abc</sup> | .10  | 2.80            |
| 변 화                                             | .                | .    | .01 <sup>b</sup>  | .02  | .07 <sup>bc</sup>  | .04  | 22.47**         |
| F(6,49)=10.86** F(6,49)=16.39** F(6,49)=11.95** |                  |      |                   |      |                    |      |                 |

각 단계별로 같은 알파벳이 표기된 의도들은 그 발생비율들간에 차이가 없음을 의미한다: a는 가장 많은 비율을 의미하고 c는 가장 적은 비율을 의미한다.

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



와 변화 의도가 단계에 따른 차이가 있었다. 상담자는 상담 10회기에 걸쳐 평가의도를 많이 사용하지만 말기에 비해 초기에서 많이 사용하였다(그림 2). 이는 상담자는 상담 중기와 말기에 비해 초기에 '명료화' 의도를 많이 사용하고, '변화에 대한 유도' 의도는 말기에 보다 많이 사용된다고 보고했던 Hill 등(1983), Hill과 O'Grady (1985), 최윤미(1988)의 결과와 일치하고 있다. 명료화 의도와 변화에 대한 유도 의도는 각각 평가의도와 변

의도를 통해 상담 초기의 과제를 이룰 수 있으며, 내담자의 왜곡된 지각이나 문제들에 도전하고 깊이 다루는 과제를 가진 중기에서는 평가 의도와 탐색 의도가 많이 사용되며, 변화의 성과를 확인하고 정리하는 말기에서는 탐색과 지지 의도가 많이 사용되었다고 하겠다. 다만 초기의 촉진적 관계를 형성하기 위해서 많이 사용되는 지지 의도가(Hill et al, 1983; Hill & O'Grady, 1985) 말기에서 많이 사용되었다는 결과는 10회 시간제한상담의

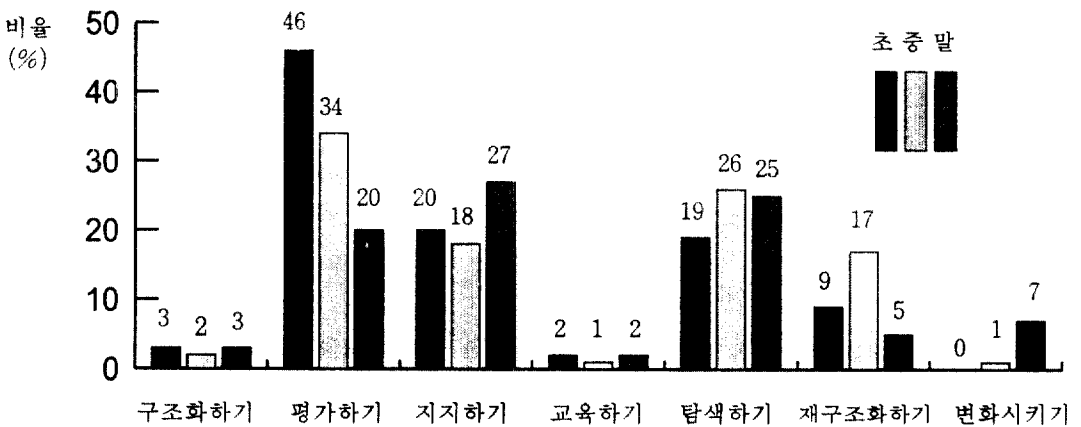


그림 2. 상담 단계별 상담자의 의도 비율  
( \*는 단계에 따른 차이가 있음을 의미한다)

화의도에 속한다.

일원변량분석(ONEWAY ANOVA)을 하여 각 단계들에서 의도사용비율들간에 차이가 있음을 확인할 수 있었다(표 1). 다시 Scheffe 검정으로 사후 다중비교를 한 결과, 상담 초기에서 상담자는 평가 의도를 가장 많이 사용하고, 중기에서는 평가와 탐색 의도를 많이 사용하며, 말기에서는 지지와 탐색 의도를 많이 사용하였다. 대체로 상담 초기에서 말기로 진행될수록 상담자는 의도들을 차별적으로 사용하고 있음을 알 수 있다. 문제를 이해하고 목표를 세우기 위해서는 평가

특성으로 이해할 수 있다. 10회기안에 문제를 파악하고 변화시켜 평가해야하기 때문에 상담 진행속도가 긴박할 수 밖에 없고, 특히 말기에는 변화에 대한 강화와 종결에 대한 준비로 지지 의도가 많이 사용되었을 것으로 이해된다. 또한 상담자들은 일곱가지의 의도들중에 평가, 지지, 탐색 및 재구조화 의도를 집중적으로 사용하고 있었다. 반면, 구조화, 교육 및 변화 의도는 거의 사용하지 않는다.

표 2에 상담 단계별로 상담자의 의도비율과 상담자와 내담자가 각각 평정한 회기평가치와의 상관계수가 보고되었다. 상담 초기에

표 2 단계별 상담자 의도비율과 상담자와 내담자의 회기 평가와의 상관계수(r)

| 상담단계 | 의도목록        | 상담자         |             | 내담자           |               |
|------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
|      |             | 순조로움        | 깊이          | 순조로움          | 깊이            |
| 초 기  | 구 조 화       | .10         | .26         | -.19          | .14           |
|      | 평 가         | -.31        | -.09        | -.26          | -.25          |
|      | 지 지         | .21         | .47         | -.03          | -.09          |
|      | 교 육         | .05         | -.05        | -.07          | .11           |
|      | 탐 색         | .24         | .05         | .31           | .25           |
|      | 재구조화<br>변 화 | .07<br>.00  | -.40<br>.00 | .30<br>.00    | .31<br>.00    |
| 중 기  | 구 조 화       | -.12        | -.41        | .78*          | .19           |
|      | 평 가         | -.07        | -.14        | .35           | .27           |
|      | 지 지         | -.28        | -.61*       | .58*          | .47           |
|      | 교 육         | .50         | .23         | -.05          | -.66*         |
|      | 탐 색         | .27         | .38         | -.47          | -.21          |
|      | 재구조화<br>변 화 | -.15<br>.00 | .10<br>.07  | -.37<br>-.61* | -.17<br>-.78* |
| 말 기  | 구조화         | -.19        | -.22        | .21           | .22           |
|      | 평 가         | -.09        | -.46        | .02           | -.38          |
|      | 지 지         | .54         | .59*        | .24           | .54           |
|      | 교 육         | .16         | .51         | .25           | .40           |
|      | 탐 색         | -.74*       | -.51        | -.39          | -.52          |
|      | 재구조화<br>변 화 | -.10<br>.13 | .02<br>-.44 | .01<br>-.41   | -.01<br>-.61* |

\*  $p < .05$ 

서는 각 의도비율과 회기평가간에 어떤 상관관계도 의미있게 나타나지 않았다.

상담 중기에서는 몇가지 의도들이 회기 평가와 상관관계를 가졌다. 지지 의도가 내담자의 회기 순조로움 평가와 정적 상관인, 상담자의 깊이 평가와는 부적 상관을 보였다. 그러나 나머지 구조화, 교육 및 변화 의도는 전체에서 차지하는 비율이 너무 적기 때문에 이들과 회기평가치가 갖는 상관관계는 의미가 없다고 하겠다. 오히려 주목되는 결과는 의미있는 상관관계는 아니었으나 각 상담자의 의도에 대해 상담자와 내담자가 대개는 반대로 회기평가와의 상관관계를 보인다는

것이다. 비교적 비적극적인 상담자의 의도라고 할 수 있는 구조화, 평가 및 지지는 상담자의 회기 평가에 부적으로 영향을 주지만 내담자에게는 정적으로 영향을 미친다. 반면, 비교적 적극적인 상담 의도인 교육, 탐색, 재구조화 및 변화 의도는 상담자의 회기 평가에 정적 영향을, 내담자에게는 부적 영향을 미쳤다. 아마도 이러한 결과는 내담자 보다 상담자가 상담과정에 일찍 그리고 더 깊게 관여되어 있기 때문으로 보인다.

상담 말기에서는 지지 의도와 상담자의 깊이 평가와 정적 상관인, 탐색의도와 상담자의 순조로움 평가와는 부적 상관인, 변화 의도는

내담자의 깊이 평가와 부적 상관이 있음이 나타났다. 동일한 지지 의도라도 상담자의 회기 깊이 평가와의 상관관계가 상담 중기에서는 부적으로, 말기에서는 정적으로 나타났다.

## (2) 상담자의 언어반응양식

14개의 언어반응양식들 각각의 사용비율들이 상담 단계에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위해 Pillai's F approximation을 사용하여 다중변량분석(MANOVA)을 하였으나 표 3에서 보듯이 어떤 언어반응양식도 단계간 차이가 없었다. 단일변량분석을 통해 각 단계들에 있어서 상담자의 언어반응양식들간에 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 각 단계별로 언어반응양식들간의 차이를 알아보기 위해서 사후 다중비교로 Scheffe검증을 하였다. 상담

초기에 상담자는 한정질문, 개방질문 및 재언급을 많이 사용하였고, 중기와 말기에서는 재언급, 개방질문, 한정질문 및 해석을 많이 사용하였다(그림 3). 단계별 상담자의 의도사용 비율에서 처럼 초기에 비해(a-b) 상담 중기와 말기에서(a-e) 상담자는 언어반응양식들을 차별적으로 사용하고 있다. 그러나 14개의 상담자 언어반응양식들중에 개방질문, 한정질문, 재언급, 반영 및 해석의 사용비율이 82%를 차지하고 있다. 그러므로 상담자는 서로 배타적인 7개의 의도중 다섯가지의 의도와 14개의 언어반응중 다섯가지 언어반응양식을 사용하여 상담 전체를 이끌고 있다고 하겠다. 의도나 언어반응양식 중 어느 한가지로 상담자의 개입을 다룬다면 상담자는 매우 제한된 유목으로 반응하고 있다고 해석될 수 있는

표 3. 단계에 따른 상담자의 언어반응양식 비율의 평균, 표준편차 및 변량분석

| 단 계   | 초기               |      | 중기                  |      | 말기                  |      | 차이검증    |
|-------|------------------|------|---------------------|------|---------------------|------|---------|
|       | 평균               | 표준편차 | 평균                  | 표준편차 | 평균                  | 표준편차 |         |
| 의도유목  |                  |      |                     |      |                     |      | F(2.14) |
| 격려하기  | .02 <sup>b</sup> | .05  | .02 <sup>de</sup>   | .03  | .01 <sup>d</sup>    | .01  | .38     |
| 시인/안심 | .02 <sup>b</sup> | .04  | .02 <sup>e</sup>    | .03  | .03 <sup>cd</sup>   | .03  | .42     |
| 정보주기  | .05 <sup>b</sup> | .03  | .05 <sup>cde</sup>  | .04  | .05 <sup>bcd</sup>  | .06  | .01     |
| 지시하기  | .05 <sup>b</sup> | .08  | .01 <sup>e</sup>    | .01  | .05 <sup>bcd</sup>  | .06  | 2.59    |
| 개방질문  | .22 <sup>a</sup> | .06  | .20 <sup>ab</sup>   | .06  | .16 <sup>abc</sup>  | .09  | 1.52    |
| 한정질문  | .23 <sup>a</sup> | .10  | .16 <sup>abc</sup>  | .09  | .17 <sup>ab</sup>   | .02  | 1.67    |
| 재언급   | .19 <sup>a</sup> | .10  | .24 <sup>a</sup>    | .07  | .20 <sup>a</sup>    | .12  | .74     |
| 반영    | .11 <sup>b</sup> | .07  | .10 <sup>bcd</sup>  | .06  | .10 <sup>abcd</sup> | .08  | .06     |
| 해석    | .07 <sup>b</sup> | .06  | .14 <sup>abcd</sup> | .11  | .16 <sup>abc</sup>  | .07  | 2.74    |
| 직면    | .02 <sup>b</sup> | .03  | .01 <sup>e</sup>    | .01  | .01 <sup>d</sup>    | .01  | 1.63    |
| 침묵    | .00 <sup>b</sup> | .00  | .00 <sup>e</sup>    | .00  | .00 <sup>e</sup>    | .00  |         |
| 행동지적  | .00 <sup>b</sup> | .00  | .01 <sup>e</sup>    | .00  | .01 <sup>d</sup>    | .02  |         |
| 자기개방  | .01 <sup>b</sup> | .02  | .02 <sup>d</sup>    | .02  | .01 <sup>d</sup>    | .02  | .62     |
| 기타    | .01 <sup>b</sup> | .01  | .00 <sup>e</sup>    | .00  | .00 <sup>d</sup>    | .00  |         |

$$F(13.98) = 23.49^{**} \quad F(13.98) = 22.19^{**} \quad F(13.98) = 14.14^{**}$$

각 단계별로 같은 알파벳이 표기된 의도들은 그 발생비율들간에 차이가 없음을 의미한다; a는 가장 많은 비율을 의미하고 e는 가장 적은 비율을 의미한다.

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

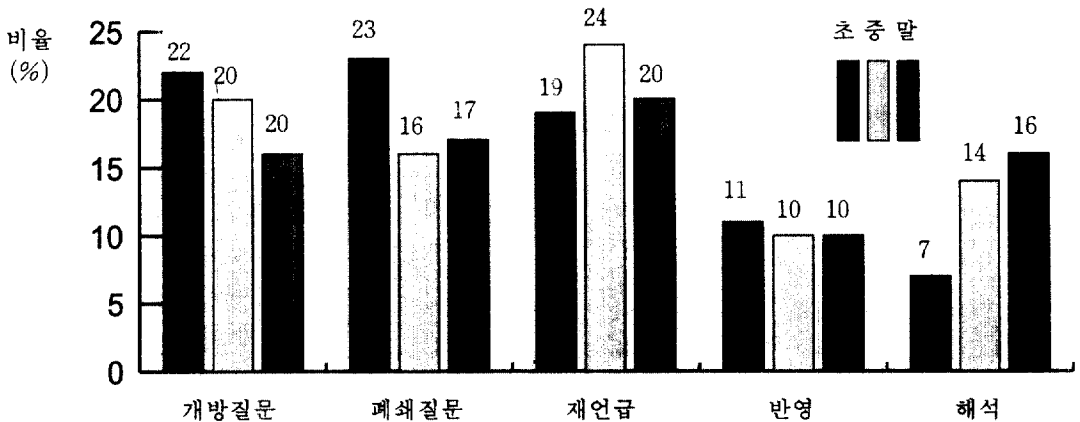


그림 3. 상담 단계별 상담자의 언어반응양식 비율

결과이다. 그러므로 상담자의 개입을 다룰 때는 의도와 언어반응양식이 동시에 고려되어야 한다.

표 4에는 상담 단계별로 상담자가 각 언어 반응양식들을 사용한 비율과 상담자와 내담자가 평정한 회기평가와의 상관관계가 보고되어 있다. 상담 초기에서 개방질문은 상담자의 회기 순조로움 평가와 깊이 평가 모두와 정적 상관이 있었고, 기타반응과 내담자의 깊이 평가와도 정적 상관이 있었으나 기타반응 자체의 발생 비율이 매우 작기 때문에 후자의 결과는 의미없는 결과라 하겠다. 중기에서는 반영이 상담자의 깊이 평가와 부적 상관을 보였고, 자기공개는 정적 상관을 보였다. 한정질문은 내담자의 순조로움 평가와 부적 상관이 있었고, 중기에서 많이 사용되는 재언급은 내담자의 순조로움 평가와 깊이 평가에 정적 상관관계가 있었으며, 침묵반응은 내담자의 깊이 평가와 높은 부적 상관을 보였다. 그러나 침묵반응이 거의 유발되지 않는다는 것을 고려해 볼 때 침묵반응과의 상관관계는 의미없는 결과라 하겠다. 상담 말기에서는 상담자의 개방질문이 상담자와 내담자의 회기

깊이 평가와 부적 상관을 보였다. 반면 한정질문은 내담자의 순조로움 평가와 정적 상관을 보였다. 격려반응은 상담자의 순조로움 평가와 정적 상관을, 자기개방은 내담자의 회기 순조로움 평가와 부적 상관을 각각 보였다.

개방질문은 단계에 따라 상담자의 회기평정과 차별적 관계를 가지고 있었는데, 초기에서는 정적 상관을 보이지만 말기에서는 부적 상관을 보였다. 한정질문은 상담 중기에서는 내담자의 순조로움 평가와 부적 상관을 보였지만 말기에서는 정적 상관을 보였다. 이는 동일한 질문이라도 그 양식에 따라 혹은 단계에 따라 다르게 지각됨을 보여준다.

### (3) 내담자의 주관적 반응

표 5에는 상담자의 개입 직후에 내담자가 보이는 주관적 반응들의 발생비율이 단계별로 보고되어 있다. 주관적 반응별로 단계에 따른 차이가 있는지를 확인하기 위해서 Pillai's F approximation을 사용하여 MANOVA로 분석하였다. 부정적인 느낌만이 단계에 따른 차이를 보였는데 상담 중기에서 내담자는 말기에서 보다 더 많이 '부정적인

표 4. 단계별 상담자 언어반응양식 비율과 상담자와 내담자의 회기 평가와의 상관계수(r)

| 상담단계 | 언어반응양식 | 상담자  |       | 내담자   |       |
|------|--------|------|-------|-------|-------|
|      |        | 순조로움 | 깊이    | 순조로움  | 깊이    |
| 초 기  | 격 려    | -.07 | -.01  | -.14  | .07   |
|      | 시인/안심  | .37  | .69*  | .50   | .11   |
|      | 정 보    | .51  | .15   | -.27  | -.20  |
|      | 지 시    | -.03 | -.08  | -.14  | .06   |
|      | 개방질문   | .71* | .63*  | -.22  | .37   |
|      | 한정질문   | -.47 | -.32  | -.09  | .23   |
|      | 재언급    | -.10 | -.27  | .01   | -.52  |
|      | 반 영    | -.23 | -.05  | -.14  | -.44  |
|      | 해 석    | .27  | .30   | .45   | .06   |
|      | 직 면    | -.21 | -.16  | .27   | .38   |
|      | 자기공개   | -.05 | .17   | .10   | .05   |
| 중 기  | 격 려    | .01  | -.04  | -.31  | .05   |
|      | 시인/안심  | -.10 | -.17  | -.24  | -.03  |
|      | 정 보    | .47  | .26   | -.06  | -.36  |
|      | 지 시    | -.16 | -.28  | -.33  | -.18  |
|      | 개방질문   | -.43 | -.07  | -.28  | -.07  |
|      | 한정질문   | .02  | -.11  | -.62* | -.66  |
|      | 재언급    | -.15 | -.05  | .58*  | .59*  |
|      | 반 영    | -.41 | -.74* | .45   | .15   |
|      | 해 석    | .25  | .39   | .08   | .37   |
|      | 직 면    | -.17 | -.29  | -.45  | -.38  |
|      | 자기공개   | .43  | .59*  | -.31  | -.15  |
| 말 기  | 격 려    | .59* | .45   | -.19  | -.12  |
|      | 시인/안심  | .05  | .19   | -.15  | .02   |
|      | 정 보    | -.11 | -.15  | -.05  | -.13  |
|      | 지 시    | .14  | .28   | -.14  | .19   |
|      | 개방질문   | -.54 | -.65* | -.32  | -.70* |
|      | 한정질문   | .05  | -.03  | .55*  | .35   |
|      | 재언급    | -.10 | -.30  | -.08  | -.15  |
|      | 반 영    | .15  | .36   | .05   | .31   |
|      | 해 석    | -.49 | -.19  | .18   | .07   |
|      | 직 면    | -.15 | 0     | .10   | .02   |
|      | 자기공개   | .51  | .40   | -.58* | -.38  |

언어반응양식중 침묵, 비언어적 행동 지적 및 기타는 비율이 너무 작아 표에서 제외되었다.

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

표 5. 단계에 따른 내담자의 주관적 반응 비율의 평균, 표준편차 및 변량분석

| 단 계            | 초기                |      | 중기   |      | 말기                 |      | 차이검증<br>F(2,14) |
|----------------|-------------------|------|------|------|--------------------|------|-----------------|
|                | 평균                | 표준편차 | 평균   | 표준편차 | 평균                 | 표준편차 |                 |
| 주관적 반응         |                   |      |      |      |                    |      |                 |
| 지지받은 느낌        | .36 <sup>a</sup>  | .12  | .28  | .17  | .36 <sup>a</sup>   | .14  | 1.20            |
| 치료적인 느낌        | .17 <sup>b</sup>  | .14  | .21  | .16  | .21 <sup>abc</sup> | .15  | .52             |
| 도전받은 느낌        | .16 <sup>b</sup>  | .11  | .13  | .09  | .10 <sup>bc</sup>  | .06  | 1.11            |
| 부 정 적 느낌       | .05 <sup>b</sup>  | .09  | .17  | .10  | .06 <sup>c</sup>   | .08  | 5.35* 중>말       |
| 별 느낌 없음        | .13 <sup>b</sup>  | .09  | .17  | .10  | .06 <sup>c</sup>   | .08  | 5.35* 중>말       |
| 별 느낌 없음        | .18 <sup>ab</sup> | .12  | .21  | .18  | .27 <sup>ab</sup>  | .14  | 1.56            |
| F(4,35)=5.06** |                   |      | 1.12 |      | 8.49**             |      |                 |

각 단계별로 같은 알파벳이 표기된 의도들은 그 발생비율들간에 차이가 없음을 의미한다: a는 가장 많은 비율을 의미하고 c는 가장 적은 비율을 의미한다.

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

느낌'을 경험하였다.

상담 단계별로 각각의 주관적 반응간에 차이가 있는지를 확인하기 위해 일원변량분석을 하였다. 상담 초기와 말기에서 내담자의 주관적 반응들간에 차이가 있었지만 중기에서는 차이를 보이지 않았다. 다시 Scheffe검증을 통해 초기나 말기에서 내담자가 '지지받은 느낌'을 가장 많이 경험함을 알 수 있었

다(그림 4).

표 6에는 단계별로 각 주관적 반응과 상담자와 내담자의 회기 평가간의 상관관계가 보고되었다. 상담 초기에서 내담자의 '치료적인 느낌'은 내담자의 회기 깊이 평가와 정적 상관을 보였고, 별 느낌 없음은 부적 상관을 보였다. 상담 중기에서 내담자의 '지지받은 느낌'은 상담자의 깊이 평가와 부적 상관을 보

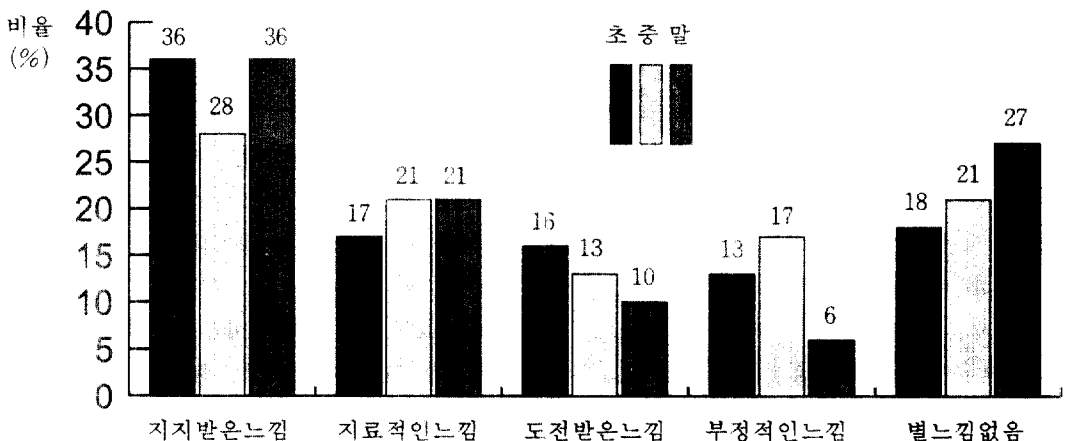


그림 4. 상담 단계별 내담자의 주관적 반응 비율

표 6. 단계별 내담자 주관적 반응비율과 상담자, 내담자의 회기평가와의 상관계수(r)

| 단 계 | 주관적반응   | 상 담 자 |       | 내 담 자 |         |
|-----|---------|-------|-------|-------|---------|
|     |         | 순조로움  | 깊이    | 순조로움  | 깊이      |
| 초 기 | 지지받은느낌  | .04   | -.18  | .07   | .02     |
|     | 치료적인느낌  | .25   | .39   | .34   | .59*    |
|     | 도전받은느낌  | -.14  | -.36  | .37   | .53     |
|     | 부정적인느낌  | -.25  | .31   | -.49  | -.40    |
|     | 별 느낌 없음 | -.05  | -.19  | -.48  | -.96*** |
| 중 기 | 지지받은느낌  | -.17  | -.57* | .36   | .06     |
|     | 치료적인느낌  | .71*  | .73*  | .24   | .57*    |
|     | 도전받은느낌  | -.24  | .10   | -.31  | .49     |
|     | 부정적인느낌  | .03   | .06   | -.34  | -.35    |
|     | 별 느낌 없음 | -.35  | -.19  | -.17  | -.59*   |
| 말 기 | 지지받은느낌  | -.15  | .05   | .22   | .37     |
|     | 치료적인느낌  | .17   | -.05  | .42   | .22     |
|     | 도전받은느낌  | .00   | .04   | .67*  | .71*    |
|     | 부정적인느낌  | .46   | .23   | -.25  | -.20    |
|     | 별 느낌 없음 | -.27  | -.15  | -.79* | -.77*   |

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

였고, ‘별 느낌 없음’은 내담자의 깊이 평가와 부적 상관을 보였다. 그러나 ‘치료적인 느낌’은 상담자의 순조로움과 깊이 평가와, 내담자의 깊이 평가와 각각 정적 상관을 보였다. 상담 말기에서 ‘도전받은 느낌’은 내담자의 순조로움과 깊이 평가에 정적 상관을 보였지만 ‘별 느낌 없음’은 부적 상관을 보였다. 내담자의 ‘별 느낌 없음’은 상담의 두 참여자 모두에게서 어느 단계에서나 회기 평가와 부적 상관을 보였다. 반면 ‘치료적인 느낌’은 대부분 정적 상관을 보였다.

#### (4) 내담자 반응의 체험수준

표 7에는 내담자 반응을 평정하여 얻은 체험수준들의 비율이 보고되었다. Klein,

Mathieu, Gendlin 및 Kiesler(1970)이 개발한 체험수준척도는 7개 수준으로 되어 있으나 이 척도를 개발한 Klein, Mathieu 및 Kiesler(1986)도 역시 수준 7을 예시하지 못하고 있다. 본 연구의 사례들에서도 수준 7이 나오지 않아 수준 6까지만을 분석하였다. 상담 단계에 따른 각 수준별 차이가 있는지를 살펴보기 위해 Pillai's F approximation을 사용하여 MANOVA를 하였다. 각 수준별로는 3수준이 초기에 비해 중기와 말기에 많이 증가하였다(그림 5). 단계별 평균 체험수준을 비교해 볼 때 초기에 비해 중기에서 내담자의 체험수준이 가장 상승하였다(그림 6). 내담자의 변화를 얻기 위해 작업을 하는 중기에서 내담자가 높은 체험수준을 보였다는 것

표 7. 단계에 따른 내담자 반응의 체험수준 비율의 평균, 표준편차 및 변량분석

| 단 계       | 초 기    |      | 중 기     |      | 말 기     |      | 차이검증        |
|-----------|--------|------|---------|------|---------|------|-------------|
| 체험수준      | 평 균    | 표준편차 | 평 균     | 표준편차 | 평 균     | 표준편차 | F(2,14)     |
| 수준 1      | .20ab  | .16  | .11bc   | .04  | .10bc   | .07  | 2.76        |
| 수준 2      | .40ab  | .19  | .34a    | .13  | .39a    | .08  | .54         |
| 수준 3      | .15b   | .14  | .25ab   | .11  | .33a    | .11  | 6.02* 초<중,말 |
| 수준 4      | .21ab  | .18  | .23ab   | .08  | .14b    | .06  | 1.45        |
| 수준 5      | .02b   | .03  | .07c    | .09  | .03bc   | .05  | 3.06        |
| 수준 6      | .b     | .    | .c      | .    | .01c    | .02  | 3.54        |
| 평균수준      | 2.40   | .50  | 2.82    | .36  | 2.69    | .31  | 5.09* 초<중   |
| F(5,42) = | 8.83** |      | 17.53** |      | 38.37** |      |             |

각 단계별로 같은 알파벳이 표기된 의도들은 그 발생비율들간에 차이가 없음울의미한다; a는 가장 많은 비율을 의미하고 c는 가장 적은 비율을 의미한다.

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

은 매우 자연스러워 보인다.

각 단계별로 단일변량분석을 하고 사후 Scheffe검증을 하여 모든 단계들에서 수준 2의 체험수준이 가장 많이 나타남이 확인되었다. 본 연구에서 맥락으로 제시되는 상담자의 개입 직전의 내담자의 낮은 체험수준은 평균 51%로 초기, 중기, 말기에 각각 60%, 45%, 49%씩이어서 2점 이하는 낮은 수준으로, 3점 이상은 높은 수준으로 나눈 것은 비교적 타당하다고 하겠다.

매우 당연한 것이지만 비교적 낮은 수준의 체험수준과 상담자와 내담자의 회기 평가와는 부적 상관인, 비교적 높은 수준의 체험수준은 정적 상관을 보였다. 표 8에서 보듯이 초기에서는 수준 5의 체험이 내담자의 회기 순조로움 평정과 정적 상관이 있었다. 중기에서는 수준 1의 내담자 체험은 내담자의 깊이

평정과 부적 상관을 보였으며, 수준 4의 체험은 정적 상관을 보였다. 전체적으로 중기에서는 내담자의 체험수준과 깊이 평정간에는 정적 상관이 나타났다. 말기에서는 내담자의 수준 1의 체험은 상담자의 깊이 평정과 부적 상관이 있었으나 수준 3의 체험은 정적 상관이 있었다.

## 2. 상담 단계에 따른 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과

여기서는 상담 단계별로 상담자의 개입패턴을 확인하고, 확인된 상담자의 개입패턴의 즉시적 성과를 살펴며, 상담자의 개입패턴과 상담자와 내담자의 회기 평정과의 상관관계를 검토하였다. 먼저 단계별로 상담자의 의도들에 제기하는 상담자의 언어반응양식의 이행빈도표



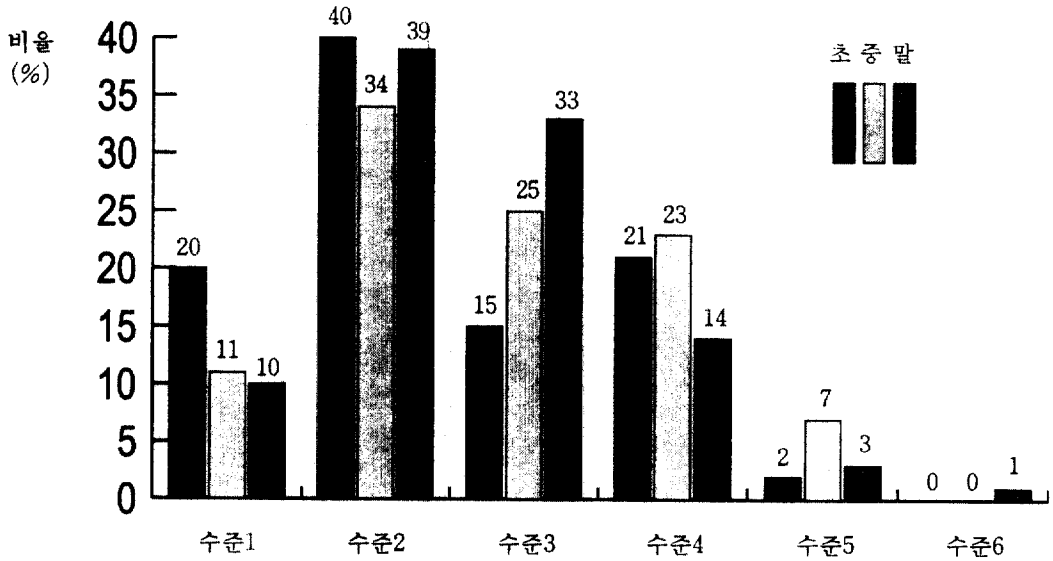


그림 5. 상담 단계별 내담자의 체험수준들의 비율  
(\*는 단계에 따른 의미있는 차이가 있음을 의미함)

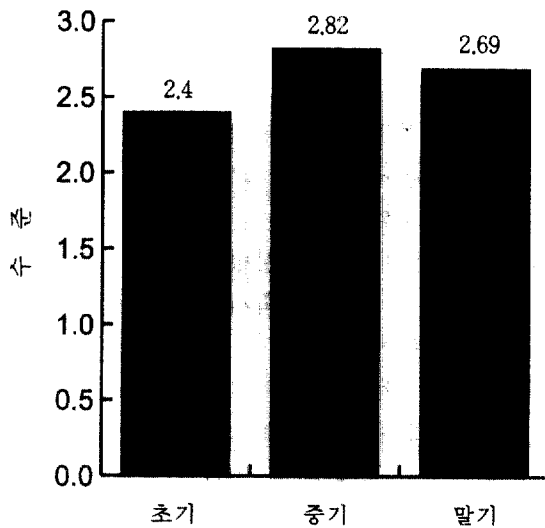


그림 6. 상담 단계별 내담자의 평균 체험수준

표 8. 단계별 내담자 반응의 체험수준비율과 상담자, 내담자 회기평가와의 상관계수

| 단 계 | 체 험 수 준 | 상 담 자 |        | 내 담 자 |        |
|-----|---------|-------|--------|-------|--------|
|     |         | 순조로움  | 깊이     | 순조로움  | 깊이     |
| 초 기 | 1       | - .17 | - .41  | - .13 | .13    |
|     | 2       | - .00 | .47    | .02   | - .25  |
|     | 3       | .02   | - .07  | - .35 | .26    |
|     | 4       | .09   | - .13  | .31   | .35    |
|     | 5       | .28   | .43    | .58*  | .08    |
|     | 6       | .     | .      | .     | .      |
|     | 평균수준    | .09   | - .02  | .44   | .21    |
| 중 기 | 1       | - .40 | - .46  | - .36 | - .71* |
|     | 2       | .17   | - .23  | - .09 | - .23  |
|     | 3       | .08   | - .17  | - .03 | - .28  |
|     | 4       | .23   | .42    | .25   | .66*   |
|     | 5       | - .15 | .43    | .17   | .50    |
|     | 6       | .     | .      | .     | .      |
|     | 평균수준    | .27   | .48    | .25   | .63*   |
| 말 기 | 1       | - .46 | - .70* | - .09 | - .30  |
|     | 2       | - .18 | - .22  | .02   | - .25  |
|     | 3       | .46   | .78*   | - .11 | .33    |
|     | 4       | - .16 | - .35  | - .03 | - .34  |
|     | 5       | .09   | - .08  | .45   | .40    |
|     | 6       | - .03 | .01    | .05   | .24    |
|     | 평균수준    | .19   | .20    | .25   | .36    |

\*  $p < .05$ 

들을 만든 후 계기분석(sequential analysis)을 하였다. 사례별로 98개의 개입쌍(7개의 의도 \* 14개의 언어반응양식)들에 대한 kappa T계수가 나오는데, 과반수 이상의 사례들의 kappa T가 .10이상이며 평균 kappa T가 .10이상인 개입쌍을 개입패턴으로 결정하였다.

그림 7에는 단계별로 확인된 상담자의 개입패턴들이 표시되어 있다. 상담 초기에서 확인된 상담자의 개입패턴은 구조화-지시를 비롯한 12개이었고, 중기에서는 평가-개방질문을

비롯한 6개의 개입패턴을, 말기에서는 평가-한정질문을 비롯한 6개의 개입패턴을 찾을 수 있었다. 초기에서 상담자는 평가의도를 정보, 지시, 개방질문, 한정질문 및 재언급을 통해 내담자에게 전달하고 있지만 중기에서는 개방질문, 한정질문 및 재언급을 통해 전달하고, 말기에서는 한정질문과 재언급을 통해 전달한다. 지지 의도는 초기에는 재언급과 반영을 통해 전달되지만, 중기에서는 재언급을 통해, 말기에서는 시인/안심과 반영을 통해 각각 전달된다.

| 상담자의 개입패턴  | 초기 | 중기 | 말기 |
|------------|----|----|----|
| 구조화 - 해석   |    |    |    |
| 평가 - 정보    |    |    |    |
| 평가 - 지시    |    |    |    |
| 평가 - 개방질문  |    |    |    |
| 평가 - 한정질문  |    |    |    |
| 평가 - 재언급   |    |    |    |
| 지지 - 시인/안심 |    |    |    |
| 지지 - 재언급   |    |    |    |
| 지지 - 반영    |    |    |    |
| 탐색 - 개방질문  |    |    |    |
| 탐색 - 한정질문  |    |    |    |
| 탐색 - 해석    |    |    |    |
| 재구조화 - 해석  |    |    |    |
| 변화 - 해석    |    |    |    |

그림 7. 상담 단계별로 확인된 상담자의 개입패턴들(■는 그 개입패턴이 존재함을 의미함)

탐색의도는 초기에서 개방질문, 한정질문 및 해석반응을 통해 전달되지만, 중기에서는 한정질문을 통해 전달되며 말기에서는 개방질문과 한정질문을 통해 전달된다. 대개의 의도들은 단계에 따라 차별적으로 다른 언어반응양식을 통해 내담자에게 전달되지만 재구조화 의도는 항상 상담 과정에서 해석을 통해 전달됨을 볼 수 있다. 상담 초기의 주요 과제인 구조화가 직접적 지시와 패턴을 형성한다는 것은 매우 자연스러워 보인다. 변화-해석이 말기에서 확인된 것도 상담의 단계가 가지는 특성이라고 하겠다.

각 단계별로 상담자의 개입패턴에 제기하는 내담자의 주관적 반응의 이행빈도표를 만들고 계기분석(연계분석)을 하여, 특정 개입패턴에 제기하는 내담자의 주관적 반응을 확인하였다. 또 상담자의 개입에 의한 내담자의 체험수준이 변화했는지를 확인하기 위해 Wilcoxon검증을 하였다. Wilcoxon검증은 모수통계의 t검증에 비교되는 방법으로 내담자의 체험수준 척도가 서열척도이기 때문에 적용되었다. Z점수로 나오는 결과를 양방향적 검증으로 유의도를 검토

표 9. 초기에서 확인된 상담자의 개입패턴의 평균 kappa계수와 즉시적 성과들

| 개입패턴     | 평균               | 즉시적 성과 |        |       |
|----------|------------------|--------|--------|-------|
|          | Kappa(SD) 주관적 반응 | 직전     | 직후체험수준 | z     |
| 구조화 -지시  | .29(.70)         | 3.00   | 1.50   | -1.00 |
| 평가 -정보   | .16(.56)         | 1.92   | 1.83   | -.51  |
| 평가 -지시   | .13(.73)         | 1.40   | 2.00   | -1.00 |
| 평가 -개방질문 | .42(.60) 치료,도전느낌 | 3.40   | 2.17   | -.15  |
| 평가 -한정질문 | .21(.79) 별 느낌 없음 | 2.80   | 2.07   | -.08  |
| 평가 -재언급  | .47(.26) 지지받은 느낌 | 2.22   | 2.29   | -.16  |
| 지지 -재언급  | .23(.19) 지지받은 느낌 | 3.32   | 2.36   | -.21  |
| 지지 -반영   | .42(.59) 지지받은 느낌 | 3.30   | 2.80   | -.52  |
| 탐색 -개방질문 | .41(.36)         | 2.60   | 2.67   | -.13  |
| 탐색 -한정질문 | .12(.52)         | 3.52   | 2.61   | -.09  |
| 탐색 -해석   | .12(.52)         | 2.30   | 2.85   | -1.01 |
| 재구조화-해석  | .25(.64)         | 2.55   | 2.91   | -1.15 |

표 10. 증기에서 확인된 상담자의 개입패턴의 평균 kappa계수와 즉시적 성과들

| 개입패턴     | 평균<br>Kappa(SD) 주관적 반응 | 즉 시 적 성 과 |        |       |
|----------|------------------------|-----------|--------|-------|
|          |                        | 직전        | 직후체험수준 | z     |
| 평가 -개방질문 | .54(.27) 별 느낌 없음       | 2.68      | 2.64   | - .08 |
| 평가 -한정질문 | .15(.75)               | 2.73      | 2.38   | - .41 |
| 평가 -재언급  | .18(.50) 지지받은 느낌       | 2.71      | 2.86   | - .31 |
| 지지 -재언급  | .31(.22) 지지,느낌없음       | 2.60      | 2.87   | - .03 |
| 탐색 -개방질문 | .15(.78)               | 2.36      | 2.68   | -1.29 |
| 재구조화-해석  | .53(.36) 지지받은 느낌       | 3.65      | 3.08   | - .54 |

하였다.

초기에서(표 9) 동일한 평가 의도라도 언어반응양식에 따라 내담자의 서로 다른 주관적 반응들이 후속하였지만 지지의도는 언어반응양식에 상관없이 동일하게 내담자의 '지지받은 느낌'이 후속하였다. 그러나 어떤 상담자의 개입도 내담자의 체험수준을 변화시키지 못했다. 증기에서(표 10) 상담자의 평가-개방질문에는 내담자의 '별 느낌 없음'이 제기하지만 평가-재언급에는 '지지받은 느낌'으로 후속한다. 상담자가 모든 단계에서 사용하는 것으로 나타난 재구조화-해석은 증기에서만 내담자의 '지지받은 느낌'으로 제기되었다. 증기에서도 내담자의 체험수준은 상담자의 개입에 의해 즉시적으

로는 변화하지 않았다. 말기에서는(표 11) 탐색의도에 개방질문이 제기하였을 때에 내담자는 '도전받은 느낌'을 가지지만 한정질문이 후속하면 별 느낌이 없다고 보고하였다. 상담자의 지지의도는 상담의 단계와 사용하는 언어반응양식에 무관하게 내담자의 '지지받은 느낌'이 제기한다. 말기에서 확인된 상담자의 지지-시인/안심과 지지-반영도 역시 내담자의 '지지받은 느낌'으로 제기되었다. 말기에서 고유하게 나타난 상담자의 변화 의도에 해석반응에는 내담자의 '치료적인 느낌'이 후속하였다. 그러나 어떤 상담자의 개입으로도 내담자의 체험수준은 역시 변화하지 않았다.

상담자의 개입패턴들에 후속하는 즉시적 성

표 11. 말기에서 확인된 상담자의 개입쌍들의 평균 kappa계수와 즉시적 성과들

| 개입패턴       | 평균<br>Kappa(SD) 주관적 반응 | 즉 시 적 성 과 |        |       |
|------------|------------------------|-----------|--------|-------|
|            |                        | 직전        | 직후체험수준 | z     |
| 평가 - 한정질문  | .26(.56) 별 느낌 없음       | 3.67      | 2.39   | - .27 |
| 평가 - 재언급   | .23(.35)               | 2.50      | 2.44   | .00   |
| 지지 - 시인/안심 | .56(.50) 지지받은 느낌       | 2.50      | 2.88   | - .67 |
| 지지 - 반영    | .17(.78) 지지받은 느낌       | 2.92      | 2.62   | -1.22 |
| 탐색 - 개방질문  | .49(.26) 도전받은 느낌       | 2.52      | 2.59   | - .31 |
| 탐색 - 한정질문  | .17(.54) 별 느낌 없음       | 2.65      | 2.33   | -1.18 |
| 재구조화- 해석   | .22(.78)               | 2.84      | 3.40   | -1.89 |
| 변화 - 해석    | .31(.85) 치료적인 느낌       | 2.18      | 2.55   | - .70 |

표 12. 상담 단계에 따른 상담자 개입패턴들의 즉시적 성과의 비교

| 상담자의<br>개입패턴 | 초 기   |                         | 중 기   |                         | 말 기   |                         | $\chi^2$ |
|--------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|-------------------------|----------|
|              | 주관적반응 | 체험수준                    | 주관적반응 | 체험수준                    | 주관적반응 | 체험수준                    |          |
| 구조화-지시       |       | 1.50(.50)               |       |                         |       |                         |          |
| 평가-정보        |       | 1.83(.99)               |       |                         |       |                         |          |
| 평가-지시        |       | 2.00(1.15)              |       |                         |       |                         |          |
| 평가-개방질문      | TH,CL | 2.17(.99)               | NO    | 2.64(.89)               |       |                         | 5.03*    |
| 평가-한정질문      | NO    | 2.07(1.02)              |       | 2.38(1.04)              | NO    | 2.64(.89)               | 2.44     |
| 평가-재언급       | SP    | 2.29(1.06) <sup>b</sup> | SP    | 2.86(1.18) <sup>a</sup> |       | 2.44(.79) <sup>ab</sup> | 4.50     |
| 지지-시인/안심     | SP    | 2.88(.78)               |       |                         |       |                         |          |
| 지지-재언급       | SP    | 2.36(1.11)              | SP    |                         | NO    | 2.87(1.45)              | 1.14     |
| 지지-반영        | SP    | 2.80(.98)               | SP    | 2.62(.84)               |       |                         | .62      |
| 탐색-개방질문      |       | 2.67(.90)               | CL    | 2.59(.72)               |       |                         | .04      |
| 탐색-한정질문      |       | 2.61(1.05)              |       | 2.68(.97)               | NO    | 2.33(.82)               | 1.44     |
| 탐색-해석        |       | 2.85(1.03)              |       |                         |       |                         |          |
| 재구조화-해석      |       | 2.91(.90)               | SP    | 3.08(1.07)              |       | 3.40(1.23)              | .95      |
| 변화 -해석       |       |                         |       |                         | TH    |                         |          |

SP: 지지받은 느낌, TH: 치료받은 느낌, CL: 도전받은 느낌, NO: 별 느낌없음.

\*  $p < .05$

과들을 정리한 표 12를 보면, 동일한 개입패턴이라도 상담 단계에 따라 내담자로 하여금 다른 주관적 반응을 경험하게 함을 볼 수 있다. 평가-개방질문은 초기와 중기에 있는 개입패턴이지만 초기에서는 '치료적인 느낌'과 '도전받은 느낌'이 계기하지만 중기에서는 '별 느낌 없음'으로 후속한다. 그러나 평가-한정질문은 초기와 말기에서 동일하게 '별 느낌 없음'의 주관적 반응이 후속하였다. 지지의도도 비교적 언어반응양식이나 단계에 따른 차이가 없이 '지지받은 느낌'이 후속하였다. 특정 주관적 반응이 후속하지 않은 개입패턴들은 계기하는 주관적 반응이 없다고 해석하기 보다는 다양한 주관적 반응들로 계기하였다고 이해하는 것이 더욱 타당하다. 예를 들면 초기에 24개의 상담자의 탐색-한정질문이 있었는데 각각 4개씩의 '지지받은 느낌', '치료적인 느낌', '별 느낌

없음'이 후속하였고 '도전받은 느낌'은 아홉 번, '부정적 느낌'은 세번 후속하였다.

상담자의 개입패턴들에 후속하는 내담자의 체험수준이 상담 단계에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위해 Friedman 검증을 실시하였다. Friedman 검증은 모수통계의 MANOVA에 비교되는 방법이다. 그러나 상담자의 평가-개방질문에 후속하는 체험수준만이 초기와 중기에서 차이가 있었다. 상담자의 특정 개입패턴이 내담자의 체험수준을 즉시적으로 변화시키지 못할 뿐 아니라 후속하는 내담자의 체험수준들이 단계에 따라 차이가 없다는 결과는 즉시적 성과로 측정된 내담자의 체험수준이 상담자 개입의 성과를 타당하게 설명하지 못하는 것처럼 보인다.

표 13에는 초기에서 상담자의 개입패턴의 kappa T계수와 상담자와 내담자가 평정한 회

표 13. 초기의 상담자의 개입패턴의 Kappa T계수와 상담자, 내담자의 회기평가와의 상관계수(r)

| 상담자의<br>개입패턴 | 상 담 자 |       | 내 담 자 |       |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
|              | 순조로움  | 깊이    | 순조로움  | 깊이    |
| 구조화-지시       | -.41  | -.57* | -.44  | -.14  |
| 평가 -정보       | -.29  | .21   | -.39  | -.50  |
| 평가 -지시       | .66*  | .41   | -.08  | -.09  |
| 평가 -개방질문     | -.08  | .08   | -.05  | -.62* |
| 평가 -한정질문     | -.16  | .15   | -.13  | .28   |
| 평가 -재언급      | -.36  | .01   | .00   | .56*  |
| 지지 -재언급      | .15   | -.07  | .16   | .71*  |
| 지지 -반영       | -.32  | .39   | .18   | -.33  |
| 탐색 -개방질문     | -.04  | -.17  | -.06  | .71*  |
| 탐색 -한정질문     | .23   | -.08  | .17   | .01   |
| 탐색 -해석       | -.01  | .59*  | .03   | -.11  |
| 재구조화 -해석     | .05   | .66*  | .41   | -.12  |

\*  $p < .05$

기 평가와의 상관관계가 보고되어 있다. 상담 초기에서는 어떤 의도비율도 상담자와 내담자의 회기 평가와 상관이 없었고(표 2), 상담자의 언어반응양식 중 개방질문만이 상담자의 회기 평가와 정적 상관을 보인 바 있다(표 4). 그러나 표 13에서처럼 구조화-지시는 상담자의 깊이 평가와 부적 상관을 보였으며 평가-지시는 상담자의 순조로움 평가와 정적 상관을 보였다. 또한 평가-개방질문은 내담자의 회기 깊이 평가와 부적 상관을 가졌으나 탐색-개방질문은 정적 상관을 가졌다. 동일한 언어반응양식이라도 상담자의 의도에 따라 내담자의 회기 평가에 반대로 영향을 미친다. 언어반응양식 뿐 아니라 의도도 같은 양상을 보인다. 예컨대, 평가의도에 개방질문이 후속하면 내담자의 깊이 평가와 부적으로 상관관계를 갖지만 재언급으로 후속되면 정적으로 상관관계를 갖

는다. 단순비율로 확인하였을 때는 상담자의 회기평가에 정적 상관을 보였던 개방질문이 의도와 함께 고려한 개입패턴에서는 다른 양상을 보이고 있다. 이처럼 동일한 의도나 동일한 언어반응양식이라도 상이한 언어반응양식이 후속된다는지 상이한 의도였다는지에 따라 상담의 회기 평가에 상이하게 영향을 미치고 있었다.

한편 평가-재언급, 지지-재언급은 내담자의 깊이 평가에 정적인 영향을 주지만 탐색-해석, 재구조화-해석은 상담자의 깊이 평가에 영향을 준다. 재언급과 해석의 언어반응양식은 어떤 의도를 갖고 개입을 하느냐 보다는 그 자체로 회기 평가에 더 강력하게 영향을 미친다고 하겠다. 이러한 결과도 의도나 언어반응양식의 단순비율로는 확인할 수 없던 결과이다.

표 14에는 상담 중기에서 확인된 상담자의 개입패턴들의 Kappa T계수와 상담자와 내담자

표 14. 중기의 상담자의 개입패턴의 Kappa계수와 상담자, 내담자의 회기평가와의  
‘상관계수(r)’

| 상담자의 개입패턴 | 상 담 자 |      | 내 담 자 |      |
|-----------|-------|------|-------|------|
|           | 순조로움  | 깊이   | 순조로움  | 깊이   |
| 평가-개방질문   | .16   | -.23 | .79** | .33  |
| 평가-한정질문   | -.62* | .31  | .42   | .00  |
| 평가-재언급    | .41   | .36  | .34   | .06  |
| 지지-재언급    | -.63* | -.47 | -.06  | .34  |
| 탐색-한정질문   | -.16  | .23  | -.65* | -.05 |
| 재구조화-해석   | .22   | .18  | -.36  | -.40 |

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

의 회기 평가와의 상관계수가 보고되었다. 평가-개방질문은 내담자의 순조로움 평가와 정적 상관을 보였고, 평가-한정질문과 지지-재언급은 상담자의 순조로움과 부적 상관을 보였다. 탐색-한정질문은 내담자의 순조로움과 부적 상관을 보였다. 한정질문을 하더라도 평가의도였을 때는 상담자의 순조로움 평가에 부적인 영향을 미치지만 탐색의도로 개입했을 때는 내담자의 순조로움에 부적으로 영향을 미친다. 평가-개방질문은 상담 초기에서는 내담자의 회기 깊이 평가에 부적 상관을 보였지만(표13), 중기에서는 회기 순조로움 평가와 정적 상관을 이루고 있다. 표 4에서는 한정질문의 비율과 내담자의 순조로움 평가가 부적 상관을 보이고 있는 바 이러한 결과는 탐색-한정질문과 관계가 있다고 하겠다. 평가의도와 회기 평가간에는 특별한 상관이 없었으나(표2), 평가-개방질문, 평가-한정질문과 같이 언어반응양식과 개입패턴을 이루었을 때는 회기 평가에 차별적으로 영향을 미치고 있다.

재언급은 내담자의 회기 평가에 정적인 영향을 미친다고 보고되었으나(표 4), 중기에서

확인된 개입패턴에서는 내담자의 회기 평가와 관련이 없었다. 상담자가 개입할 때에는 언어 반응만을 하는 것이 아니라 의도와 패턴을 이루어 개입하므로 ‘재언급’이라는 언어반응양식이 항상 내담자의 회기평정과 정적 상관이 있는 것으로 해석되는 단순비율접근은 과정 연구 방법으로는 미흡하다 하겠다.

표 15에는 말기에서 확인된 상담자의 개입패턴의 kappa값과 상담자와 내담자의 회기 평가와의 상관관계계수가 보고되어 있다. 평가-한정질문은 내담자의 회기 순조로움 평가와 정적 상관이 있었고, 탐색-개방질문과 탐색-한정질문은 내담자의 회기 순조로움과 깊이 평가와 부적 상관이 있었으며, 재구조화-해석은 정적 상관이 있었다. 10회로 제한된 상담의 말기에서 내담자에게 도전을 주거나 아무런 느낌도 주지 않는 상담자의 개입패턴(탐색→개방질문→도전받은 느낌, 탐색→한정질문→별느낌 없음)은 내담자에게 부적인 회기로 지각하게 만드는 것 같다. 이러한 결과들은 단순비율로 회기 평정과 상관을 살폈던 표 2와 표 4에서는 확인할 수 없었던 것들이다. 예를 들면 표 2에

표 15. 말기의 상담자의 개입패턴의 Kappa값과 상담자, 내담자의 회기평가와의 상관관계수(r)

| 상담자의 개입패턴 | 상 담 자 |      | 내 담 자 |       |
|-----------|-------|------|-------|-------|
|           | 순조로움  | 깊이   | 순조로움  | 깊이    |
| 평가-한정질문   | .15   | -.11 | .67*  | .51   |
| 평가-재언급    | -.70  | -.37 | -.23  | -.23  |
| 지지-시인/안심  | .45   | .53  | -.17  | .09   |
| 지지-반영     | -.27  | -.41 | -.01  | -.32  |
| 탐색-개방질문   | -.40  | .13  | -.59* | -.58* |
| 탐색-한정질문   | -.48  | -.32 | -.60* | -.64* |
| 재구조화-해석   | .21   | .43  | .65*  | .84** |
| 변화-해석     | -.50  | -.51 | .04   | -.26  |

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

서 말기의 평가의도나 탐색의도는 내담자의 회기 평가와 의미있는 상관을 보이지 않았으며 표 4에서 말기의 한정질문은 내담자의 회기 순조로움 평가와 정적 상관이 있었지만, 표 15에서 평가-한정질문은 회기 평가와 정적 상관을, 탐색-한정질문은 부적 상관을 보인다.

상담 단계별 개입패턴과 그것들의 즉시적 성과들은 상담 과정변인들을 개별적으로 측정했던 결과에서는 확인할 수 없었던 상담 과정의 여러가지 특성을 보여준다. 상담자의 특징의도는 단계에 따라 특정 언어반응양식과 계기되어 내담자의 특정 개입패턴을 형성하였다. 이 개입패턴들은 다시 단계에 따라 상이한 내담자의 주관적 반응이 계기되었다. 또 개입패턴의 kappa T계수와 SEQ로 측정한 회기 평가와의 상관관계에서도 단계에 따라, 개입패턴에 따라 서로 다른 양상을 보였다. 그러나 내담자의 체험수준으로 확인했던 상담자 개입패턴들의 즉시적 성과는 단계에 따라 그리고 개입패턴에 따라 거의 차이가 없었다.

### 3. 상담의 단계와 직전 내담자의 체험수

#### 준에 따른 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과

##### (1) 상담자의 개입패턴

앞 절에서 상담 단계에 따른 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과 및 회기 성과를 살펴 보았다면 여기서는 상담 단계와 더불어 상담자가 개입하기 직전의 내담자의 체험수준을 고려하여 상담자의 개입패턴과 즉시적 성과를 살피고자 하였다. 상담 단계는 상담자가 상담을 진행하는데 있어서 비교적 지속적인 맥락을 제공하지만 상담자가 개입을 할 때에는 내담자와의 긴밀하고 미세한 상호작용 또한 중요하다(Hill & O'Grady, 1985).

초기, 중기, 말기의 세가지 상담 단계 조건과 평정된 내담자의 체험수준을 낮은 수준과 높은 수준으로 나눈 체험수준 조건이 상담자의 개입을 중재하는 맥락조건이 된다. 특별히 6개 수준으로 평정된 내담자의 체험수준중 수준 1, 2는 낮은 체험수준의 맥락조건이 되고, 수준 3에서 수준 6까지는 높은 체험수준의 맥락조건이 된다. 전체 체험수준의 평균값



은 2.63이었고, 전체 내담자의 반응 중 수준 1과 수준 2의 체험수준을 합한 비율이 50.67%, 수준 3에서 수준 6까지를 합한 비율이 49.33%였다(표 7). 평균값이 2보다는 크고 3보다는 작으며, 수준 1에서 2까지, 수준 3에서 수준 6까지의 발생비율이 각각 약 50%씩을 차지하므로 수준 1과 2는 낮은 수준으로, 수준 3에서 6까지는 높은 수준으로 구분하였다. 또한 각 단계별 특징을 살펴볼 때, 수준 1과 2에서는 내적 체험보다는 외적 사실이나 관련이 없는 타인에 관한 것을 드러내지만, 비로소 자신의 내적 체험을 조금씩 드러내기 시작하는 단계가 수준 3이기도 하다. 각 단계별로 고, 저의 체험수준들로 나뉘므로 모두 여섯개의 조건이 된다.

각 조건에 해당하는 상담자의 의도와 언어 반응양식의 이행빈도표를 만들어(부록 10) 계기분석(연계분석)을 한 후, 평균 Kappa T

계수가 .10이상이고 사례별 Kappa T계수가 .10이상인 사례가 과반수이상인 의도-언어반응양식쌍을 상담자의 개입패턴으로 정의하였다. 그 결과 상담자의 개입패턴은 단계에 따라, 직전 내담자의 체험수준에 따라 그 양상이 다르게 나타났다. 상담자는 상담 초기에서 직전 내담자의 체험수준이 낮을 때에는 높은 때에 비해 비교적 다양한 개입패턴을 사용하였다. 중기에서는 동일한 상담자의 의도라도 직전 내담자의 체험수준에 따라 서로 다른 언어반응양식들이 후속하였다. 말기에서는 직전 내담자의 수준과는 무관하게 비교적 공통적인 개입패턴이 확인되었다. 구체적으로 다음과 같다.

상담자가 개입하기 직전에 있는 내담자의 체험수준이 고려되지 않은 채 상담 초기에서 확인할 수 있었던 상담자의 개입들은 구조화-지시를 비롯한 12개의 개입패턴들이었다

**표 16. 초기에서 내담자의 낮은 체험수준에 계기하는 상담자 개입패턴들의 평균 kappa 계수와 즉시적 성과들**

| 상담자의<br>개입패턴 | 평균<br>Kappa T | 즉 시 적 성 과 들           |              |               |        |
|--------------|---------------|-----------------------|--------------|---------------|--------|
|              |               | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 체험수준의<br>개입전 | 평균(SD)<br>개입후 | Z      |
| 평가 - 정보      | .33(.33)      |                       | 1.30( .48)   | 1.89(1.10)    | 1.83   |
| 평가 - 개방질문    | .48(.63)      | TH(.24) CL(.37)       | 1.65( .48)   | 2.13( .96)    | 3.02** |
| 평가 - 한정질문    | .32(.59)      | NO(.28)               | 1.64( .48)   | 1.87( .87)    | 2.02*  |
| 평가 - 재언급     | .44(.33)      | SP(.44)               | 1.69( .47)   | 1.95( .70)    | 1.79   |
| 지지 - 재언급     | .21(.53)      | SP(.57)               | 1.58( .52)   | 1.75( .83)    | 1.10   |
| 지지 - 반영      | .30(.77)      | SP(.50)               | 1.57( .51)   | 2.50( .82)    | 2.52** |
| 교육 - 정보      | .50(.50)      |                       | 1.60( .55)   | 2.20(1.47)    | .80    |
| 탐색 - 개방질문    | .33(.33)      |                       | 1.69( .48)   | 2.43( .98)    | 2.20*  |
| 탐색 - 한정질문    | .31(.34)      |                       | 2.00( .00)   | 2.20( .75)    | .67    |
| 재구조화- 해석     | .30(.61)      |                       | 1.86( .38)   | 2.71( .88)    | 1.83   |

$$\chi^2 = 1.69$$

SP: 지지받은 느낌, TH: 치료받은 느낌, CL: 도전받은 느낌, NO: 별 느낌없음.  
양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

표 17. 초기에서 내담자의 높은 체험수준에 계기하는 상담자 개입패턴들의  
평균 kappa T계수와 즉시적 성과들

| 상담자의<br>개입패턴 | 평균<br>Kappa T(SD) | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 즉 시 적 성 과 들         |            |        |
|--------------|-------------------|-----------------------|---------------------|------------|--------|
|              |                   |                       | 체험수준의 평균(SD)<br>개입전 | 개입후        | Z      |
| 평가 - 개방질문    | .28(.77)          | SP( .75)<br>SP( .59)  | 3.60( .50)          | 2.35(1.11) | 3.29** |
| 평가 - 재언급     | .10(.70)          |                       | 3.73( .46)          | 3.18(1.25) | 1.60   |
| 지지 - 재언급     | .16(.53)          |                       | 3.56( .73)          | 3.00( .94) | 1.40   |
| 지지 - 반영      | .37(.60)          |                       | 3.63( .50)          | 3.06(1.03) | 1.95*  |
| 탐색 - 개방질문    | .18(.75)          |                       | 3.80( .79)          | 2.70( .78) | 2.17*  |
| 탐색 - 해석      | .11(.52)          |                       | 3.75( .50)          | 2.25(1.08) | 3.32** |
| 재구조화- 해석     | .20(.60)          |                       | 3.75( .50)          | 3.25( .83) | 1.34   |

$\kappa^2 = 1.36$

SP: 지지받은 느낌.

양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

(표 9). 한편 표 16과 17에서 볼 수 있듯이 초기에서 내담자의 낮은 체험수준에 계기하는 상담자의 개입패턴들은 평가-정보를 비롯한 10개였고 높은 체험수준에 후속하는 상담자의 개입패턴은 평가-개방질문을 포함한 7개였다. 표 9와 비교해 볼 때 초기에 있었던 구조화-지시와 평가-지시는 어떤 조건에서도 나타나지 않았다. 이 개입패턴들이 내담자의 상태보다는 상담의 단계에 더욱 큰 영향을 받고 있음을 보여준다고 하겠다. 특히 구조화는 상담 초기에 상담자가 해야될 중요한 과제중 하나이다(이장호, 1986). 그 외의 초기에서 확인된 개입패턴들은 내담자의 체험수준에 따라 다르게 분리되었다. 우선 초기의 두가지 조건에서 공통적으로 사용되는 상담자의 개입패턴들은 평가-개방질문, 평가-재언급, 지지-재언급, 지지-반영 및 재구조화-해석이였다. 내담자의 체험수준에 따른 고유한 개입패턴들이 있었는데, 낮은 체험수준에만

고유하게 후속하는 개입패턴들은 평가-정보, 평가-한정질문, 교육-정보 및 탐색-한정질문들이었고, 높은 체험수준에만 후속하는 개입패턴은 탐색-해석이였다. 상담의 초기에서 정보나 한정질문은 내담자의 체험수준이 높을 때에는 잘 선택되지 않는 언어반응양식이라고 하겠다. 상담자는 평가의도를 갖고 있더라도 내담자의 체험수준이 낮으면 개방질문, 한정질문 및 재언급을 통해 개입하고 내담자의 체험수준이 높으면 개방질문과 재언급을 사용한다. 탐색 의도라도 내담자의 체험수준이 낮으면 개방질문과 한정질문을 사용하여 개입하지만, 체험수준이 높으면 개방질문만 사용한다. 상담 초기에 내담자의 체험수준이 낮을 때에 상담자는 동일한 의도라도 다양한 언어반응양식으로 개입하므로써 내담자의 변화를 꾀하지만 내담자의 체험수준이 높을 때는 다양한 개입패턴이 필요하지 않은 듯 하다.

상담 중기에서 내담자의 체험수준이 고려되지 않은 채 확인된 개입패턴들은 평가-개방질문을 비롯한 6개였으나(표 10), 표 18과 19에서 내담자의 낮은 체험수준에 후속하는 상담자의 개입패턴들은 평가-개방질문을 비롯한 5개였고, 높은 체험수준에 후속하는 개입패턴들은 평가-한정질문을 포함한 6개였다. 상담자는 평가의도라도 내담자가 낮은 체험수준을 보이면 개방질문을 하지만 높은 체험수준을 보이면 한정질문과 재언급을 사용한다. 지지의도를 갖고 있더라도 내담자의 체험수준이 낮으면 재언급을, 체험수준이 높으면 격려반응을 사용한다. 또 탐색 의도라도 내담자의 낮은 체험수준 다음에는 한정질문을 사용하지만, 높은 수준 다음에는 재언급을 사용한다. 중기에서는 동일한 의도라도 내담자의 체험수준에 따라 상담자는 특정 언어반응양식을 사용하고 있었다. 그러나 상담 초기에서처럼 재구조화의도는 내담자의 체험수준에 관계없이 모두 해석양식을 사용하고 있다. 재구조화의도와 해석양식은 조건에 무관하게 패턴을 이루고 있다고 하겠다. 반면 내담자의 낮은 체험수준에 후속한 재구조화-재언급과 높은 체험수준에 후속하는 지지-격려와 탐색-재언급은 표 10에서는 확인할 수 없었던 상담자의 개입패턴들이다.

표 11, 20 및 21에서 볼 수 있듯이 상담 말기에서는 전체나 내담자의 체험수준별 조건들 모두에서 확인된 개입패턴들은 6개씩이었고 비슷한 개입패턴들이 확인되었다. 평가-한정질문, 지지-반영, 탐색-개방질문, 재구조화-재언급 및 재구조화-해석등은 내담자의 낮은 체험수준과 높은 체험수준에 동일하게 후속하는 상담자의 개입패턴들이었다. 반면, 평가-재언급은 내담자의 높은 체험수준에 고

유하게 후속한 개입패턴이었고, 지지-재언급은 내담자의 낮은 체험수준에 계기하는 개입패턴이었다. 초기와 중기와는 달리 말기에서는 직전 내담자의 체험수준에 따른 상담자의 개입패턴들이 비교적 동일하였다.

## (2) 상담자의 개입패턴들의 즉시적 성과들

각 조건별로 확인된 상담자의 개입패턴들과 내담자의 주관적 반응의 이행빈도표를 만들어 계기분석(연계분석)하여, 상담자의 특정 개입패턴에 우연 확률이상으로 후속하는 내담자의 주관적 반응을 찾아내었다. 또 상담자의 개입패턴들의 직전과 직후에 있는 내담자의 체험수준간의 차이를 Wilcoxon 검증을 하여 특정 개입패턴이 즉시적으로 내담자의 체험수준에 미친 영향을 검토하였다.

상담의 초기에서(표 16과 표 17) 평가-개방질문은 내담자들의 체험수준 조건에 차별 없이 사용되는 상담자의 개입패턴이지만 후속하는 내담자의 주관적 반응에는 차이가 있었다. 내담자의 낮은 체험수준에 상담자의 평가-개방질문이 후속되면 내담자는 치료적인 느낌과 도전받은 느낌을 경험한다. 그러나 높은 체험수준에 동일한 상담자의 개입패턴이 주어지더라도 내담자의 특정 주관적 반응이 후속하지 않았다. 특정 주관적 반응이 후속하지 않는다는 것은 다양한 주관적 반응으로 계기하는 것으로 이해하는 것이 보다 타당하다고 하겠다. 직전 내담자의 체험수준이 높을 때에 주어진 20개의 평가-개방질문은 내담자의 '지지받은 느낌'이 네번, '치료적 느낌'이 여덟번, '도전받은 느낌'이 두번, '부정적 느낌'이 세번 그리고 '별 느낌 없음'이 세번씩 나누어 후속하였다. 이러한 양상은 평가-재언급, 지지-재언급의 경우에서도 동일하였다.

즉, 내담자의 낮은 체험수준 조건에서는 ‘지  
지받은 느낌’으로 후속하지만 높은 체험수준  
조건에서는 후속하는 내담자의 특정 주관적  
반응이 없었다. 그러나 지지-반영은 내담자의  
두 체험수준 조건들에서 내담자의 ‘지지받은  
느낌’이 동일하게 후속하였다.

역시 상담의 초기에서 내담자의 체험수준  
과 관련된 즉시적 성과를 살펴보면(표16, 표  
17), 내담자의 낮은 체험수준에 후속하는 개  
입패턴들은 대체로 내담자의 체험수준들은  
상승시켰는데, 특히 평가-개방질문, 평가-한  
정질문, 지지-반영 및 탐색-개방질문들은 내  
담자의 체험수준을 의미있게 상승시켰다. 반  
면 내담자의 높은 체험수준에 후속하는 개입  
패턴들은 대체로 내담자의 체험수준을 떨어  
뜨렸다. 그 중에서도 평가-개방질문, 지지-반  
영 및 탐색-개방질문은 내담자의 체험수준을  
의미있게 떨어뜨렸다. 반면 상담자의 다양한  
의도에 재언급으로 전달되는 개입패턴들은  
내담자의 체험수준을 의미있게 변화시키지  
못했다.

상담의 중기에서는 초기와는 달리 평가-개  
방질문에 별 느낌이 없다는 내담자의 주관적  
반응이 후속하였다. 초기에서 특정 주관적 반  
응이 후속되지 않았던 재구조화-해석패턴이  
중기에서 내담자가 높은 체험수준을 보일 때  
에는 지지받은 느낌과 치료적인 느낌이 후속  
하였다. 내담자의 낮은 체험수준에 후속하는  
개입패턴들은 대체로 내담자의 체험수준을  
높였지만 높은 체험수준에 후속하는 개입패  
턴들은 내담자의 체험수준을 떨어뜨렸다(표  
18과 표19).

상담의 말기에서는 상담자의 평가-한정질  
문에 대해 내담자는 별 느낌 없음을 경험하  
지만 탐색-개방질문에 대해서는 내담자의 체

험수준이 낮을 때에 도전받은 느낌을 경험하  
고, 재구조화-해석에 대해서는 내담자의 체  
험수준이 높을 때에만 치료적인 느낌을 경험한  
다(표 20과 표 21). 상담자의 재구조화-해석  
은 직전 내담자의 체험수준을 고려하지 않았  
을 때에는 어떤 내담자의 주관적 반응과도  
연계하지 않았지만 내담자가 높은 체험수준  
을 보일 때에 주어진 상담자의 재구조화-해  
석에는 치료적인 느낌이 후속하였다. 재구조  
화-해석패턴은 상담 중기와 말기에서 내담자  
가 높은 체험수준을 보일 때에 내담자의 특  
정 주관적 반응이 후속한다. 내담자의 체험수  
준과 관련하여 살펴보면, 내담자가 낮은 체  
험수준의 반응을 한 후 도입되는 상담자의 모  
든 개입패턴들은 내담자의 체험수준을 의미  
있게 상승시켰다. 그러나 내담자의 높은 체  
험수준에 후속하는 상담자의 개입패턴들은 대  
체로 내담자의 체험수준을 떨어뜨렸다. 이러  
한 결과는 모든 상담 단계에서 공통적으로  
발견되는 내용이다. 초기와 중기에서 재언급  
으로 전달되는 상담자의 개입패턴은 내담자  
의 체험수준을 변화시키지 못했지만 말기에  
서 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때에는  
재언급이 포함된 모든 개입패턴은 내담자의  
체험수준을 상승시켰다. 그러나 내담자의 높  
은 체험수준에서는 재언급으로 전달되는 상  
담자의 개입패턴들이 내담자의 체험수준을  
변화시키지 못했다.

표 22에는 상담의 단계와 직전 내담자의  
체험수준별로 상담자의 개입패턴들의 즉시적  
성과들인 내담자의 주관적 반응과 변화된 체  
험수준의 평균이 정리되어 있다. 평가-개방질  
문은 상담의 초기에서 내담자의 낮은 체  
험수준에 후속할 때 내담자로 하여금 ‘치료적  
느낌’과 ‘도전받은 느낌’을 갖게 하지만 상담

표 18. 중기에서 내담자의 낮은 체험수준에 계기하는 상담자 개입패턴들의  
평균 kappa T 계수와 즉시적 성과들

| 상담자의<br>개입패턴   | 평균<br>Kappa T(SD) | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 즉 시 적 성 과 들  |               |        |
|----------------|-------------------|-----------------------|--------------|---------------|--------|
|                |                   |                       | 체험수준의<br>개입전 | 평균(SD)<br>개입후 | Z      |
| 평가 - 개방질문      | .72(.38)          | NO( .14)              | 1.81( .41)   | 2.70( .90)    | 3.06** |
| 지지 - 재언급       | .15(.48)          | SP( .25)              | 1.58( .52)   | 2.33(1.43)    | 1.09   |
| 탐색 - 한정질문      |                   | .21(.61)              | 1.80( .41)   | 2.40( .71)    | 2.03*  |
| 재구조화-재언급       | .10(.73)          |                       | 2.00( .00)   | 2.85(1.03)    | .80    |
| 재구조화- 해석       | .37(.66)          |                       | 1.50( .52)   | 2.25( .83)    | 2.80** |
| $\chi^2 = .75$ |                   |                       |              |               |        |

SP : 지지받은 느낌, NO: 별 느낌 없음.  
양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

표 19. 중기에서 내담자의 높은 체험수준에 계기하는 상담자 개입패턴들의  
평균 kappa T 계수와 즉시적 성과들

| 상담자의<br>개입패턴    | 평균<br>Kappa T(SD) | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 즉 시 적 성 과 들  |               |        |
|-----------------|-------------------|-----------------------|--------------|---------------|--------|
|                 |                   |                       | 체험수준의<br>개입전 | 평균(SD)<br>개입후 | Z      |
| 평가 - 개방질문       | .33(.56)          | NO( .27)              | 3.60( .60)   | 2.65( .91)    | 3.18** |
| 평가 - 한정질문       | .16(.70)          |                       | 3.38( .65)   | 2.36(1.04)    | 2.52*  |
| 평가 - 재언급        | .20(.50)          |                       | 3.43( .68)   | 3.29(1.12)    | .49    |
| 지지 - 격려         | .38(.70)          |                       | 3.50(1.00)   | 2.25( .83)    | 1.34   |
| 탐색 - 재언급        | .17(.52)          |                       | 3.46( .52)   | 2.83( .99)    | 1.61   |
| 재구조화-해석         | .45(.41)          | SP( .18)<br>TH( .11)  | 4.14( .66)   | 3.21(1.08)    | 2.58** |
| $\chi^2 = 1.71$ |                   |                       |              |               |        |

SP : 지지받은 느낌, TH: 치료받은 느낌, NO: 별 느낌 없음.  
양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

중기에서는 모든 체험수준에서 일정하게 '별 느낌 없음'이 후속하였다. 한편 평가-한정질문에는 비교적 일정하게 '별 느낌 없음'이 후속하며 지지-재언급과 지지-반영에는 거의 일정하게 '지지받은 느낌'이 후속한다. 재구조

화-해석이 중기와 말기에서 내담자의 높은 체험수준에 후속할 때 내담자의 '지지받은 느낌'이나 '치료적인 느낌'이 후속한다.

즉시적 성과치로서 상담자의 개입에 의해 생긴 내담자 체험수준간의 차이를 살필 때

표 20. 말기에서 내담자의 낮은 체험수준에 제기하는 상담자의 개입패턴들의  
평균 kappa계수와 즉시적 성과들

| 상담자의<br>개입패턴  | 평균<br>Kappa T(SD) | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 즉 시 적 성 과 들  |               |        |
|---------------|-------------------|-----------------------|--------------|---------------|--------|
|               |                   |                       | 체험수준의<br>개입전 | 평균(SD)<br>개입후 | Z      |
| 평가 - 한정질문     | .13(.69)          | NO( .23)              | 1.78( .42)   | 2.44( .96)    | 2.22*  |
| 지지 - 재언급      | .28(.58)          | SP( .29)              | 1.70( .47)   | 2.45( .72)    | 3.06** |
| 지지 - 반영       | .11(.73)          |                       | 2.00( .00)   | 2.71( .70)    | 1.83*  |
| 탐색 - 개방질문     | .33(.80)          | CL( .22)              | 1.85( .38)   | 2.46( .63)    | 2.52*  |
| 재구조화-재언급      | .10(.45)          |                       | 2.00( .00)   | 3.13( .93)    | 2.20*  |
| 재구조화-해석       | .27(.63)          |                       | 1.90( .32)   | 3.40(1.36)    | 2.45*  |
| $\chi^2=2.21$ |                   |                       |              |               |        |

SP: 지지받은 느낌, CL: 도전받은 느낌, NO: 별 느낌없음.  
양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

표 21. 말기에서 내담자의 높은 체험수준에 제기하는 상담자의 개입패턴들의  
평균 kappa T 계수와 즉시적 성과들

| 상담자의<br>개입패턴  | 평균<br>Kappa T(SD) | 주관적 반응<br>(평균Kappa T) | 즉 시 적 성 과 들  |               |        |
|---------------|-------------------|-----------------------|--------------|---------------|--------|
|               |                   |                       | 체험수준의<br>개입전 | 평균(SD)<br>개입후 | Z      |
| 평가 - 한정질문     | .33(.27)          | NO( .43)              | 3.36( .75)   | 2.36( .66)    | 2.67** |
| 평가 - 재언급      | .26(.61)          |                       | 3.38( .74)   | 2.88( .76)    | 1.10   |
| 지지 - 반영       | .33(.63)          | SP( .54)              | 3.33( .59)   | 2.56( .92)    | 2.37*  |
| 탐색 - 개방질문     | .28(.57)          |                       | 3.29( .47)   | 2.71( .83)    | 1.94*  |
| 재구조화-재언급      | .16(.53)          |                       | 3.50( .53)   | 2.90(1.29)    | 1.57   |
| 재구조화- 해석      | .28(.58)          | TH( .29)              | 3.36( .84)   | 3.43(1.22)    | .24    |
| $\chi^2=2.05$ |                   |                       |              |               |        |

SP : 지지받은 느낌, TH: 치료받은 느낌, NO: 별 느낌없음.  
양방검증, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

발견할 수 있었던 주목할 만한 결과는 두가  
지로 요약할 수 있다. 첫째는, 대부분의 상담  
자 개입패턴들은 내담자의 낮은 체험수준은  
높이고, 높은 체험수준은 낮춘다는 것이다.  
따라서 상담자의 개입패턴들이 내담자의 체  
험수준을 변화시키지 못했다는 앞절의 결과

는 직전 내담자의 체험수준을 고려하지 않은  
채 직전 내담자의 체험수준을 평균하였기 때  
문에 생긴일임을 알 수 있다. 이 결과는 내담  
자가 높은 체험수준을 보일 때에는 상담자의  
어떤 개입에도 긍정적인 평가를 하며 바람직  
한 성과를 보인다고 보고했던 Hill 등(1988)

표 22. 상담자의 개입패턴들의 맥락조건별 즉시적 성과들

| 상담자<br>개입패턴  | \ 맥락 조건<br>즉시적 성과 | 초 기             |              | 중 기         |                   | 말 기         |              |
|--------------|-------------------|-----------------|--------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|
|              |                   | 저               | 고            | 저           | 고                 | 저           | 고            |
| 평가<br>-개방질문  | 주관적 반응<br>차이체험수준  | TH, CL<br>.48** | -1.25**      | NO<br>.96** | NO<br>- .95**     |             |              |
| 평가<br>-한정질문  | 주관적 반응<br>차이체험수준  | NO<br>.23*      |              |             | -1.02**           | NO<br>.66*  | NO<br>-1.00* |
| 평가<br>-재언급   | 주관적 반응<br>차이체험수준  | SP<br>.26       | - .55        |             | - .14             |             | - .50        |
| 지지<br>-재언급   | 주관적 반응<br>차이체험수준  | SP<br>.17       | SP<br>- .56  | SP<br>.75   |                   | SP<br>.75** |              |
| 지지<br>-반영    | 주관적 반응<br>차이체험수준  | SP<br>.93**     | SP<br>- .57* |             |                   | .83         | SP<br>- .77* |
| 탐색<br>-개방질문  | 주관적 반응<br>차이체험수준  | .74*            | -1.10*       |             |                   | CL<br>.69** | - .58*       |
| 탐색<br>-한정질문  | 주관적 반응<br>차이체험수준  | .20             |              | 60*         |                   |             |              |
| 재구조화<br>-재언급 | 주관적 반응<br>차이체험수준  |                 |              | .85         |                   | 1.13**      | - .60        |
| 재구조화<br>-해석  | 주관적 반응<br>차이체험수준  | .85             | - .50        | 1.42**      | SP, TH<br>- .93** | 1.50**      | TH<br>.07    |
| 평가<br>-정보    | 주관적 반응<br>차이체험수준  | 1.30            |              |             |                   |             |              |
| 교육<br>-정보    | 주관적 반응<br>차이체험수준  | .60             |              |             |                   |             |              |
| 탐색<br>-재언급   | 주관적 반응<br>차이체험수준  |                 |              |             | - .61             |             |              |
| 탐색<br>-해석    | 주관적 반응<br>차이체험수준  |                 | -1.50**      |             |                   |             |              |
| 지지<br>-격려    | 주관적 반응<br>차이체험수준  |                 |              |             | -1.25             |             |              |

숫자는 상담자의 특정 개입패턴의 직후 체험수준에서 직전 체험수준을 뺀 점수의 평균이다.

SP: 지지받은 느낌, TH: 치료받은 느낌, CL: 도전받은 느낌, NO: 별 느낌없음.

양방향검증 \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

의 결과와도 일치하지 않는다. 그들은 상담자가 개입하기 직전의 내담자의 체험수준뿐 아니라 어떤 맥락적 조건도 고려하지 않은 채 확인한 상담자의 개입쌍을 가지고 직전 내담자의 체험수준을 고, 저로 구분한 후, 이들에 후행하는 내담자의 체험수준을 측정하였다. 다시 상담자의 개입 직후에 보이는 내담자의 체험수준들을 직전 내담자의 체험수준별로 각각을 Student-Newman-Keuls 검정으로 사후 비교를 하였더니 내담자의 낮은 체험수준 조건에서는 상담자의 개입들 직후의 체험수준들간에 차이들이 크게 있었지만(a에서 j까지) 높은 체험수준에서는 상담자 개입 직후의 내담자의 체험수준간에 차이가 별로 없었다(a에서 c까지). 그러나 본 연구의 결과에서는(표 16에서 표21까지) 각 조건별로 상담자의 개입패턴들에 후속하는 직후 내담자의 체험수준들을 Kruskal-Wallis검정으로 비교하였을 때 의미있는 차이가 나타나지 않았다. Hill 등(1988)의 연구와 본 연구는 상담자의 개입패턴을 찾는 방법 뿐 아니라 그 개입들의 즉시적 성과를 산출하는 방법에서도 차이가 있다는 점을 고려해야 할 것이다.

두번째로 주목할 것은 상담자의 언어반응 양식인 '재언급'과 관련된 것이다. 말기의 내담자의 낮은 체험수준조건을 제외한 모든 맥락별 조건에서 '재언급'으로 전달되는 상담자의 개입패턴들은 체험수준을 의미있게 변화시키지 못했다. 표 22에는 상담자의 개입패턴들이 나타나는 맥락조건들과 즉시적 성과들이 보고되어 있는데, 예를 들면 초기에서 확인된 상담자의 평가-개방질문과 지지-반영이 내담자의 낮은 체험수준에 후속하였을 때에는 내담자의 체험수준을 상승시켰고, 높은 수준에 후속하였을 때에는 체험수준을 떨어

뜨렸다. 그렇지만 평가-재언급, 지지-재언급 패턴은 내담자의 낮은 높은 체험수준에 후속하더라도 체험수준을 변화시키지 못했다.

## 논 의

본 연구는 기존의 상담 과정 연구들이 가지고 있는 세가지 문제점들을 보완하여 상담자 개입의 특성과 상담의 교호적 상호작용 과정을 살펴보았다. 세가지 문제점이란 맥락변인들을 간과한 채 상담자 개입의 특성을 살펴보았다는 점, 상담자의 개입 행동에 포함되는 여러가지 요소 중 어느 한가지로 상담자의 개입을 정의하였거나 그들간의 관계를 고려하지 않았다는 점 및 상담자 개입의 성과를 회기 성과와 같은 장거리 효과로 확인하였다는 점들이다. 최근의 상담 과정 연구들은 세가지 문제점들에 대해 부분적으로 보완을 하였거나 보완하는 방법에 제한점들을 가지고 있었다. 본 연구에서는 상담자의 개입을 의도와 언어반응양식의 계기성에 주목하여 개입패턴을 확인하되, 비교적 지속적으로 맥락을 형성하는 상담의 단계와 즉시적이고 미세한 맥락을 제공하는 상담자가 개입하기 직전의 내담자 반응의 체험수준을 고려하였다. 또한 상담자 개입의 성과를 그 개입에 즉시로 후속하는 내담자의 주관적 반응과 언어반응의 체험수준으로 측정하였다. 이렇게 하므로써 상담자 개입의 특성뿐만 아니라 상담의 교호적 상호작용 과정을 살필 수 있었다.

이를 위해서 10회 시간제한 상담 8사례가 7명의 상담자에 의해 이루어졌다. 10회기의 상담 과정 중 1회기에서 3회기까지는 초기로, 4회기에서 7회기까지는 중기로, 8회기에서 10회기까지를 말기로 정하여, 각 단계별로 8개 회기씩이 수집되어 총 24개 회기가 수집되었다.



수집된 자료들은 크게 세부분으로 나누어 분석되었다. 먼저 각 상담 과정변인별로 단순 비율과 회기 평가와의 관계를 분석하였다. 이 분석은 이전의 몇몇 연구들과 동일한 분석방법으로 이후의 분석 결과들과 비교 검토하기 위해 이루어졌다. 다음에는 상담의 단계에 따른 상담자의 개입패턴을 확인하고 즉시적 성과를 검토하였다. 마지막으로 상담의 단계와 직전 내담자의 체험수준에 따른 상담자 개입패턴의 차별성과 즉시적 성과를 검토하였다.

상담의 단일 과정변인들은 단계에 따른 변화들을 보였는데, 이는 상담자와 내담자의 상호작용 성격이 상담이 진행됨에 따라 달라지고 있음을 시사한다. 그러나 그들간의 관계에 대해서는 어떤 추론도 불가능하다. 다만 상담 단계가 과정적 맥락변인으로서의 타당성이 지지되었다.

상담 단계별로 상담자의 개입패턴들을 확인하고, 그것들에 후속하는 내담자의 주관적 반응과 체험수준들을 살펴본 두번째 분석에서는 상담자가 단계에 따라 동일한 의도를 갖고 있더라도 상이한 언어반응양식을 사용하여 개입하고 있음을 확인하였다. 즉 상담 단계에 따른 상담자 개입패턴의 차별성을 확인할 수 있었는데, 상담의 중기나 말기에 비해 초기에서 상담자는 더 다양한 개입패턴을 구사하였다. 상담자의 개입에 후속하는 내담자의 주관적 반응도 단계에 따른 차별성이 있었으나 언어반응의 체험수준에는 아무런 변화도 일어나지 않았다. 상담자가 개입하기 직전의 내담자 체험수준을 고려하지 않은 채 측정된 직후 내담자의 체험수준은 상담자 개입의 즉시적 성과치로서 적절하지 못한 것 같다.

한편 상담자 개입패턴들의 계기성 정도와 회기 평가의 상관관계들(표 3, 표14, 표15)은

단일 과정변인들과 회기 성과의 상관관계(표2, 표4, 표6, 표8)에 비해 보다 많은 정보를 가지고 있다. 동일한 의도라도 사용된 언어반응양식에 따라 상담자의 개입패턴들은 상담자와 내담자 회기 평가와 차별적인 상관관계를 가졌으며, 동일한 상담자 개입패턴이라도 단계에 따라 다르게 회기 평가와 관련되었다.

서론에서 지적하였던 세가지 제한점들이 동시에 보완된 자료의 분석을 통해 상담자 개입에 미치는 맥락변인의 효과와 교호적 상호작용 과정을 확인할 수 있었다. 상담자의 개입패턴과 관련해서, 상담 초기와 중기에서 직전 내담자의 체험수준에 따라 상담자는 동일한 의도라도 다른 언어반응양식을 사용하였다. 상담자는 초기에서 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때는 높은 체험수준일 때 보다 다양한 의도에 다양한 언어반응양식을 사용하여 개입하였다. 특히 정보주기와 한정질문양식은 내담자의 낮은 체험수준조건에서만 개입패턴을 이루었다. 중기에서는 내담자의 체험수준에 따라 동일한 상담자의 의도에 상이한 언어반응양식이 후속하여, 상담 단계에 따라 또 직전 내담자의 체험수준에 따라 상담자가 서로 다른 개입패턴을 사용하고 있음이 더욱 확실하게 드러났다. 예컨대, 상담자는 평가의도를 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때는 개방질문을 사용하여 전달하지만 높은 체험수준에서는 한정질문과 재언급으로 전달하였다. 지지의도는 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때는 재언급으로, 높은 체험수준을 보일 때는 격려반응으로 전달하였다. 탐색의도는 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때는 한정질문으로, 높은 체험수준에서는 재언급으로 전달되었다. 그러나 초기와 중기에 비해서 말기에서는 비교적 직전 내담자의 체험수준에 따른 개입패턴의 차별성이 나타나지 않았다. 상

담 말기에서 직전 내담자의 체험수준별로 6개씩의 상담자 개입패턴들을 확인할 수 있었는데, 그 중 5개가 공통적인 개입패턴들이었다. 평가 의도는 한정질문으로, 지지 의도는 반영으로, 탐색 의도는 개방질문으로, 재구조화 의도는 재언급과 해석으로 각각 전달되어 특정 개입패턴을 이루었다. 말기에서는 상담자가 개입을 결정할 때 직전 내담자의 체험수준의 영향을 비교적 덜 받는다고 하겠다. 이러한 결과가 모든 상담의 말기에서 나타나는 고유한 특성인지는 앞으로의 연구가 밝혀야 할 것이다. 반면, 상담자의 재구조화-해석은 모든 단계의 모든 조건에서 공통적으로 나타난 유일한 패턴이다. 상담자는 내담자의 생각이나 감정등을 재구조화를 하기 위해서는 어떤 조건에서도 해석반응을 통해서 한다고 하겠다. 대체로 상담 중반부 이후에 나타날 것으로 기대되는 재구조화 의도와 해석양식이 상담의 초기에서부터 나타난 것은 이들간의 계기성이 확고함을 의미하며, 동시에 제한된 시간 내에 상담이 이루어져야하는 10회 시간 제한 상담의 특징으로 보아진다.

즉시적 성과와 관련해서, 맥락 조건별로 확인된 상담자의 개입패턴들에 다시 후속하는 내담자의 주관적 반응들도 상담자의 특정 개입이 항상 동일한 효과를 일으키는 것이 아니라는 맥락의 중요성을 입증하였다. 예컨대, 상담자의 평가-개방질문이 초기에서 내담자의 낮은 체험수준에 후속할 때는 내담자의 치료적이고 도전적인 느낌으로 후속되었고, 중기에서는 내담자의 체험수준조건에 상관없이 별 느낌 없음이 후속하였다. 그러나 상담자의 개입패턴과 이에 후속하는 내담자의 주관적 반응에 대해 일관성 있는 특징을 찾을 수 없었다.

맥락 조건별로 확인된 상담자의 개입패턴들

이 내담자의 체험수준에 미치는 영향은 비교적 일관성이 있었다. 즉 내담자의 낮은 체험수준은 상담자의 개입에 의해 상승하였고, 높은 체험수준은 개입에 의해 상대적으로 떨어졌다. 약 절반씩의 분포를 가진 내담자 체험수준의 고, 저를 과정적으로 기술해보면, 내담자의 낮은 체험수준은 대부분의 상담자 개입에 의해 높아지고, 높아진 내담자의 체험수준은 상담자의 개입에 의해 다시 낮아지는 것을 반복하고 있다고 하겠다. 적어도 상담자의 개입과 내담자의 체험수준은 교호적으로 상호작용하고 있다. 직전 내담자의 체험수준을 고려하지 않았던 분석에서, 내담자의 체험수준이 상담자의 개입에 의해 변화하지 않는 것 처럼 보였으나 이는 맥락의 효과를 간과한 결과였다. 맥락을 무시하거나 상담 과정변인들의 평균 비율을 가지고 상담자 개입의 성과를 논의한다는 것은 상담의 실제적 모습과는 거리가 있다.

그러나 언어반응양식의 하나인 ‘재언급 (restatement)’으로 전달되는 상담자의 개입패턴들은 대체로 체험수준을 변화시키지 않았다. 재언급은 내담자가 한 말을 단순히 반복하거나 바꾸어 말하는 것을 뜻한다. 그러나 정확하게 반복할 필요는 없다. 보통은 내담자의 말 수보다는 적지만 비슷한 단어들로 되어 있고 구체적이고 명확하다. 흔히 바꾸어 말하거나 반사시키거나 압축하고 요약하는 형태를 취한다. 재언급은 표 3에 의하면 상담의 모든 단계에서 발생비율이 가장 큰 상담자의 언어반응양식이며, Hill(1983)에 의하면 14개의 언어반응양식중 복합적인 상담자의 반응으로 분류되어 있어 실제적으로나 이론적으로나 면접 개입에 있어서는 중요한 반응이다. 이러한 재언급이 내담자의 체험수준을 그대로 유지한다는 것은 내담자가 상담에 몰입되어 능동적으로 자기탐색

을 할 때, 즉 체험수준이 상승되어 있을 때에 상담자가 어떤 의도를 갖고 개입하더라도 다른 언어반응양식보다는 유용하게 사용될 수 있음을 보여준다.

재언급 외에 상담자의 몇가지 언어반응양식에 관련해서 기존의 주장과는 다른 결과를 얻었다. 대개의 상담심리학 교과서나 상담 훈련 지침에는 내담자의 보다 깊은 자기공개와 탐색을 위해 한정질문보다는 개방질문을 권장하고 있다. 그러나 본 연구에 의하면 '한정질문'은 모든 상담자가 상담 초기에서 말기에 이르기까지 내담자의 체험수준을 고려해 가며 여러가지 의도한 바를 이루기 위해 사용하고 있었고, 내담자의 낮은 체험수준을 끌어 올려놓기까지 하였다. 기존의 연구들에서 내담자의 한정질문은 상담 회기의 깊이 평가와 부적 상관관계를 갖는다고 보고하였으나 본 연구에서는 상담자의 의도에 따라 다르게 회기 평가와 관련되었다. 상담 말기에서 평가 의도로 사용된 한정질문은 내담자의 순조로움 평가와 정적 상관관계를 보였으나 탐색 의도로 사용된 한정질문은 부적 상관관계를 보였다.

지금까지 가장 효과있는 상담자의 개입으로 수렴되었고 비교적 상담의 후반부에 주로 사용되는 '해석'은 내담자의 높은 체험수준에 연이어 발생하였을 때에는 내담자의 체험수준을 떨어뜨렸으며 상담의 모든 단계에서 주요 개입패턴을 이루었다. 사실 이러한 결과들은 상담 실제에서 상담자들이 종종 경험하는 것이지만, 상담자의 개입효과가 언제나 같다는 동질성에 근거한 기존의 연구들로는 증명하지 못했던 내용들이다.

이러한 결과들은 최근에 주장되고 있는 상담 과정의 동질성에 대한 반론들에게 경험적 증거를 마련해준다. 상담자는 최소한 상담 단

계에 따라, 또한 내담자가 현재 어느 정도로 자신을 탐색하고 있는가에 따라 능동적으로 개입패턴을 결정하여 반응하며, 그 개입의 성과도 맥락 조건에 따라 달라지는 상담자 개입효과와 비동질성이 드러났다. 다시 말해 현장의 상담자에게는 내담자의 상태를 면밀히 관찰하는 예민성과 특정 개입의 효과에 얽매이지 않고 필요시에는 어떤 개입도 할 수 있는 융통성이 요구된다.

상담자의 개입패턴을 맥락별로 확인하고 내담자에게 나타나는 즉시적 성과를 측정하므로써 상담의 교호적 상호작용 과정을 실제 상담 사례를 통해 확인하여 현장에서 일하는 상담자들에게 보다 실제적인 정보를 주려는 것이 본 연구의 목적이었다. 그러나 본 연구의 결과들을 상담자들이 실제에 응용하기에는 몇가지 제한점들을 가지고 있다. 첫째, 상담 현장에는 너무나 많은 변인들이 존재하여 상담자의 개입에 영향을 미치나 상담 단계와 내담자 언어반응의 체험수준만을 고려하였다는 점이다. 상담자와 내담자의 개인적 성격특질, 성별, 내담자들의 다양한 문제영역 심지어는 상담자의 목소리에 이르기까지 상담자의 개입에 영향을 미치는 변인들은 너무나 많다. 이런 변인들은 Hill(1982)에 의하면 상담이 시작되기 전부터 존재해 왔던 입력변인들(input variables)로서 본 연구에서 다루었던 과정변인들(process variables)과는 구별된다. 심온(1993)은 내담자의 내외향성에 따라 상담자의 동일한 의도에 대해서 상이한 주관적 반응을 한다고 보고한 바 있다. 이러한 상담 장면의 특성들을 모두 고려하여 상담의 경험적 연구를 진행시킨다는 것 자체가 비과학의 출발일 수도 있다. 그러나 본 연구에서는 상담자의 경험수준이나 사례수, 주요 상담접근방법들을 통제하고, 내담자의 문제영역

이나 심각도를 측정하며, 10회 시간 제한상담을 실시함으로써 상담 장면에 적용되도록 하였다. 두번째는 본 연구에서 분석된 사례수와 회기수가 비교적 적었다는 것이다. MANOVA나 ANOVA등 통계처리를 하는데 Type II 오류가 발생할 가능성이 높았으나 유의도 수준을 높이지 않으므로써 최소한의 공통적 특징을 찾고자 하였다. 세번째는 즉시적 성과와 회기 성과 및 전체 상담 효과와의 관계를 다루지 못하였다는 것이다. 대개는 즉시적 성과가 누적되어 회기 성과를 예언할 수 있고 회기 성과가 누적되어 전체 성과를 예언할 수 있을 것으로 기대하나 그저 합산적 누적인지 아니면 독특한 누적 패턴이 있는지는 본 연구에서 함께 다룰 수 없는 또 다른 큰 영역이라고 하겠다. 문형춘(1993)은 한 회기의 시간을 5개로 나누어서 시간 경과에 따른 체험수준의 추이를 살핀 후 회기 평가와 상관관계를 검토한 바 있는데, 상담자는 내담자의 회기 전체 체험수준을 가지고 회기 평가를 하지만 내담자는 회기가 끝날 무렵의 체험수준에 영향을 받는다고 보고하였다. 본 연구의 결과에서도 상담자의 동일한 개입패턴이지만 상담자나 내담자의 회기 평가에 반대로 영향을 미치는, 조망의 차이가 나타난 바 있다. 네번째는 10회 시간-제한 상담을 실시하였다는 점이다. 상담 실제에 적용시키기 위해 10회 시간 제한 상담을 실시했었는데 그것이 오히려 결과의 일반화를 제한한다. 예컨대, 상담 말기에 지지 의도가 많이 나타나며, 상담 중기에서 의도 목록에 따라 상담자와 내담자가 반대로 회기평가와 관련시킨 점(표 2), 상담말기에 사용한 상담자의 탐색 의도가 포함된 개입패턴들이 내담자의 회기 평가와 부적인 상관관계를 가지는 점(표 15) 및 내담자가 낮은 체험수준을 보일 때 상담자는 개입을 통해 체험

수준을 높이지만, 높은 체험수준을 보일 때는 개입하므로써 수준 3으로 수렴시킨다는 결과들은 상담자들이 제한된 시간 내에 명시적인 상담 효과를 얻을 수 있도록 상담 과정을 이끌었기 때문에 일어난 것으로 이해된다. 그러나 이것 또한 다른 연구가 계획되어 밝혀야 될 큰 영역이다.

위의 네가지 제한점은 연구 방법과 관련된 것이지만 연구 주제와 관련해서 두가지를 지적하고자 한다. Hill, Carter 및 O'Farrell(1983)은 계기분석(연계분석)이 상담 과정에서의 장거리 효과를 보여주기에 부적절한 방법이라고 지적한 바 있다. 내담자나 상담자는 직전 상대방의 반응뿐만 아니라 5분 전에 이루어진 상담 과정이나 심지어는 몇 회기 전에 이루어졌던 상담 과정에 의해 영향을 받기도 한다. 지금은 수용하기 어려운 상담자의 해석이라도 몇 회기 지난 다음에 내담자에게 새롭게 영향을 미칠 수 있다는 것이 상담에서의 장거리 효과이다. 본 연구에서는 내담자→상담자→내담자→상담자→... 로 연결되는 순환적 상담 과정을 최소한의 순환적 과정인 내담자→상담자→내담자만을 기술하였기 때문에 상담 과정의 장거리 효과를 검토할 수 없었다. 물론 Lichtenberg와 Heck(1986)도 계기분석(연계분석)이 즉시적 효과 이상을 분석할 수 없다는 제한점을 인정하면서 Lag 계기분석(연계분석)(여기서 Lag는 상담 참여자들의 반응 순서를 의미한다)을 대안으로 제시했으나 세번째 Lag이상의 의존성은 찾을 수 없다고 하였다. 그러나 방법론적 제약성때문에 상담 실제에 존재하는 장거리 효과를 검토할 수 없었다는 것은 본 연구가 지니고 있는 한계라 하겠다. 더불어 본 연구에서는 상담자 반응과 내담자 반응 하나씩의 계기성을 살폈지만 한 회기 내에

서 다루었던 주제들간의 계기성도 중요한 맥락을 구성할 수 있다. 이는 예의 상담 과정의 장거리 효과와 무관하지 않은 것으로 상담자의 개입 반응을 의도나 언어반응양식외에 언어반응의 내용이나 주제도 검토해야함을 의미한다.

이상에서 지적한 연구의 제한점은 곧 미래의 연구 주제로 연결된다. 다양한 맥락변인 중 내담자의 문제영역이나 성격특성이 중요한 맥락변인이 될 수 있을 것이다. 또 내담자의 목소리는 주요 즉시적 성과측정치가 될 수 있다. 더 많은 상담 사례를 사용하되 상담자의 경력 수준별 차이도 흥미로운 주제가 될 수 있다. 무엇보다도 즉시적 성과, 중개적 성과로서의 회기성과, 마지막으로 모든 상담회기가 끝난 후나 추수면접을 통해 측정되는 상담의 궁극적 성과등 세가지 성과들의 관계를 파악하는 것은 모든 상담의 과정-성과연구자들의 염원일 것이다. 대학의 학생생활연구소에서는 10회 정도의 단기 상담과정을 발달시켜 보다 경제적인 상담을 실현하는 것이 바람직한데, 이를 위한 기초연구들이 우선 이루어져야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강선미 (1990). 상담자의 처치양식과 내담자의 자기-지각 확신수준이 우울 완화에 미치는 영향. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 금명자, 이장호 (1991). 상담 참여자(상담자와 내담자)의 내현적 과정에 대한 개관연구: 상담과정 모델의 발달을 위한 모색. 상담심리학회지, **상담과 심리치료**, 4권 1호.
- 구자경 (1990). 촉진적 조건의 지각과 자기 탐색반응 및 상담효과간의 관계. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 김계현 (1992). **카운슬링의 실제**. 서울: 성원사.
- 김동민 (1993). 상담초기 작업동맹 형성에 관한 상담자와 내담자의 언어상호작용 연구. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 김정옥 (1990). 초기 상담에서 화제 결정과 상담 효율성과의 관계. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 김수현 (1988). 상담자의 언어반응과 내담자의 친애욕구가 상담의 과정변인에 미치는 영향. 한국심리학회, 상담 및 심리치료분과. **상담과 심리치료**, 1권 1호.
- 김현순 (1988). 상담단계별 상담자와 내담자의 언어반응과 내담자의 자기언급 반응 분석. 석사학위논문, 서울대학교.
- 문형춘 (1993). 초기상담에서 내담자의 주관적 반응에 따른 상담자 반응양식의 연계단위와 즉시적 성과와의 관계. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 방기연 (1991). 상담 초기 작업 동맹과 상담자 반응간의 관계. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 심 온 (1993). 내담자의 내외향성에 따른 주관적 반응과 상담자 의도와의 상호작용 분석. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 오경희 (1986). 초기상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 원호택, 김순화 (1985). 대학생의 스트레스요인에 관한 일연구. **학생연구**, 20, 1. 서울대학교 학생생활연구소.
- 원호택, 이명선, 김순진 (1989). 서울대생의 스트레스 실태조사. **학생연구**, 24, 1. 서울대학교 학생생활연구소.
- 유성경 (1988). 상담자와 내담자의 언어적 상호작용과 상담 효율성과의 관계, 상담심리학

- 회지, **상담과 심리치료**, 1권 1호.
- 유정이 (1990). 연계분석으로 본 언어 상호작용과 공감적 이해의 지각, 석사학위 논문, 서울대학교.
- 이동귀 (1992). 초기 상담 면접에서 상담자 반응의도 / 내담자 주관적 반응간의 연계단위와 상담회기 효율성 지각간의 관계, 석사학위 논문, 서울 대학교.
- 이상희 (1993). 상담회기평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire)의 타당화 연구, 석사학위 논문, 서울대학교.
- 이장호 (1986). **상담 심리학 입문**. 제 2판, 서울 : 박영사.
- 정방자 (1987). 정신 역동적 상담 과정에서의 상담자와 내담자의 언어반응 변화분석. 박사학위 논문, 서울대학교.
- 조성호 (1992). 초기 상담에서 대인권력과 대인 관여에서의 상호작용 패턴과 상담효율성과의 관계. 석사학위 논문, 서울대학교.
- 최명숙 (1991). 내담자의 주관적 반응에 대한 상담자의 지각일치성이 상담 효율성에 미치는 영향. 석사학위 논문. 서울대학교.
- 최윤미 (1988). 상담자의 반응의도와 상담회기의 효율성에 관한 분석적 연구. **상담과 심리치료**, 1권 1호, 한국심리학회, 상담 및 심리치료분과.
- 최해림 (1991). 학교 장면에서의 단기상담, 학술세미나 **단기상담과 위기개입**, 한양대학교 학생생활연구소.
- Barkham, M., & Shapiro, D. A. (1986). Counselor verbal response modes and experienced empathy. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 3-10
- Bergin, A., & Lambert, M. (1978). The evaluation of therapeutic outcome. In S. Garfield & L.A. Bergin(Eds.) *Handbook of Psychotherapy and behavior change*. New York: Wiley.
- Carkhuff, R., & Pierce, R. (1975). *The art of helping: Trainer's guide*. Amherst, Mass: Human Resources and Development Press.
- Elliott, R. (1985). Helpful and nonhelpful events in brief counselinginterview: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 309-324.
- Elliott, R. (1979). How clients perceive helper behaviors. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 285-294
- Elliott, R., Barker, C.B., Caskey, N., & Pistrang, N. (1982). Differentialhelpfulness of counselor verbal response modes, *Journal of Counseling Psychology*, 29, 354-361.
- Elliott, R., Hill, C.E., Stiles, W.B., Friedlander, M. L., Mahrer, A. R., & Margison, F. R. (1987). Primary therapist response modes: Comparison of six rating system. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 2, 218-223.
- Eysenk, H. J. (1952). The effect of psychotherapy: An evaluation. *Journal of Consulting Psychology*, 16, 319-324.
- Frank, G. H., & Sweetland, A. A. (1962). A study of the process of psychotherapy: The verbal interaction. *Journal of Consulting psychology*, 26. 135-138.
- Fuller, F., & Hill, C. E. (1985). Counselor and helpee perceptions of counselor intentions in relation to outcome in a

- single counseling session. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 329-338.
- Greenberg, L. S. (1986). Change process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 1, 4-9.
- Greenberg, L. S., & Pinsof, W. M. (1986). *The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook*. The Guilford Press, New York.
- Gottman, J. M., & Markman, H.J. (1978). Experimental designs in psychotherapy research. In S. L. Garfield & A. E. Bergin (Eds), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (2nd ed., pp 23-62). New York: Wiley.
- Hill, C. E. (1978). Development of counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 461-468.
- Hill, C. E. (1982). Counseling process research: Philosophical and methodological dilemmas. *The Counseling Psychologist*, 10, 4, 7-19.
- Hill, C. E., Carter, J. A., & O'Farrell, M. K. (1983). A case study of the process and outcome of time-limited counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 1, 3-18.
- Hill, C. E., Greenwald, C., Reed, K.G., Charles, D., O'Farrell, M.K., & Carter, J.A. (1981) *Manual for Counselor and Client Verbal Response Category Systems*. Columbus, OH : Marathon Consultant Press.
- Hill, C. E. (1990). Exploratory in-session process research in individual psychotherapy : A review. *Journal of Counseling Psychology*, 58, 288-294.
- Hill, C.E., Helms, J., Spiegel, S.B., & Tichenor, V. (1988a). Development of a system for assessing client reactions to therapist interventions. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 27-36.
- Hill, C.E., Helms, J., Tichenor, V., Spiegel, S.B., O'Grady, K.E., & Perry, E. (1988b). The effects of therapist response modes in brief psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 222-233.
- Hill, C.E., & O'Grady, K.E. (1985). List of therapist interventions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3-22.
- Ivey, A. E., & Gluckstern, N. B. (1974). *Basic attending skills: Participant manual*. North Andover, MA: Microtraining Associates.
- Kagan, N., Krathwohl, D.R., & Miller, R.L. (1963). Stimulated recall in therapy using videotape : A case study. *Journal of Counseling Psychology*, 10, 237-243.
- Kelly, K. R., Hall, A.S., & Miller, K.L. (1989). Relation of counselor intention and anxiety to brief counseling outcome. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 158-162.
- Kiesler, D. J. (1983). The 1982 interpersonal circle: A taxonomy for complementarity in human transactions. *Psychological Review*, 90, 185-214.
- Kivlighan, D. M. (1989). Changes in counselor intentions and response modes and in client reactions and session

- evaluation after training. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 4, 471-476.
- Kivlighan, D. M. (1990). *Relation between Counselors' Use of intentions and clients' perception of Working alliance*.
- Klein, H.K., Mathieu-Coughlan, P., & Kiesler, D.J. (1986) The Experiencing scale. In Greenberg, L.S., & Pinsof, W.M (Eds) *The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook* (pp 21-71). New York: The Guilford Press.
- Krumboltz, J. D., Becker-Haven, J.F., & Burnett, K.F. (1979). Counseling Psychology. *Annual Review of Psychology*, 30, 555-612.
- Lennard, H. L., & Bernstein, A. (1960). *The anatomy of psychotherapy: Systems of communication and expectation*. New York: Columbia University Press.
- Lichtenberg, J. W., & Heck, E. J. (1986). Analysis of sequence and pattern in process research. *Journal of Counseling Psychology*, 23, 310-325.
- Lambert, M. J., Dejulio, S. J., & Stein, D. M. (1978). Therapist interpersonal skill: process, outcome, methodological considerations, and recommendations for future research. *Psychological Bulletin*, 85, 467-489.
- Martin, J. (1984). The cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 558-571.
- Martin, J., Martin, W., Meyer, M., & Slemon, A. (1986). Empirical investigation of the cognitive mediational paradigm for research on counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 115-123.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. (1987). Cognitive mediation in person-centered and rational-emotive therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 251-260.
- Martin, J., & Stelmazonek, K. (1988). Participant's identification and recall of important events in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 385-390.
- Martin, J., Martin, W., & Slemon, A. (1989). Cognitive-mediational models of action-act sequences in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 8-16.
- Patterson, C. H. (1974). *Relationship Counseling and Psychotherapy*. New York: Harper & Row, Publishers.
- Rice, L.N. & Greenberg, L.S. (Eds.). (1984). *Patterns of Change : Intensive Analysis of Psychotherapy Process*. New York : Guilford.
- Rice, L. N., & Kerr, G. P. (1986). Measures of client and therapist vocal quality. In Greenberg, L.S., & Pinsof, W.M (Eds) *The Psychotherapeutic Process: A Research Handbook* (pp 21-71). New York: The Guilford Press.
- Rogers, C. R. (1957) The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103.
- Rosen, A., & Procter, E. K. (1979). Distinctions between treatment outcomes and their implications for treatment evaluation. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 49, 3, 418-425.



- Russell, R. L., & Trull, T. J. (1986). Sequential analyses of language variables in psychotherapy process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54*, 16-21.
- Spiegel, S. B., & Hill, C. E. (1989). Guidance for research on therapist interpretation: Toward greater methodological rigor and relevance to practice. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 121-129.
- Stiles, W.B. (1987). Some intentions are observable. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 236-239.
- Stiles, W. B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 48*, 2, 176-185.
- Stiles, W.B., & Snow, J.S. (1984). Counseling session impact as viewed by novice counselors and their clients. *Journal of Counseling Psychology, 31*, 119-130.
- Tracey, T. J., & Ray, P. B. (1984). Stages of successful time-limited counseling: An interactional examination. *Journal of counseling Psychology, 31*, 13-27.
- Truax, C. B. (1966). Therapist empathy, warmth, and genuineness and patient personality change in group psychotherapy: A comparison between interaction unit measures, time sample measures, and patient perception measures. *Journal of Clinical Psychology, 22*, 225-229.
- Truax, C. B. (1968). Therapist interpersonal reinforcement of client self-exploration and therapeutic outcome in group psychotherapy. *Journal of Counseling psychology, 15*, 3, 225-231.
- Truax, C. B., & Carkhuff, R. R. (1965). Client and therapist transparency in the psychotherapeutic encounter. *Journal of Counselor Psychology, 12*, 1, 3-9.
- Wampold, B.E., & Kim, K.H. (1989). A sequential analysis of counseling interview. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 357-364.
- Wampold, B.E., & Margolin, G. (1982). Nonparametric strategies to test the independence of behavioral states in sequential data. *Psychological bulletin, 92*, 755-765.
- Wampold, B. E., & Roll, R. (1986). *Sequential Analysis Program (SAP)*. Unpublished computer program, University of Oregon, College of Education.

# The Immediate Outcomes of Counselor Intervention Patterns in Conjunction with the Previous Client Experiencing Level and Counseling Stages

**Myoung-Ja Keum   Chang-Ho Lee**  
**Seoul National University**

This study was performed by using real counseling cases to show that counseling is a reciprocal interaction process. Specifically this study had three purposes. The first purpose of the present study was to identify the pattern of counselor intervention in conjunction with the contextual process variables. The pattern of counselor intervention comprises counselor intentions and verbal response modes. The contextual process variables include counseling stages and the level of previous client experiencing. The second purpose of the study was to test the effects of these counselor intervention patterns on immediate outcome, that is, client reaction and the levels of experiencing. Finally, the third purpose was to compare the effect of counselor intervention pattern on session outcome with the effect of each of its components i.e., intention or response mode.

To perform this study, 24 sessions of 8 time-limited counseling cases were analyzed. During audiotape review following each session, the counselors indicated their specific intentions by checking the appropriate items on the Counselor Intention List(Hill & O'Grady, 1985), and the clients also indicated their specific reactions on the Client Reaction System(Hill et al., 1988). Counselor response modes were rated on the basis of transcripts of the session by using the Counselor Verbal Response Mode System(Hill, 1978). Client's level of experiencing was rated from an observer perspective by using the Client Experiencing Scale(Klein et al., 1970; Klein, Mathieu-Coughlan, & Kiesler, 1986). Counselor and client also rated session outcome after each session by using Session Evaluation Questionnaire(Stiles & Snow, 1980).

Main results are as follows: First, the counselor intervention patterns covaried with the contextual process variables. That is, even if counselors had the same intention, they used the different verbal response mode according to the counseling stage and client's previous experiencing level. Second, the client reactions following the same counselor intervention patterns varied according to process contextual variables. For instance, in early stage, the

counselor 'assessment-open question' pattern following client low experiencing was followed by client 'therapeutic work' reaction. But in middle stage, the same counselor intervention pattern following client high experiencing was followed by client 'no response' reaction. Third, when client's previous experiencing level was low, client's experiencing level following most counselor intervention patterns was raised. And when client's previous experiencing level was high, client's experiencing level following most counselor intervention pattern was lowered. But most of counselor intervention patterns including 'restatement' did not lead to the change of client's next experiencing level. Finally, the session outcome was more correlated with the counselor intervention pattern than each of its components.

This study showed empirically that counseling process varied over time, and that the same counselor's interventions had different meaning in different in-session context. It was suggested that fine grained process description of patterns in recurrent change episodes within specific context can enable us to grasp the essential nature of the mechanism leading to change.