

상담자 인지기술과 상담의 효과

류진혜

김재환

한양대 학생생활상담연구소

한양대 의대 신경정신과

본 연구에서는 인지 기술이 상담 효과에 어떠한 영향을 미치는지와 상담자 경력에 따른 상담의 효과를 설명하는데 있어 인지 기술이 주요한 매개 요인인지를 밝혀보고자 하였다. 피험자로 현직 상담자 38명이 참가하여 4명의 내담자와 30분간의 실제 상담면접을 진행하였고 이 과정에서 인지기술 변인인 상담자의 혼자말과 가설형성 기술이 측정되었다. 실시된 상담면접의 축어록과 녹음을 근거로 상담기술과 상담회기에 대한 평가가 이루어졌다. 그 결과, 상담기술과 상담회기의 관계에서 관계형성 기술은 상담회기의 순조로움 차원과, 문제해결 기술은 깊이 차원과 유의한 정적 상관을 나타냈다. 상담자 경력과 상담기술과의 관계에서는 상담자 경력이 높아지면 문제해결 기술수준은 높아지는 것으로 나타났으나 관계형성 기술에서는 유의한 차이가 없었다. 인지 기술과 상담기술과의 관계에서는 인지 기술이 상담 과정에서 문제해결 기술을 효과적으로 사용하게 하는 요인이며 상담 회기평가에서 상담 회기의 순조로움과 깊이를 더해 주는 요인이 되는 것으로 나타났다. 또한 숙련 상담자가 초심 상담자보다 인지 기술 점수가 더 높게 나타났으며, 질적으로도 우수한 인지 기술을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 특히 이러한 상담자의 경력에 따른 상담의 효과를 인지 기술이 매개하고 있는 것으로 나타나 상담자 경력의 핵심 요인이 인지 기술임을 시사하였고 인지 기술을 상담자들에게 교육시킬 필요성을 제시해 주었다. 본 연구의 결과는 앞으로 중점적으로 이루어져야할 상담자 교육의 주제와 수퍼비전에 포함되어야할 핵심적 내용이 상담자의 인지 기술이 될 수 있음을 시사한다.

최근 상담의 양적인 팽창이 가속화되고 있으나 이와 더불어 중요하게 관심을 가져야 할 부분이 상담의 질적인 측면일 것이다. 그러나 우리 나라의 상담 현황을 보면 양적인 측면에 비해 질적인 측면에서 상담의 효과를 향상시킬 수 있는 교육과 제도의 문제는 소홀히 다루어지고 있다. 이재창(1994)은 우리 나라 상담에 있어서 가장 핵심적인 문제는 바로 상담의 전문성 문제라고 지적하였고, 전문 상담자를 양성하기 위한 교육과 제도의 측면이 보완될 필요성이 있음을 역설하였다. 이러한 문제점을 보완해야 할 필요성이 대두되면서 상담자 교육에 대한 관심이 커지게 되었다.

현재 실시되고 있는 상담자 교육은 핵심 내용이 빈곤하고 실제 현장에서 적용할 수 있는 실용성이 부족하며 일관성 있는 교육이 부족하고 상담 교육자의 책임감도 부족한 실정이다(이장호, 1995). 그뿐 아니라 실습 교육의 내용면에서도 여러 가지 문제점이 지적되고 있다. 대부분의 기존 상담 실습 프로그램들은 상담자가 상담 장면에서 어떻게 반응하는 것이 바람직한가 하는 반응습득 단계에만 치중하여 세부적인 상담 기술을 익히는데 급급하고 있다. 이러한 세부적인 상담 기법을 익히고 있다고 하더라도 이 기법들이 어떤 상황에서, 어떤 목표를 향해, 어떠한 절차를 거쳐서 사용되어야 하는지를 잘 모르기 때문에 실제로 상담자들이 상담을 진행해 나갈 때 어려움을 겪게 된다(고기홍, 1994). 이러한 상담 기술들은 교재를 통해 그 내용을 이해함으로써, 혹은 교재에 제시된 짧은 상담 예문에 반응하는 연습을 통해서 정형화된 일련의 언어 반응을 습득하는 방식이 대부분이다. 특히 이 때 사용하는 상담의 기법들은 한 가지 기술을 숙달할 때까지 반복적으로 연습하는 방식(Micro Counseling Training: Ivey, 1989)을 채택하는 것이 일반

적이다.

이러한 훈련 과정은 실제 초심 상담자들에게 실습을 대신하여 상담을 연습해 볼 수 있는 기회를 제공한다는 점에서 긍정적인 측면이 있고 특히 초심 상담자들에게는 실질적인 도움이 되는 것이 사실이다. 그러나 이러한 훈련 과정은 각기 다른 상담자가 각기 다른 내담자와 각기 다른 문제를 두고 상담을 진행해 나갈 때도 불구하고 이에 대한 차별적인 방안을 모색하지 못한 채 거의 일률적으로 반응하도록 하는 제한점이 있다. 그리고 실제 상담을 진행해 나갈 때는 언어 반응을 연습하는 행동적 기술이나 관계형성과 관련된 상담 교육만으로는 상담자들이 내담자의 문제를 효과적으로 다루어 나가는데 한계를 경험하게 된다. 이는 Tracy(1988)가 제안한 상담자의 반응 발달 단계에서 상담자들이 세부적인 반응기법을 익히는데 치중하는 반응습득 단계에 머물러 있고 습득한 세부적인 반응들을 융통성있게 상담 회기 내에 적용하는 전략습득 단계로 이동하고 있지 못함을 의미한다. 그러므로 이러한 관계형성이나 정서반응과 같은 기술들 이외에 상담을 촉진시켜 주는 즉, 전략습득 단계로의 이동을 가능하게 하는 상담의 기술에 관심을 가지지 않을 수 없다.

현재 개인 상담을 촉진시키기 위해 실시되고 있는 공식화된 상담 실습 교육 프로그램들(예, 한국심리학회 산하 상담 및 심리치료학회의 상담심리사 수련회 등)은 처음 상담을 배워나가는 초심 상담자를 위한 내용이 대부분이다. 이들을 위한 실습 교육 프로그램은 기초적인 상담 대화 기술을 수행할 수 있도록 언어 반응과 질문, 해석, 직면, 반영 등과 같은 외적으로 드러나는 행동적 기술들을 가르치거나, Rogers의 핵심적인 상담자 조건인 정서적 유대의 측면에 치중하여 내담자와 신뢰로운 관계를 형성하기 위해 상담자가 갖추어야 할 태도, 즉 공감적 이해, 진실성, 존중

의 기술을 강조하고 있다.

행동적 상담 기술을 촉진시켜주고 상담과정에서 전략습득 단계로 이동하도록 해주는 기술로 많은 연구자들이 인지 기술(cognitive skill)을 제안하였다(Fuqua & Gade, 1982; Hosford, 1980; Richardson & Stone, 1981). 이들은 세부 상담 기술들을 반복적으로 훈련시키는 방법이 일반적으로 효과적이지만, 습득된 행동 기술을 일반화하는데 있어 상담자들의 내적인 인지의 역할을 이해하는 것이 아마도 상담 기술을 보완할 수 있는 주요 영역이라 주장하였다.

Borders(1989)와 Murdock(1991)은 많은 상담 교육자들이 전통적으로 구체적인 행동 기술을 습득하도록 짜여진 상담자 교육과 훈련 과정에 꼭 필요한 부분으로 인지 기술과 전략을 포함시킬 것을 주장해 온 점을 주목하였다. 이들은 상담자의 인지 기술이 상담 상황에서 행동적인 반응들을 더욱 효과적으로 형성하거나 채택하도록 해주며 습득한 행동적 기술을 새로운 상황에 일반화하는데 있어 중요한 역할을 한다고 하였다.

Ochiltree, Yager와 Brekke(1975)도 상담자 교육의 한 요소로서 인지적 전략을 포함시키는 것이 중요하다고 보았으며, 행동적 기술 훈련과 인지 기술인 자기-지시 훈련을 모두 받은 상담자들이 행동적 기술 훈련만 받은 상담자보다 의미있게 높은 공감을 보인 것을 발견하였다. 더욱이 Richardson과 Stone(1981) 그리고 Kurpius(1983) 등은 인지적 훈련을 받은 상담자들이 그렇지 않은 상담자보다 더 효과적인 의사소통 기술을 구사할 수 있다는 것을 발견하였다. 이상의 결과들은 상담자의 인지 기술이 상담에서 외적으로 드러나는 행동적 기술을 촉진시키는 요인임을 말해주고 있다.

상담자 인지기술과 상담자 경력에 따른 인지기

술의 차이와 상담의 효과에 관한 선행연구를 제시하면 아래와 같다.

1. 상담자 혼자말

상담자 인지 과정에 대한 대표적인 연구로 가상 혹은 실제의 상담을 하는 동안에 상담자가 사용하고 있는 혼자말이나 내적 언어에 초점을 둔 것을 들 수 있다.

상담자의 불안이 인지적 구성 요소를 갖는다는 연구들(Ellis, 1962; Goldfried & Sobocinski, 1975)은 상담자의 불안 수준과 유지에 있어 상담자 혼자말의 중요성을 강조해 왔다. 불안과 관련된 혼자말을 주로 하는 상담자들은 자기 평가에 대한 생각에 집중하게 되어 이것이 상담의 효율성에 영향을 주게 된다는 것이다(Ellis, 1962). 그러므로 이러한 상담자의 불안과 관련된 부정적 혼자말을 관리하기 위한 적절한 개입이 필요하게 되었고, 그 결과 많은 학자들에 의해 불안을 다루는 방법들이 제시되었다(Beck, 1976; Ellis, 1962; Goldfried, 1979). 이들이 제시하는 방법들은 상담자들이 자신의 방법을 수정하고 도전하고, 방향을 전환할 수 있는 내적 대화를 돕는 혼자말과 자기-지시(self-instruction) 전략을 포함하고 있다. 혼자말에 대한 대부분의 연구는 체계적인 자기-지시 전략(self-instruction strategy)을 가르침으로써 상담자의 혼자말을 변화시키려 시도하였고, 그런 후에 실제 상담수행에 있어서 습득된 전략의 영향력을 평가하였다(Kurpius, Benjamin & Morran, 1985; Richardson & Stone, 1981).

Kurpius 등(1985)은 수련 상담자들에게 인지적 자기-지시 전략을 가르치는 것과 임상적 가설형성에 대한 지식을 가르치는 것의 효과를 비교하였다. 그 결과 인지적 자기-지시전략에 대한

훈련은 수련 상담자들에게 상담 장면에서 적절한 생각들을 의미있게 유도해 내는데 있어 다른 훈련 조건보다 더욱 효과적인 것으로 나타났다. Baker, Scofield, Clayton과 Munson (1984)은 자기-지시 전략에 대한 인지적 예행 연습(mental rehearsal)이 상담을 배우는 수련 상담자들에게 유익한 것으로 제안하였다. 이들은 구체적인 인지 전략을 가지고 이 전략을 상담자가 인지적 예행 연습을 통해 학습하는 것은 그러한 전략을 가지지 않은 상담자들보다 상담 과정을 더욱 잘 수행하도록 도와준다고 하였다.

한편 몇몇 연구자들은 상담자들의 혼자말을 변형시키기 위한 연구를 통하여, 혼자말의 변화가 상담의 성과를 촉진시키는데 어떤 영향을 주는가를 평가하였다. Richardson과 Stone(1981)은 상담 수련생에게 문제해결을 위한 예측, 계획, 점점기술과 관련된 혼자말 촉진 교육을 위한 인지적 지시법(cognitive instructional approach)을 개발하였다. 이를 행동적·계획적 학습법(behavioral and programmed learning)과 비교했을 때, 상담자 혼자말을 촉진시키는 인지적 지시법을 획득하면, 반영과 공감을 높일 수 있다는 결과를 얻었다.

Benjamin(1983)은 내적 대화를 변화시키는 훈련 전략을 이용하였는데, 여기에는 상담자에게 과제를 촉진시키는 혼자말을 늘리고 과제를 방해하는 혼자말을 줄이며, 내담자의 세세한 정보를 통합시켜 가설을 설정하는데 목표를 둔 혼자말을 촉진하는 방안이 포함되어 있다. 이러한 인지 기술을 제공받은 상담자들은 가설형성에 관한 지식을 제공받은 상담자 집단이나 아무 처치도 받지

않은 상담자 집단에 비해 이론적으로 생산적인 사고를 잘 할 수 있었다.

Morran, Kurpius와 Brack(1989)은 유사한 상담 상황의 초기 회기에서 자연스럽게 발생하는 상담자 혼자말의 내용과 구조를 탐구하기 위한 시도를 하였다. 이 연구에서는 자연적으로 발생하는 상담자의 혼자말을 조사하여, 이들 원자료를 의미있는 혼자말의 개념 범주를 정의하고 밝히기 위한 기초 자료로 사용하였다. 그리고 밝혀진 혼자말 범주의 기초가 되는 가능한 차원들, 혹은 관계들을 조사하였다. 연구 결과 이들은 상담자의 혼자말 진술을 열네개의 사고 범주로 나누어, 상담자의 사고 과정 중 기본적으로 모든 사고 내용을 범주화한 것의 60% 이상을 설명해주는 네 가지의 대표적인 인지 활동¹⁾을 밝혔다. 이들은 열네개의 혼자말 범주에 대한 심층분석을 통해서 혼자말의 기초가 되는 가능한 차원들을 밝혔는데, 첫 번째 차원으로 주의 집중과 평가 대 정보 탐색(Attending & Assessing vs Information Seeking)이었고, 두 번째 차원은 통합적 이해 대 개입 계획(Integrative Understanding vs Intervention Planning)이었다. 이 차원은 Hill과 O'Grady(1985)에 의해 밝혀진 상담자 의도군과 유사한데, 이는 상담자들이 혼자말 진술의 복합체에 근거해서 의도를 형성하기 때문으로 보인다. 그러나 이 연구는 단지 인지들의 유목화에 초점을 두었을 뿐 상담자의 혼자말과 상담 과정 중의 다른 변인들간의 관계에는 관심을 두지 않은 제한점이 있었다. 그 후 상담자의 내적 인지가 상담 회기 그 자체에 미치는 영향을 보다 잘 이해하기 위해 상담자 혼자말과

1) ① 내담자에 의해 이미 노출된 정보를 검토하는 요약(summarizations), ② 내담자의 이야기 속에서 빠진 정보에 대한 질문(client-focused questions), ③ 내담자, 혹은 내담자 이야기에 잘 알려지지 않은 측면에 관한 예감을 발전시키는 것(inferences or hypothesis), ④ 내담자를 촉진시키기 위한 활동 과정에 대해 자기-지시를 하는 것(self-instructions).

상담 과정에 대한 지각들 간의 관계를 이해하는 것이 중요하다는 데에 관심이 주어졌다.

Nutt-Williams와 Hill(1996)은 상담자 자신이 얼마나 내담자에게 도움이 되는지에 대한 상담자의 지각과 그들 내담자의 부정적 반응에 대한 지각을 상담자의 혼자말에 초점을 두고 조사하였다. 그 결과 상담자 혼자말은 상담 과정에 대한 지각과 관련이 있었다. 이들은 초심 상담자들은 내담자의 반응보다는 자기 평가적인 혼자말에 초점을 두고있으며, 따라서 내담자의 행동을 제대로 해석하지 못한다고 설명하였다. 그러므로 상담자의 부정적인 혼자말은 내담자의 반응에 대한 집중력을 방해할 수 있고, 내담자의 반응 중 부정적인 부분에 대한 과잉 지각으로 연결될 수 있는 것이다. 이들의 연구 결과에서 상담자가 그들 자신에 대해 부정적으로 생각할 때 그들 자신이 덜 도움이 되는 것으로 지각하였고, 내담자들이 더욱 부정적으로 반응하는 것으로 생각하였다. 또한 초심 상담자들은 무슨 말을 해야할 지 모르는 것, 남아있는 감정, 내담자에게 말한 것에 대해 걱정하는 것, 내담자에 대한 그들의 말의 효과에 대해 의심하는 것과 같은, 그들 자신의 수행에 대해 많은 사고를 하고 있었다. 이것이 부정적 정서와 결합된 주요한 효과로 나타나 상담 수행에서 부정적인 결과를 가져올 수 있는 것으로 밝혀졌다. 이 결과는 상담자 자신에 대한 지각과 내담자에 대한 지각과 관련하여, 상담자의 혼자말을 인식하고 이를 관리하고 운영하는 측면에서의 중요성을 제시해 주었다. 이 연구는 상담자의 인지가 상담 과정의 주요 영역이라는 Hill(1993)의 연구를 지지해 주었다. 또한 혼자말이 초심 상담자들의 상담 수행에 대한 그들 스스로의 지각에서 중요한 요인이 될 것이라는 Borders 등(1988), Fuqua 등(1986), Kurpius 등(1985) 그리고 Morran(1986)의 예언을 지

지해 주었다.

이상의 연구결과들은 상담자 혼자말을 상담 과정에서 매우 중요한 요인으로 지적하고있다. 상담자들은 자신의 인지적 왜곡을 인식하기 위해서, 그리고 상담 과정에서의 불안울 조절하기 위해서 혼자말을 사용한다. 더 나아가 상담자 혼자말은 내담자가 어떠한 사람이며 어떠한 문제를 겪고 있는지 혹은 상담자로써 자신이 어떠한 개입을 할 것인지 등을 평가하기 위해서도 사용된다.

2. 상담자 경력과 내담자에 대한 개념형성 (개념화) 기술

숙련자와 초심자의 구별에 관한 연구는 초심자에 비해 숙련자는 지식을 통합적이고 광범위하며 위계적으로 조직한다(Chi, Glaser & Rees, 1982). 예를 들어, Larkin, Mcdermott, Simon과 Simon (1980)은 물리학에서 초심자와 숙련자 문제해결의 차이를 고찰하면서 숙련자들이 추상적인 물리학적 원리들에 기초하여 조직된 군집들의 통합들 속에 광범위한 물리학적 방정식을 소유하고 있는 것으로 결론을 내렸다. 상담의 영역에서도 Martin 등(1989)은 숙련 상담자들은 해당 영역의 심층적이고 특수한 도식과 관련하여 주어진 문제의 요소들을 효과적으로 개념화함으로써 문제를 정확하게 해결한다는 점을 밝혔다.

상담자 경력에 따른 내담자에 대한 개념화를 다룬 연구들은 초심 상담자와 숙련 상담자의 상담에 대한 개념화가 다르다는 것을 밝혔다(Cummings, Hallberg, Martin, Sleman & Hiebert, 1990). 숙련상담자들은 입력되는 정보를 내담자들에 대한 그들의 이해를 도와주는 효과적인 양식으로 조직화하며, 결과적으로는 상담 과정을 개념화하고 내담자 문제를 개념화하는데

있어 더욱 발달된 도식을 소유한다는 것을 밝혔다. Hillerbrand(1989)가 주장했듯이, 이러한 도식은 불필요하고 과다한 정보를 제거하고, 내담자가 제시하는 독특한 자료에 주목하도록 함으로써 인지적 처리의 부담을 줄여 준다. 반면에 초심 상담자들은 각 상담회기로부터 드러나는 연관없고 분리된 정보의 영향을 크게 받는 것으로 나타났다. Hillerbrand(1989)는 숙련 상담자들은 상담 목표를 향해 그들이 나아가고 있는 정도, 그들이 관심을 가지고 있는 정보, 내담자에 대한 이해와 사례의 개념화, 그리고 정보를 수집하기 위한 전략, 선택적 추론, 모호하고 이상한 문제에 대한 문제해결적 기술의 적용 등을 스스로 조정할 수 있음을 밝혔다. 그렇다면 초심 상담자들의 내담자에 대한 개념화는 숙련 상담자와 비교하여 어떠한 차이가 나는 것일까?

몇몇 연구들이 초심 상담자들의 상담회기내 인지를 평가하려고 시도하였다. 이 중 Borders, Fong -Beyette와 Cron(1988)은 한 사람의 초심 상담자의 사고를 조사한 단일 사례연구를 하였다. 이들은 초심 상담자의 인지는 의도적 사고가 거의 없고, 상담자와 내담자의 관계와 같은 상호작용적인 상담 과정에 대한 일반적이고 전체적인 영향력을 거의 알아차리지 못함을 발견하였다. 이 때 초심 상담자들의 인지는 거의가 상담의 규칙이나 절차에 관심을 가지고 있으며 실무울적(all or nothing) 사고로 나타난다고 한다. 이러한 결과는 대부분의 초심 상담자들이 “옳은” 방법으로 수행을 하려는 데에만 몰두하고 있음을 나타내는 것이다. 실제 초심 상담자들은 상담 중에 자신이 행해야 하는 기술이 무엇인지에 몰두하여, 자기 자신이 상담자 그 자체가 되기보다는 상담자 역할에서 요구되는 가장 바람직한 것이 무엇인지를 흉내내려는 과정에 머무르는 수가 많다. 그리고 이러한 상담 수행은 실제 상담에서

어떤 정형화된 틀로 작용하여 상담자로서 촉진적인 역할을 하는데 오히려 방해가 될 가능성도 적지 않다.

이러한 상담자 경험에 따른 인지의 질적인 내용의 차이에 관심을 가지고 Cummings, Hallberg, Martin, Sleman과 Hiebert(1990)는 두 명의 초심 상담자와 두 명의 숙련 상담자의 개념화를 깊이있게 내용 분석하는 연구를 진행하였다. 이 연구에서 초심 상담자들은 상담에서의 변화와 구체적인 내담자 문제를 개념화하는데 있어 숙련 상담자보다 일관성이 적은 것으로 나타났다. 고도로 구조화된 맥락에서 숙련 상담자와 초심 상담자의 문제해결을 비교한 연구(Norman, 1985)에서처럼 숙련 상담자는 그들이 표면적인 요소들을 더욱 추상적인 도식들에 조직화하도록 도와주는 깊이있는 수준의 개념화를 하는 것으로 나타났다. 또한 이들의 연구는 구체적인 내담자 문제에 대해서 초심 상담자들보다 숙련 상담자들이 내담자에 대해 대인 상호작용적인 개념을 더 많이 적용하고 있음을 밝혔다. 초심 상담자는 가족 배경과 내담자 문제를 개념화하기 위한 시발점으로 현재의 관계를 사용하였고 이 개념만을 계속 가지고 있는 반면, 숙련 상담자들은 가족관계, 대인관계, 자아개념, 자아존중감 같은 개념을 상담 과정을 통해서 지속적으로 검증하며 개념화하는 것으로 나타났다.

상담자 도식은 조직화된 형태로 기억 속에서 나타나는 지식을 가리킨다. 그것은 내담자에 대한 실제적 정보뿐만 아니라 그들의 행동적, 인지적 과정들에 대한 치료적 지식(예, 불안한 내담자의 상호작용 방식, 대인관계 문제 등)들로 구성된다. Pace(1988)는 상담자 교육에서 도식의 관점(schema perspective)은 상담자가 내담자 문제에 대한 깊은 구조와 핵심 도식을 갖게 하고 내담자 증상에 기저하는 발달적 문제에 관심을

가지고 탐구하도록 한다고 하였다. 또한 Hillerbrand(1989)는 도식은 경험과 교육을 통해 일반적으로 습득되어질 수 있다고 주장하면서, 초심 상담자들에게 내담자들을 개념화하는데 적용하고 있는 휴리스틱들을 인식하도록 하고, 관련 없는 정보들로부터 관련있는 것을 구별해 내고, 개념적 정보를 조직하도록 도와주는 교육을 제공하는 것이 중요하다고 하였다. 숙련 상담자들의 지식은 기억 속에서 광범위하고 복잡한 구조들로 조직화되어 있기 때문에, 그들은 더욱 광범위한 추론을 할 수 있고, 표면적으로는 다르지만 그 아래에 숨어있는 내담자들의 미묘한 특징들을 하나로 통합하여(Hinsley, Hayes & Simon, 1978) 질적으로 더욱 정교하고, 주요한 판단을 내리게 된다(Polanyi, 1962).

또한 숙련 상담자들은 입력되는 정보를 인식할 수 있는 형태로 조작할 수 있으며 그런 후 그 정보를 내적인 도식의 정보와 결합시킨다(Glaser, 1990). 이러한 능력은 무관한 정보를 제거하여 인지적 능력을 향상시킴으로써 인지적 처리에 있어 부담을 감소시킬 수 있게 한다. 초심 상담자들이 복잡한 내담자의 문제에 대해 하나의 직선적인 좁은 해결책을 모색하는데서 탈피하여 상담과정의 모호성을 더욱 잘 평가할 수 있기 위해서는 내담자들에 대한 내적인 도식을 가지고 다양한 경쟁적인 가설을 개발하도록 도와줄 필요가 있다.

3. 상담자 경력과 상담 기술

상담자 경력에 따른 상담 기술의 차이에 대한 연구는 주로 상담자들의 언어 반응에 대한 연구들이었다. Warden과 Wycoff(1984)는 숙련 상담자와 초심 상담자는 서로 언어를 사용하는 방식이 다르며, 숙련 상담자가 초심 상담자보다 언

어사용에 있어서 가변성이 더 크다고 하였다. Tracy 등(1988)의 연구에서는 숙련 상담자가 초심 상담자보다 내담자에게 덜 지배적이고 내담자의 요구를 충족시키지 않고, 더 간결하고, 내담자의 문제를 더 직면시키는 반응을 하였음을 밝혔다. 또한 숙련 상담자는 내담자를 지배적인 방식으로 대하고 내담자의 문제를 직면시키는데 있어서 내담자에게 더욱 적합한 반응을 융통성있게 사용하는 전략을 획득하고 있다고 하였다. 그러나 숙련 상담자가 초심 상담자보다 내담자에게 감정적으로 다가가는 반응을 더 많이 사용하거나 융통성있게 사용하지는 못한 것으로 나타났다. 이는 상담자의 경험이 증가할수록 내담자의 감정에 초점을 둔다는 Hayden(1975)의 연구와는 불일치하였다.

한편 초심 상담자는 숙련 상담자보다 질문을 더 많이 하고, 상담자 자신에 관련된 말은 적게 하고(Ornston, Cicchetti & Towbin, 1970), 내담자의 어려운 화제를 피하고(Caracena, 1965; Henry & Robinson, 1985), 충고를 더 많이 하고, 제안을 더 많이 하며(Bohn, 1965), 내담자의 문제를 드물게 직면시키고(Mitchell & Hall, 1971), 상담에 관련되지 않은 반응을 더 많이 하고(Thompson, 1986), 의존적인 내담자의 요구를 충족시키기가 쉽고(Bohn, 1967), 해석을 더 적게 하며(Strupp, 1955), 낮은 수준의 무조건적 긍정적 존중을 보여주며(Beery, 1970), 다른 언어적 구조를 사용하며(Meara, Pepinsky, Shammon & Murray, 1981), 일반적으로 낮은 질적 반응한다(Howell & Highlen, 1981). 이상의 연구들은 주로 숙련 상담자와 초심 상담자의 언어 반응의 빈도와 양을 측정함으로써 실제 상담자 경험 수준에 따라 나타나는 이러한 외적인 차이가 본질적으로 어디에 기인하여 나타나는지를 밝히지는 못하였다.

Strupp(1958)은 상담자 경력과 치료적 분위기와의 관계를 조사한 결과, 숙련 상담자들이 초심 상담자들보다 더 우호적인 치료적 분위기를 만든다고 하였다. 이에 비해 Pope, Nudler, Norden과 McGee(1976)는 초심 상담자의 3년에 걸친 변화를 보고한 연구에서 공감, 무조건적 존중, 진실성을 측정하는 Truax와 Carkhuff의 촉진적 척도에서 초심 상담자와 숙련 상담자 사이에 의미있는 차이가 없다고 지적했다. 이 두 연구의 결과는 서로 상반되는 것으로 상담자 경력에 따른 관계 형성 기술에서의 차이를 더욱 구체적으로 연구할 필요성이 있음을 말해준다.

Reisman과 Yamokoski(1974)는 초심 상담자들은 반응 레퍼토리가 제한되어 있기 때문에 내담자에게 반응을 할 때 제한된 범위내에서 일관되게 반응을 하는 경향이 있다고 주장하였다. Ornston, Cicehetti와 Towbin(1970)은 초심 상담자들은 특정 단어에 너무 집착하여 내담자가 나타내고자 하는 전체상을 간과해 버리고 그 특정 단어에 매달려 경직된 반응을 하는 경향이 많다고 하였다. 이것은 초심 상담자들이 Tracy(1988)의 반응습득 단계에만 머물러 있음을 단적으로 보여주는 결과라 하겠다.

이상의 연구들은 주로 상담자의 경력 수준에 따라 나타나는 상담자의 언어 반응이나 태도에서의 차이에 관한 것이었다. 그러나 이러한 언어 반응이나 실제 수행 수준의 차이의 핵심적인 기제는 이제까지는 경험 수준이라는 모호한 개념으로 설명되어져온 것이 사실이다. 주로 상담자의 경험 수준에 관심을 둔 연구들에서 경험 수준을 나누는 기준들은 상담 관련 이론 교육의 수준(Bohn, 1965), 상담 실습의 수준(Beery, 1970), 인턴쉽과 실제 상담 경험 수준(Mullen & Abeles, 1971; Hill, 1975, Martin et al, 1989), 상담경력(윤경자, 1993; 이현아, 1995)에

따른 것들이었다. 이들 연구는 상담자 경력에 따라 핵심적인 차이를 가져오는 변인을 주로 드러난 언어 반응이나 작업 동맹과 같은 상담성과나 태도에 두고 연구하였다. 그러나 이들은 상담자 경력과 상담의 효과성을 매개하는 핵심적인 변인이 무엇인지를 밝혀내지는 못하였다는 한계점을 가지고 있다. 이러한 상담자 경력이 상담 효과성에 미치는 중요한 매개변인을 밝혀낸다면 이를 활용하여 언어적, 행동적 기술을 더욱 촉진시킬 수 있으며 나아가 최종적인 상담의 효과성의 측면에서도 긍정적인 결과를 가져올 수 있을 것이다.

4. 상담자 경력과 상담 효과

상담자 경력과 상담 효과성과의 관계를 검토한 연구들은 서로 불일치하는 결과를 보여주고 있다. Scher(1975)는 상담자의 태도에 관한 연구에서 내담자가 경험이 적은 상담자보다 경험이 많은 상담자를 대할 때, 상담의 성과를 더 좋게 보고한다고 하였다. 그는 숙련 상담자와 만난 내담자들이 초심 상담자와 만난 경우보다 상담에 대해 보다 더 만족해했고, 증상의 감소가 더 많았다고 하였다. 상담 훈련을 받고 있는 초심 상담자들은 논리적으로 옳고 그름을 판단하려고 하며, 훈련받은 접근법의 기본적인 상담 기술을 사용하려고 하였다. 그러나 숙련 상담자는 내담자에게 효과있는 상담이 되도록 하기 위하여 상담 효과와 상담 성과에 대한 내담자의 기대에 관심을 가짐으로써 내담자에게 알맞은 상담 기술을 사용하여 상담 성과를 좋게 이끌 수 있었다. Bergin과 Lambert(1978)도 숙련 상담자가 초심 상담자보다 더 좋은 상담 성과를 나타냈다는 결과에 기초하여 상담자의 경력이 상담 성과에 영향을 주는 변인이라는 주장을 지지했다. 즉 상

담자의 경력 수준이 상담의 성과를 결정짓는다는 것이다.

그러나 상담자 경력과 상담 성과의 관계를 살핀 또 다른 연구들은 상담자 경력이 상담 성과에 영향을 주는 변인이라는 주장을 지지하지 않는다. 예를 들어 Meltzoff와 Kornreich(1970)는 상담자의 경력이 상담 성과와 관련되는 경향은 보이지만 양자간에 명백한 관련성이 있다고 결론 짓기는 어렵다고 했다. Auerbach와 Johnson(1977)도 상담자 경력에 따른 상담 성과의 차이가 거의 나타나지 않았다고 하였다. Durlak(1979)은 전문가들과 준전문가들을 상담 성과 면에서 비교하였는데 두 집단간에 거의 차이가 없다고 하였다. 이상의 상반되는 연구결과들을 통해 상담자 경력 수준과 상담 성과가 직접적으로 연관되는 변인이라기보다는 이들 사이에 영향을 미칠 수 있는 매개요인이 있음을 생각해 볼 수 있게 한다.

이상의 연구들은 주로 상담의 궁극적인 결과를 평가하는 측면에서 이루어진 것인데 이와는 약간 관점을 달리하여 상담의 개입과 상담 결과간의 직접적인 관계나 변화 과정 속에서 순차적으로 야기되는 상담의 결과와 후속 결과간의 상호 관계를 밝히기 위해 상담의 즉각적인 결과 즉 상담 회기 자체를 평가함으로써 효율성을 측정하는 연구들이 있었다.

Stiles(1980)는 회기 평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire, SEQ)를 개발하여 회기 자체에 대한 상담자와 내담자 평정의 보편적인 차원을 찾음으로써 '좋은 상담 시간'의 속성을 규명하려 하였다. Stiles(1980)의 연구와 Stiles 와 Snow(1984)의 연구에서 상담자와 내담자가 지각한 상담 효율성의 평가 차원은 깊이(depth)와 순조로움(smoothness)의 두 차원이었다. 여기서 깊이는 상담을 얼마나 강력하고 가

치롭게 평가하였는가를, 순조로움은 상담을 얼마나 편안하고, 이완되고, 기분 좋게 평가하였는가를 의미한다. 이들은 초심 상담자와 내담자의 회기 평가를 비교한 결과, 순조로움 차원에 대한 평가보다 깊이 차원에 대한 평가에서 양자의 평정 일치도가 낮게 나타남을 보고하였다. 이러한 결과는 깊이 차원보다는 순조로움 차원을 평가할 때 상담 경험과 상담자의 숙련 정도가 덜 중요하게 작용함을 시사한다.

이후 상담 효율성을 평가하기 위해 상담의 깊이와 순조로움 차원을 측정된 회기 평가 질문지를 사용한 연구가 국내에서도 보고되었다. 그러나 이들 연구는 상담자 반응의도(오경희, 1986), 상담자와 내담자의 언어적 상호작용(유성경, 1988), 내담자의 주관적 반응에 대한 상담자의 지각일치성(최명숙, 1991) 등을 독립변인으로 하여 회기평가와의 관계를 다룬 것이었다. 몇몇 연구는(예, 최윤미, 1987; 최명숙, 1991) 상담에서 드러난 언어 반응을 주요 재료로 하여 상담자의 의도나 지각일치성을 평가하였으나, 상담 회기에 핵심적인 영향을 미칠 수 있는 상담자의 인지 기술과 회기평가와의 관계를 연구한 경우는 거의 없는 실정이다.

이상의 선행 연구들을 통해 볼 때 상담자 혼자 말, 상담자의 내담자에 대한 가설형성과 같은 인지 기술들이 상담의 효과성을 나타내는 상담 기술이나 상담의 회기평가에도 영향을 미칠 수 있는 변인임을 전제할 수 있다. 그러나 이러한 영향을 구체적인 연구를 통해 검증된 예는 거의 없었다. 그러므로 인지 기술이 실제 상담의 효과성의 하위 변인들에 어떠한 영향을 주고 있는지를 밝힐 필요가 있으며, 이를 토대로 상담자들에게 인지 기술을 교육시킬 방안을 마련할 수 있어야 할 것이다.

선행연구에 따르면 상담자들은 경력이 늘어남에 따라 더욱 효과적인 언어 반응이나 상담의 기술을 가지는 것으로 나타났다(Strupp, 1958; Tracy et al, 1988; Warden & Wycoff, 1984). 그러나 앞에서 언급한 관계형성 기술과 문제해결 기술에서 상담자의 경력에 따라 어떠한 차이가 나타나는지를 구체적으로 검증한 연구는 없었다. 이것은 실제 상담자의 경력이라는 변인이 단순히 많은 시간동안 상담을 해 왔다는 단순한 시간적 경과의 의미가 아니라 수퍼비전이나 상담 사례에 반복적으로 노출되면서 가지게 되는 어떤 특별한 전문 지식을 지칭하는 의미를 담고 있는 것이다. 그렇다면 초심이나 중급 상담자와 구별되는 숙련 상담자가 보유한 상담 기술의 특성은 어떤 것인지를 대표적인 상담 기술인 관계형성 기술과 문제해결 기술을 가지고 검증해 보는 것은 의미가 있을 것이다. 또한 기존의 교육 프로그램에서 강조하고 있는 상담자의 관계형성 기술이 실제 상담의 회기평가에 어떠한 영향을 주고 있는가를 밝혀봄으로써 더 보완되어야 할 상담 기술의 영역을 제안 할 수 있을 것이다

선행연구들에서는 주로 인지 기술들(상담자의 개념화 수준, 상담자 혼자말, 내담자에 대한 가설 형성 훈련)이 상담자의 공감이나 전반적인 행동적 상담 기술을 촉진시켜 준다는 결과를 제시하였다(Kurpius, 1983; Stone, 1981). 그러나 이 연구들은 인지 기술이 상담의 효과성에 미치는 영향을 공감이나 의사소통 기술같은 단편적인 기술 변인과의 관계에서만 고찰하였고, 실제 상담을 핵심적으로 촉진시키는 기술이라고 할 수 있는 문제해결 기술과의 관계를 검증하지 못한 한계가 있다. 또한 이러한 인지 기술이 상담회기의 즉각적인 효과를 반영하는 회기평가에는 어떠한 영향을 주며, 회기평가의 하위차원 중 구체적으로 어떤 영역에 영향을 주는가는 밝히지 못하

였다. 즉, 인지 기술의 효과를 연구한 선행연구들은 부분적인 효과성을 밝혀 놓았으나 다각적이고 총괄적인 연구를 수행하지는 못하였다.

본 연구에서는 인지 기술이 상담의 기술(관계형성 기술과 문제해결 기술)과 어떤 관련이 있는지, 그리고 궁극적인 상담의 결과 변인인 회기평가(순조로움, 깊이)와 어떠한 관련이 있는지를 살펴보고, 특히 인지 기술이 상담 기술 중 문제해결 기술에 영향을 주는지를 두 변인의 관계를 통해 규명하고자 하였다. 다음은 상담의 효과에 영향을 미치는 핵심적 상담 기술이 상담자의 인지 기술인지, 그리고 이것이 문제탐색 및 명료화, 도전과 같은 회기 중에 사용하는 실질적인 행동적 기술로 표출되어 궁극적인 상담 회기를 더욱 심도있고 가치있는 시간으로 이끌 수 있는지를 검증하고자 하였다. 마지막으로 상담자 경력이 상담 회기에 미치는 영향력을 매개하는 핵심적인 변인이 인지 기술인지를 확인함으로써 인지 기술이 실제 수퍼비전과 같은 상담자 교육에서 다루어져야 할 전문적 상담 기술의 특성이 되는지를 검증하고자 하였다.

방 법

1. 대 상

1) 상담자

본 연구에 피험자로 참여한 상담자는 총 38명이며 서울, 경기지역의 대학 학생생활연구소나 사회 상담 기관에서 현재 개인상담을 하고 있는 상담자들을 대상으로 하였다. 이들은 상담 경력이 다양한 범위에 걸쳐있는 상담원들(숙련, 중간 수준, 초심 상담자)이었으며 나이는 25세에서 56세로 평균 나이는 35세였다. 교육경험은 박사

6명, 박사 수료 3명, 박사과정 7명, 석사 16명, 석사 수료 2명, 석사과정 4명이었다. 상담자의 개인 상담경력은 2년 미만 13명, 2년 - 5년이 12명, 5년 이상 13명이었다. 본 연구에서 상담자 경력 수준에 따라 숙련 상담자 13명, 중간수준 상담자 12명, 초심 상담자 13명의 세 집단으로 나누었으나, 자료가 부분적으로 누락된 2명을 분석에서 제외시켜 총 36명의 상담자(숙련 12명, 중간수준 12명, 초심 12명)를 최종 분석대상으로 하였다.

2) 내담자

현재 대학에 재학 중인 4명의 여학생들이 내담자로 참여하였다. 내담자들은 상담을 받고 싶은 동기가 있는 사람들이었으며 지원자들 중에서 호소문제, 용모, 의사소통양식, 상담자와 내담자 관계에 영향을 미칠 수 있는 또 다른 특성들을 고려하여 매우 유사한 조건을 가진 사람들을 선발하였고 동일하게 호소할 문제를 정하였다. 그러나 내담자의 진술은 초기 호소문제만 동일하게 제시되었을 뿐 그 이상의 내용은 주어지지 않았다. 가급적 현실적인 상황을 제공하기 위해 각 내담자들은 문제를 내어놓은 이후에는 상담자와 자연스럽게 얘기하도록 지시받았다.

내담자와 상담자들이 가능한 시간의 불일치 문제로 내담자들이 상담을 받은 횟수는 개인별로 약간의 차이가 있었는데 1번 내담자는 12회, 2번 내담자는 9회, 3번 내담자는 10회, 4번 내담자는 7회의 상담면접에 참가하였다.

2. 도구

1) 상담자 경력수준 질문지

상담자의 경력 수준을 알아보기 위해 연령, 상담관련 교육 경험, 총 상담경험(집단상담, 개인상

담, 심리검사 포함), 개인상담 경험, 개인 수퍼비전 및 집단 수퍼비전을 받은 경험, 개인상담시 주로 사용하는 상담의 접근방식, 보유하고 있는 자격증의 종류를 설문하였다. 이들을 상담자 경력 수준에 따라 초심 상담자, 중간수준 상담자, 숙련 상담자로 구분하였는데 초심 상담자는 상담관련 교육 경력이 4학기 이하이거나 개인상담 경력이 3학기 이하 혹은 집단 수퍼비전 받은 학기가 1학기 이하인 상담자로 정의하였다. 숙련 상담자는 상담관련 교육 경력이 8학기 이상, 개인상담 경력이 15학기 이상, 개인상담 사례수가 200사례 이상, 개인 및 집단 수퍼비전을 받은 학기가 5학기 이상인 조건중 3개 이상에 해당하는 사람으로 정의하였다. 그 외 초심 상담자와 숙련 상담자 사이에 속하는 사람들을 중간 수준의 상담자로 정의하였다.

2) 상담자의 혼자말 측정

상담회기 동안의 내적인 혼자말을 있는 그대로 측정하기 위해서 생각 나열하기(Thought Listing) 기법(Cacioppo & Petty, 1981)을 사용하였다. 상담자들은 상담면접이 끝난 후 30분간의 상담면접 내용을 담은 녹음 테이프를 3분 단위로 들으면서 상담과정 중에 그들이 내적으로 말한 것, 생각한 것은 무엇이든지 준비된 용지(한 페이지 당 10개의 글상자를 만들어 상담자 혼자말을 기록하도록 한 용지)에 기록하도록 지시받았다. 그들은 가능한 간결한 문장으로 그들의 생각을 가능한 솔직하게 기록하고 나누어주는 사고나열 용지의 글상자 마다 한가지의 생각을 쓰도록 하였다.

3) 내담자에 대한 가설형성 기술수준의 측정

내담자에 대한 상담자 가설형성의 내용을 측정하기 위하여 임상적 가설형성지(Clinical Hypo-

thesis Form: Morran, 1989)를 사용하였다. 상담자가 상담면접을 끝낸 후, 상담자는 내담자의 주요 문제와 그 문제와 관련된 주요한 요인에 대해 생각하고 이를 10분 동안 기술할 것을 지시 받는다. 상담자의 가설은 Holloway와 Wolleat (1980)에 의해 제공된 지침에 따라 구성된 5가지 범주(내담자의 주요 문제 정의, 내담자의 주요한 내적·외적 요인의 관계성 파악, 내담자 문제의 인지적·정서적·행동적 요인 파악, 내담자 문제의 핵심 요인들 간의 상호관계성에 대한 개념화, 상담자 가설형성의 전체적인 질적 수준)에서 두 명의 평정자가 5점 척도에서 그 수준을 평정하도록 하였다.

4) 상담자의 상담 기술 수준의 측정

상담자들의 실제 면담에서 사용되어진 상담 기술의 수준을 측정하기 위하여 Egan(1982)이 가장 핵심적인 초기상담 기술로 제시한 기술 중 5가지 상담기술 범주(공감, 진실성, 존중, 문제탐색 문제명료화, 도전)의 내용을 연구자가 선정하였다. 이를 2명의 평정자가 실제 면담 내용을 풀어놓은 프로토콜과 실제 녹음된 상담 테이프를 들으며 7점 척도(1=매우 빈약함, 7=매우 우수함)에서 평정하였다.

5) 상담 회기평가

한 회기의 상담이 끝난 직후 상담 회기의 즉각적 결과인 상담 회기의 효율성을 평가하기 위해 상담 회기평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire)를 사용하였다. SEQ는 이상희(1993)가 SEQ form 4(Stiles, 1989)를 변안한 것을 사용하였다. 총 20문항 중에서 본 연구에서는 상담자나 내담자가 평정하는 것이 아니라 객관적 평정자가 상담 회기의 효율성을 평정하는 것이었기 때문에 평가 부분 10문항만을 사용하였

다. 평가 부분의 하위차원은 '순조로움'과 '깊이'이며, 이는 양극 형용사로 이루어진 7점 의미미분 척도의 각 5개 문항으로 구성되어있다. 이상희(1993)가 확인한 상담시간 평가 요인에 대한 신뢰도(Cronbach α)는 깊이 차원에서 상담자 .88, 내담자 .84였고 순조로움 차원에서 상담자 .85, 내담자 .90 이었다.

3. 평 정

총 4가지 평정의 각 과정을 2명의 평정자가 평정하였으며 중복평정시 나타날 선입견을 배제하기 위하여 하나의 평정 과정만을 담당하였다. 또한 평정자들이 연구 대상의 인적사항이나 경력 수준을 전혀 알지 못하도록 철저히 통제된 후 평정하였다.

1) 상담자의 혼자말의 평정

상담자의 혼자말은 Nutt-Williams와 Hill (1996)의 연구에서 사용된 상담자 혼자말에 대한 4개의 범주(상담자 초점, 내담자 초점, 계획·의도, 기타)로 나누어 평정하였다. 다음에는 상담자의 혼자말을 내담자에 대한 가설형성 혼자말과 자기-지시 전략 혼자말의 두 범주로 나누어 재평정하였고 이를 다시 질적으로 3수준(상·중·하)으로 나누어 평정하였다.

상담자 혼자말을 평정한 평정자들은 상담심리를 전공하며 박사과정에 재학중인 2명의 여자 평정자들이 맡았고, 평균 나이는 32세였다. 이들은 평정 전에 평정기준에 대한 2시간의 교육을 받은 다음 각각 독립적으로 평정을 실시하였으며, 이 결과를 두 사람이 비교하여 불일치한 평정을 토론을 통해 일치시켰다. 총 평정 문항수는 2,392개 였으며, 이 문항에서 두 사람간 실제 평정에서의 불일치 갯수는 311개로 나타나 총 문항의

87%에서 평정이 일치하였다.

2) 내담자에 대한 가설형성 기술수준의 평정

내담자에 대한 가설형성 수준의 평정은 임상적 가설형성지(Clinical Hypothesis Form; Morran 등, 1989)의 기준을 중심으로 Holloway와 Wolleat(1980)에 의해 제공된 지침에 따라 5 가지 범주로 구성되었다. 각 범주별 질적 수준은 본 연구자와 상담 심리 박사 과정을 수료한 2명의 연구자가 정하였다.

내담자에 대한 가설형성의 질적수준에 대한 평정은 상담심리를 전공하며 박사과정에 재학중인 남·녀 평정자가 맡았고, 이들의 평균 연령은 33 세였다. 두 평정자의 5개 문항간의 상관계수는 1 문항 .78, 2문항 .63, 3문항 .72, 4문항 .70, 5문항 .69이었고($p < .01$), 임상적 가설형성 총 점에 신뢰도는 .79로 나타나 두 평정자 간 평정이 비교적 일치하는 것으로 나타났다($p < .01$).

3) 상담자의 상담기술 수준의 평정

상담 기술의 수준을 측정하기 위하여 Egan (1982)이 핵심적인 초기상담 기술중 5가지 상담 기술 범주(공감, 진실성, 존중, 문제탐색 및 문제 명료화, 도전)의 내용을 연구자가 선정하였다. 2명의 평정자는 상담 심리를 전공한 석사 졸업자들로 현재 대학 상담 기관에서 3~4년의 상담경험을 갖고있었고 평균 연령은 29세이며, 여자 평정자였다. 평정자들은 평정 기준을 숙지한 후, 2개의 상담 사례에 대한 예비 평정을 실시하였으며, 이때 불일치한 항목에 대한 충분한 토론을 통해 평정 기준을 더욱 정확하게 이해하도록 하였다. 본 평정에서는 상담자들의 실제 상담 내용(30분)을 모두 프로토콜로 풀어, 평정자들은 이 프로토콜과 테이프를 들으며 평정하였다. 두 평정자는 각 상담자에 대해 총 3회 평정한 후 일치

여부를 확인하고 불일치한 항목은 토의를 통하여 일치시켰다.

4) 상담 회기 평정

상담 회기 평정은 상담 심리 석사인 두명의 여자 상담자에 의해 이루어졌고 상담경력은 3~4년으로 현재 상담자로 일하고 있는 사람들로 평균 연령은 29세였다. 이들은 상담자와 내담자의 상담 면접 내용을 프로토콜로 풀어놓은 것을 보는 동시에 녹음 내용을 모두 들은 후, 상담회기 평가지에 2명의 평정자가 독립적으로 평가하도록 하였다. 두 사람간의 회기평가 평정치 간의 상관계수는 .78로 나타나 비교적 평정이 일치하였다.

4. 절차

실험 실시에 앞서 석사과정에 재학중인 4명의 실험 진행자를 선정한 후 연구자는 실험진행의 전체적인 절차와 유의사항 등에 대해 자세히 설명하였다.

실험에 참여한 상담자는 먼저 5분 정도 본 연구자로부터 실험 과정에 대한 간단한 오리엔테이션을 받은 다음 상담자 경력수준 질문지를 작성하였다 실제 상담 면접을 실시하기 직전에 상담자는 내담자의 간단한 인적사항과 호소내용이 담긴 용지를 받고 5분간 읽어 볼 시간을 가진 후 상담실로 안내되어 지정된 내담자와 30분간의 상담 면접을 실시하였고 상담 내용은 녹음하였다. 상담면접이 끝나면 상담자는 다른 방으로 안내되었고 실험 진행자는 녹음 테이프를 처음 상담을 시작한 위치로 되돌린 후 상담의 녹음 테이프를 3분 간격으로 재생하면서 생각 나열하기 기법을 활용하여 상담자가 상담 면접을 진행하면서 스스로 생각한 상담자 혼자말을 지정된 용지에 모두 기술하도록 하였다. 마지막으로 상담자로 하여

금 방금 끝낸 상담에 대해 내담자의 주요한 문제가 무엇이며 문제와 관련된 주요한 요인들에 대해 10분 동안 지정된 용지에 내담자에 대한 가설 형성의 내용을 기술하도록 하였다. 모든 상담자들에게서 위의 절차가 완료된 후 평정을 실시하였다.

결 과

1. 상담 기술이 상담 회기평가에 미치는 효과

상담 기술 가운데 상담자로서 내담자와 관계를 형성하는 기술(공감, 진실성, 존중)과 내담자의 구체적인 문제를 밝히고 해결하는 기술(문제탐색 및 명료화, 도전)이 상담의 회기평가의 하위 차원인 순조로움과 깊이 차원에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 이들 간의 상관계수를 구하여 표 1에 제시하였다.

표 1에서 볼 수 있듯이, 상담 기술은 회기평가와 높은 정적 상관을 나타내었다. 특히 회기평가의 하위 차원인 순조로움은 문제해결 기술, 관계형성 기술 모두와 높은 정적 상관관계를 나타내고 있으며, 회기 평가의 또 다른 하위차원인 깊이에서는 관계형성 기술보다 문제해결 기술이 훨

표 1. 상담 기술과 회기평가의 상관계수(r)

상담 기술	회 기 평 가	
	순조로움	깊 이
관계형성 기술	.71*	.45*
문제해결 기술	.65*	.86*

* $p < .01$

씬 높은 정적 상관관계를 보이고 있다.

관계형성 기술과 문제해결 기술의 상관은 $r = .38(p < .01)$ 로 나타났었는데, 상관계수만 가지고는 관계형성 기술과 문제해결 기술이 독립적으로 순수하게 회기평가와 어느 정도 관련되는지 불분명하다. 따라서 상담 기술들의 독립적인 효과를 확인하기 위하여, 상담 회기의 각 하위차원을 종속변인으로 한 중다회귀분석을 수행하였다. 그 결과를 요약하면 표 2와 같다.

표 2에서 보듯이 상담 기술과 회기평가에서 순조로움과의 중다상관은 $R = .82$ 로써 상담 기술에 의해 순조로움 변량의 67%가 설명되는 것으로 확인되었다($F = 32.93, df = 2/33$). 순조로움 차원에 대한 각 상담 기술의 BETA값은 관계형성 기술이 .53, 문제해결 기술이 .45로 통계적으로 유의하였다($p < .001$). 즉 관계형성 기술과 문제해결 기술은 상담 회기에서 순조로움을 증가시

표 2. 상담회기에 대한 상담 기술의 중다회귀분석 결과 요약

종 속 변 인	독 립 변 인	B	BETA	t
순조로움	관계형성 기술	.17	.53	4.87*
	문제해결 기술	.17	.45	4.10*
	상 수	2.91		9.15
깊 이	관계형성 기술	.05	.13	1.40
	문제해결 기술	.46	.81	8.81*
	상 수	1.56		3.92

* $p < .001$

키는 것으로 나타났다. 상담 기술과 회기평가에서 깊이 차원과 의 중다상관은 $R=.87$ 로 상담 기술에 의해 깊이 변량의 76%를 설명하고 있는 것으로 나타났다($F=52.48$, $df=2/33$). 깊이 차원에 대한 각 상담 기술의 BETA값은 문제해결 기술에서만 .81로 통계적으로 유의하였고($p<.001$) 관계형성 기술에서는 .13($p=.17$)으로 유의하지 않았다. 이 결과는 상담 기술 중 문제해결 기술에 해당하는 문제 탐색 및 명료화나 도전 기술은 상담 회기에서 깊이있는 상담을 이끌어 가는데 중요한 역할을 하고 있으나, 공감, 진실성, 존중과 같은 관계형성 기술은 심도있는 상담 회기에는 영향을 주고 있지 않음을 보여주는 것이다.

2. 상담자 경력과 상담 기술

앞의 결과에서, 상담 기술들 가운데서 상담 회기의 깊이 차원에 영향을 주는 변인은 상담의 문제해결 기술로 나타났다. 상담자 경력이 높을 수록 상담 회기를 깊이있게 이끌어 갈 것이라는 가설을 검증하기 위하여 상담자 경력에 따라 이러한 상담의 깊이에 영향을 주는 문제해결 기술에서 차이가 나는지를 알아보았다. 상담자 경력에 따른 상담 기술 수준의 차이를 알아보기 위하여 관계형성 기술과 문제해결 기술에 대한 평균을 표 3에 제시하였다.

표 3의 결과에서 볼 때 상담자 경력에 따라 문제해결 기술에서는 의미있는 차이를 보이지만 [$F(2,33)=4.79$, $p<.05$], 관계형성 기술에서는 유의미한 차이가 나타나지 않았다($F(2,33)=1.34$ $p=.28$). 이 결과는 상담자의 경력이 늘어난다고 해서 반드시 공감, 진실성, 존중과 같은 관계형성 기술이 향상된다고 볼 수 없으나, 문제 탐색 및 명료화와 도전과 같은 문제해결 기술은 상담자의 경력이 증가함에 따라 점차 증가하는 중요한 기술임을 보여주는 결과이다.

3. 인지 기술과 상담 기술, 상담 회기평가와의 관계

대표적인 인지 기술 변인인 상담자 혼자말(내담자에 대한 가설형성 혼자말, 자기-지시 전략 혼자말)이 실제 상담 기술과 상담의 회기평가에 어떠한 효과를 주는지를 확인하기 위하여 이들 변인 간의 단순 상관계수를 구하여 표 4에 제시하였다.

표 4에서 보듯이, 가설형성 혼자말과 자기-지시 혼자말은 문제해결 기술과 유의미한 정적 상관이 있으나 관계형성 기술과는 상관이 유의하지 않았다. 이것은 대표적인 인지 기술인 상담자 혼자말은 관계형성 기술과는 거의 관련이 없다고 할 수 있으나, 문제해결 기술과는 깊은 관련이 있음을 시사하는 결과이다. 한편 회기 평가와의

표 3. 상담자 경력에 따른 상담 기술 수준의 평균(표준편차) 및 차이검증 요약

상담 기술	상담자 경력 수준			F
	숙련	중간	초심	
관계형성 기술	10.17 (4.02)	9.33 (2.60)	8.07 (2.65)	1.34
문제해결 기술	6.69 (3.54)	4.88 (1.53)	3.71 (1.46)	4.79*

* $P<.05$

표 4. 상담자 혼자말과 상담 기술, 회기평가와의 상관 계수(*r*)

상담자 혼자말	상 담 기 술		회 기 평 가	
	관계형성 기술	문제해결 기술	순조로움	깊 이
가설형성	.19	.40**	.31*	.45**
자기-지시	.15	.43**	.29*	.36*

p*<.05 *p*<.01

관계에서는 상담자 혼자말은 순조로움과 깊이 차원과 모두 통계적으로 유의하게 정적으로 관련이 있으나 상담자 혼자말은 순조로움보다는 깊이 차원과 보다 높은 정적상관을 보여주고 있다. 이것은 인지 기술인 상담자 혼자말은 회기의 순조로움보다는 깊이차원과 보다 관련이 높다는 것을 의미한다. 이 결과는 인지 기술이 상담을 편안하게 이끄는 면보다는 상담 과정에서 밀도있고 깊이있게 상담을 이끄는 면을 촉진시키는 기술임을 보여준다.

4. 상담자 경력과 인지 기술

앞의 결과에서 인지 기술(상담자 혼자말)은 상담 기술 중 문제해결 기술과 상담의 회기평가에서는 깊이 차원과 관련이 있는 것으로 나타났다. 이번에는 이 인지 기술(상담자 혼자말)이 상담자 경력에 따라 차이가 나는지를 혼자말 빈도와 혼자말의 질적 수준에서 알아보았다.

1) 상담자 경력과 상담자 혼자말

상담자 경력에 따라서 상담자 혼자말의 차이가 있는지를 알아보기 위해 상담자 경력에 따른 상담자 혼자말 갯수의 평균을 산출하여 그 결과를 표 5에 제시하였다.

표 5에 기초하여 상담자의 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 혼자말과 자기-지시 전략 혼자말의 평균에 대한 변량분석을 각각 실시한 결과, 상담자의 경력이 높을수록 내담자에 대한 가설형성이나 자기-지시 전략에 대한 상담자 혼자말의 점수가 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로도 유의한 차이를 보여주었다($F(2,33)=7.38, p<.01; F(2,33)=3.38, p<.05$). 이것은 상담자의 경력이 많을수록 상담 회기 중에 내담자에 대한 가설을 형성하는 혼자말을 더 많이 활용하고 있으며, 특히 상담자 자신이 상담 과정에서 무슨 개입과 어떠한 처치를 가할 것인지 등과 같은 전략에 대해 자기-지시를 내리는 혼자말을 더 많이

표 5. 상담자 경력에 따른 가설형성 혼자말과 자기-지시 전략 혼자말의 점수 평균 (표준편차) 및 차이검증 요약

상담자 혼자말	상 담 자 경 력 수 준			<i>F</i>
	숙 련	중 간	초 심	
가설형성	24.42(10.87)	22.92(7.06)	12.42(6.36)	7.38**
자기-지시	33.58(17.56)	29.67(16.09)	18.75(7.86)	3.38*

* *p*<.05 ** *p*<.01

사용하고 있음을 나타낸다.

2) 상담자 경력과 상담자 혼자말의 질적 수준

상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성과 자기-지시 전략의 질적수준에서 차이가 있는지를 알아보기 위해 내담자에 대한 가설형성 혼자말과 자기-지시 전략 혼자말을 상·중·하 세 수준으로 나누어 평정하였다. 위의 평정에 기초하여 상담자 경력 수준에 따른 혼자말의 질적 수준 점수의 평균과 차이검증 결과를 각각 아래 표 6과 표 7에 제시하였다.

표 6에서 보듯이 상담자의 경력이 높을수록 내담자에 대한 가설을 형성하는 혼자말에서 질적으로 우수하다는 것을 알수 있다. 이를 변량분석한 결과, 내담자에 대한 가설형성 수준 상(上) [$F(2,33)=9.32, p<.001$]에서만 상담자 경력에 따른 차이가 유의한 것으로 나타났다.

표 7에서 보듯이 상담자의 경력이 높을수록 자기-지시 전략 혼자말이 질적으로 우수하다는 것을 알수 있다. 이를 변량분석한 결과, 자기-지시전략 수준 상에서($F(2,33)=6.92, p<.01$) 그리고 자기-지시전략 수준 중(中)에서도($F(2,33)=3.35, p<.05$) 경력에 따른 자기-지시 전략 혼자말의 질적 수준에서의 차이가 유의한 것으로 나타났다.

표 6과 표 7의 결과는 상담자 경력이 높을수록 양적인 면에서 내담자에 대한 가설형성 혼자말과 자기-지시 전략 혼자말의 수가 많을 뿐만 아니라 질적으로도 우수한 혼자말을 형성한다는 것을 말하는 것이다. 이것은 혼자말의 질적 수준이 상담자 경력에 따라 차이가 나는 핵심 요인임을 시사하는 것이라고 볼 수 있다.

표 6. 상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 혼자말 질적 수준의 점수 평균(표준편차) 및 차이검증 요약

가설형성 혼자말의 질적 수준	상 담 자 경 력 수 준			F
	숙 련	중 간	초 심	
상	4.97 (2.59)	3.33 (2.55)	1.08 (1.22)	9.32*
중	3.17 (2.79)	2.83 (2.33)	1.29 (1.34)	2.40
하	3.25 (2.63)	7.25 (6.50)	6.67 (4.89)	2.30

* $p<.001$

표 7. 상담자 경력에 따른 자기-지시 전략 혼자말 질적수준의 점수 평균(표준편차) 및 차이 검증 요약

자기-지시 혼자말의 질적 수준	상 담 자 경 력 수 준			F
	숙 련	중 간	초 심	
상	4.42 (3.12)	2.47 (2.47)	.81 (1.06)	6.92**
중	4.54 (3.95)	3.04 (2.68)	2.97 (3.24)	3.35*
하	11.08 (9.91)	16.00 (14.63)	13.67 (10.75)	.61

* $p<.05$ ** $p<.01$

3) 상담자 경력과 내담자에 대한 가설형성 기술

30분간의 상담을 마친 후 상담자가 내담자의 주요문제와 요인에 대한 가설 형성을 서면으로 기술한 내용에서 상담자의 경력에 따라 질적인 차이가 있는지를 알아보았다. 상담자 경력별로 내담자에 대한 가설형성의 내용을 5개 하위영역(내담자 주요문제의 파악, 내담자 문제의 주요한 내적·외적 요인의 파악, 내담자 문제의 인지적·정서적·행동적 요인을 파악, 핵심요인들 간의 상호 관계성에 대한 개념화, 상담자 가설기술의 전체적인 질적 수준)에 대해 그 질적 수준을 평정한 점수의 평균에서 차이가 나는지를 살펴보았다. 이를 위해 상담자 경력 수준별 내담자에 대한 가설형성의 평균을 산출하여 그 결과를 표 8에 제시하였다.

표 8에서 보듯이, 상담자의 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술에서 5개의 하위영역 모두에서 전체적으로 유의한 차이가 나타났다 [$F(2,33) = 7.64, p < .01$; $F(2,33) = 9.38, p < .001$; $F(2,33) = 7.12, p < .01$; $F(2,33) = 7.13, p < .01$; $F(2,33) = 8.95, p < .001$].

이 결과에 따르면 상담자 경력이 높을수록 내담자에 대한 가설형성 각 영역에 있어 질적으로

높은 가설을 형성하는 것을 알 수 있다.

5. 상담자 경력에 따른 문제해결 기술에 미치는 인지 기술의 효과

앞의 결과에서 상담자 경력에 따라 나타나는 문제해결 기술에서 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 그리고 상담자 경력에 따른 인지 기술에서도 유의한 차이가 있음을 확인하였다. 그러므로 이 결과들을 바탕으로 상담자 경력이 상담의 문제해결 기술에 미치는 효과가 인지 기술 때문에 나타나는 것인지를 밝히기 위해 인지기술(상담자 혼자말)을 공변인으로 변량 분석을 실시하였다. 그 결과는 아래 표 9와 같다.

표 9에서 볼 수 있듯이 대표적인 인지 기술인 상담자 혼자말을 공변인으로 하여 분석한 결과, 상담자 경력 수준에 따른 문제해결 기술의 주효과가 유의하지 않았다 [$F(1,32) = 9.96, p = .16$]. 이 결과는 상담자의 경력수준에 따라 나타나는 문제해결 기술에서의 차이는 바로 인지 기술에 의해 매개될 수 있음을 시사해 주는 결과라고 할 수 있다. 상담자의 인지 기술이 공변인으로서 유의한 영향을 미치는 것으로 보아 상담자 경력 수준이 높아지면 상담을 효과적으로 이끌 수 있는

표 8. 상담자 경력에 따른 내담자에 대한 가설형성 기술에서의 평균(표준편차) 및 차이검증 요약

내담자에 대한 가설형성	상 담 자 경 력 수 준			F
	숙련	중간	초심	
문제파악	4.29(.33)	3.46(.94)	2.92(1.12)	7.64*
내적·외적요인파악	3.63(.53)	3.25(.92)	2.38(.68)	9.38**
인지·정서·행동 파악	3.58(.67)	2.67(.89)	2.42(.82)	7.12*
핵심요인들의 관계성 파악	4.04(.45)	3.17(.96)	2.75(1.03)	7.13*
가설기술의 전체적 수준	3.96(.45)	3.21(.92)	2.67(.81)	8.95**

* $p < .01$ ** $p < .001$

표 9. 인지기술을 공변인으로 한 상담자 경력에 따른 문제해결 기술의 공변량분석표

변량원	자승화	자유도	평균 자승화	F
공변인				
인지기술	22.15	1	22.15	4.29*
주효과				
상담자 경력수준	19.92	2	9.96	1.93
오차	164.97	32	5.16	

* $p < .01$

인지 기술을 습득하게 되어, 그 결과 문제해결 기술에서 차이가 나는 것으로 보인다. 이것은 상담자 경력의 핵심적 요인이 바로 인지 기술이 될 수 있음을 나타내는 결과이며 동시에 상담자 발달과정에서 인지 기술에 대한 훈련이 필요함을 시사하는 결과이다.

논 의

본 연구는 우리 나라 상담자 교육에서 주로 이루어지고 있는 실습 교육에서 단편적인 언어 반응이나 상담자 관계형성 기술, 정서의 반영 등을 강조해 온 행동적 상담 교육을 효과적으로 보완하는 방안을 찾고자 하는 관심으로부터 출발하였다. 상담자 발달 과정에서 많은 상담자들이 초심 상담자일 때 상담의 기초 과정에 대한 실습 교육을 주로 받고 있으며 그 후로는 주로 소집단이나 개인적으로 슈퍼비전을 받는 과정을 통해 실질적 상담 교육을 대체하고 있는 경우가 대부분이다. 더 많은 경우는 더 이상의 체계적인 교육없이 초심 상담자 수준의 경험만을 가지고 나름대로 경험을 통해 습득한 내용을 적용하며 상담을 진행하는 예도 있을 것이다. 그러나 상담자 발달 과정에서 슈퍼비전에 대한 교육 요구가 가장 높아

지는 시기가 중급 상담자로 넘어가는 시기인 것을 생각한다면 상담자 교육에 실질적으로 포함되어야 할 중요한 내용이 무엇인지에 관심을 가지고 탐색해 볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 지금까지의 상담자 교육에서 치중되어온 교육 내용 이외에 상담 과정을 효과적으로 이끌어가는 중요한 요인으로 인지 기술을 제안하였고 상담기술, 상담회기평가, 인지기술, 상담자 경력을 주요 변인으로 하여 인지기술이 상담효과에 미치는 영향을 연구하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 상담 기술(관계형성 기술, 문제해결 기술)과 상담의 회기평가(순조로움, 깊이)와의 관계를 알아본 결과, 상담 회기를 가지었고 심도있게 진행해 나가는 것은 문제해결 기술에 의해 영향을 받음을 알 수 있고, 문제해결 기술이 상담 회기의 중추적 역할을 하고있음을 알 수 있다. 상담자가 상담을 이끄는 과정에서 내담자와 관계를 형성하고 순조롭게 상담을 이끌어나가는 기술을 배우는 초기 상담 과정을 거치고 난 후, 내담자의 문제를 더욱 명료화하여 상담의 목표를 수립하고 구체적이고 심도있는 상담을 촉진시키기 위해서는 문제탐색 및 명료화 그리고 다양한 도전 기술을 습득하고 있어야 한다는 것이다. 나아가 상담자들이 단편적인 문제해결 기술을 적용하

는 것이 아니라, 어떤 상황에서 어떠한 내담자를 만나더라도 내담자를 효과적으로 조력할 수 있기 위해서는 문제해결 기술을 보다 전략적으로 적용하도록 하는 상담자의 내적 인지를 강화하는 교육이 필요함을 알 수 있다.

둘째, 상담자의 경력 수준에 따라서 이러한 상담 기술에서 차이가 나타나는지를 살펴본 결과 초심 상담자이든 숙련 상담자이든 공감, 진실성, 존중과 같은 상담자의 내담자를 대하는 기본적인 태도와 관계 형성에 있어서는 큰 차이가 없었고 이것은 Pope 등(1976)의 연구와도 일치하는 것이다. 그러므로 초심 상담자일수록 관계형성 기술에 더 많은 관심과 노력을 기울이고 문제해결 기술을 가지지 못하나 숙련 상담자일수록 문제해결 기술에 관심을 가지게 되어 결국 상담자 경력이 높을수록 차이가 나는 변인은 문제해결 기술임을 시사하는 대목이다.

셋째, 인지 기술인 상담자 혼자말이 상담 기술과 회기평가에 어떠한 효과를 주는지를 확인한 결과, 상담자 혼자말은 상담 기술 중에서도 관계형성 기술보다는 문제해결 기술에 더 많은 영향을 미칠 수 있으며, 상담 회기에서는 순조로움 차원보다는 깊이 차원에 더 많은 영향을 미칠 수 있는 요인임을 알 수 있다. 그러므로 상담자 혼자말은 상담자가 내담자의 문제를 새로운 시각으로 이해하고 대처하게 하며, 상담의 회기를 가치있게 이끌도록 하는데 중요한 역할을 하고 있음을 보여준다. 한편 상담자의 경력 수준에 따라서 상담자 혼자말에서 유의미한 차이가 나는지, 그리고 내담자에 대한 가설형성 기술에서 차이가 나는지를 알아본 결과, 숙련 상담자일수록 내담자에 대한 가설형성과 자기-지시 혼자말에서 높은 점수를 나타내었다. 이는 경력이 많은 상담자들은 상담 과정에서 내담자가 어떤 사람인지를 파악하려는 노력을 더 많이 하고있으며, 내담자

의 문제를 해결하고 내담자를 효과적으로 조력하기 위해 상담자로서 무엇을 해야할 지에 대해 생각하고 있음을 보여주는 것이다. 또한 상담 과정에서 내담자에 대해 형성한 가설을 자기-지시 전략 혼자말을 통해서 적용하려 함을 알 수 있었다. 이러한 상담자의 혼자말은 상담 과정에 대한 개입과 처치, 전략 등을 효과적으로 이끌기 위해 요구되는 필수적인 기술일 수 있으며 실제 상담 수행시 문제해결 기술로 표출되어 상담 회기를 더욱 깊이 있게 이끄는 데 기여할 것이다.

다음은 상담자 경력 수준에 따른 혼자말의 질적 수준에서의 차이를 살펴본 결과, 상담자 경력이 많을 수록 내담자에 대한 질적으로 우수하고 내담자의 문제 요인들 간의 관계를 통합적이고 깊이있게 파악하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 상담자 혼자말의 횟수보다는 상담자 혼자말의 질적 내용이 더 중요함을 시사하는 것으로 결과적으로 인지 기술(상담자 혼자말, 내담자에 대한 가설 형성 수준)에서의 상담자 경력의 핵심적 특성은 그 질적인 우수성에 달려있다고 해야 할 것 같다. 얼마나 질적으로 우수한 인지 기술을 가지고 있는지가 상담자 경력을 설명하는 핵심 요인이라 할 수 있을 것이다. 그러나 질이나 양이나 의 논점은 미래에 내적 대화를 연구하는데 또 다른 중요한 연구 과제가 될 수 있을 것으로 보인다.

마지막으로 상담자 혼자말을 공변인으로 하여 상담자 경력이 문제해결 기술에 미치는 영향력을 검증한 결과, 상담자의 경력이 문제해결 기술에 미치는 영향을 바로 인지 기술이 매개하고 있음을 알 수 있었다. 이것은 단순히 상담 경력이 많다고 해서 상담의 질이 우수해 지는 것이 아니라 숙련 상담자들은 인지 기술을 습득하고 이를 실제 상담 장면에서 적용함으로써 내담자의 문제를 해결하고 깊이있게 상담을 이끌 수 있게 한다는

것을 말한다. 이것은 상담의 효과성에 영향을 미치는 결정적인 매개변인이 바로 인지 기술임을 말하는 것으로 상담자들에게 인지 기술을 교육시킬 필요성이 검증된 것이라 하겠다.

본 연구의 결과의 요약과 논의를 토대로 본 연구의 제한점과 추후 연구를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구가 질적으로 상담자의 인지를 충실히 측정하려는 노력을 하였으나 그 대상이 36명이었다는 점은 이 결과를 전체 상담자 집단에 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 그러므로 더 다양한 발달과정의 상담자들을 대상으로 한 인지 기술 연구가 진행될 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 행해진 상담 면접 자료는 단회, 30분의 초기 면접에서 얻어진 것이었으므로 상담 시간이 다소 짧았고, 상담의 중기나 후기 나아가 전체 상담 과정을 통해 인지 기술의 효과를 검증하지 못한 한계가 있다. 물론 연구자는 상담자들이 만날 내담자를 상담을 받기를 원하는 실제 내담자로 상담자들에게 소개하고 면접을 실시하였다. 그러나 연구에 참여한 상담자들이 그들의 내담자를 단지 한 번 만날 것이라는 것을 안다는 사실은 상담자의 태도나 인지에 영향을 주었을 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서는 상담자 인지 기술의 하위영역들이 실제 상담 상황에서도 혹은 초기 상담 단계를 넘어선 중기, 후반기에도 의미가 있는지를 실증적으로 알아볼 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 사용된 상담 회기 평정 질문지는 대개 실제 상담 회기에 참가한 상담자나 내담자의 보고에 의해 측정되는 것이다. 그러나 본 연구에서는 제 3자인 평정자가 상담회기의 녹음을 듣고 프로토콜을 보면서 객관적으로 평정한 것이기 때문에 선행 연구에서 보고된 회기평가와 그 의미나 측정 방법 면에서 차이가 있다. 따라

서 이것을 선행 연구에서 밝혀진 회기평가의 결과와 동일한 것으로 해석하기에는 다소 무리가 따를 수 있다.

본 연구는 상담 연구와 그 적용 면에서 몇 가지의 의의를 가진다.

첫째, 본 연구는 실제 상담 영역에 종사하고 있는 현직 상담자들을 대상으로, 직접 상담을 실시하게 하는 상담 면접 과정을 포함하여, 상담자의 인지를 실질적으로 연구하려는 목적으로 38명의 상담자 개인마다 2시간 이상의 시간을 할애하여 연구를 진행하였다는 점에서 의미가 있다. 특히 상담자들의 인지 기술을 표준화된 설문지를 가지고, 상담자의 자의적인 상황 속에서 측정하는 대신, 실제 상담 과정 직후에 자신의 상담 내용을 들으며 바로 상담자 사고와 혼자말을 보고 하게 하거나 상담자의 내담자에 대한 가설을 직접 기술하는 방식을 채택함으로써, 상담자들의 방어를 최대한 배제하고, 있는 그대로의 살아있는 상담자 인지 기술 자료를 토대로 연구문제의 효과성을 밝혀볼 수 있었다는 점에서 그 의의가 있다고 하겠다.

둘째, 기존의 상담자 경력 변인과 상담의 효과성과의 관계를 밝혀온 많은 연구들이 상담자의 경력이 높아지면 종속변인으로 측정된 상담 기술(공감, 관계형성, 작업동맹 등)이 높아진다는 단편적인 상담자 경력-상담 기술과의 인과 관계를 넘어서, 상담자 경력이 상담 기술이나 상담 회기 평가에 미치는 영향의 내용을 구체적으로 분석하고 이를 인지 기술이라는 핵심적인 매개요인을 제시하여 상담자 경력의 내용을 밝혔다는데 의의가 있다.

셋째, 지금까지 상담자 실습 교육이 주로 공감, 반영 등의 언어 반응 연습과 관계형성 기술에 국한되어온 한계가 있었다. 그러나 실제 초심 상담자들이 교육 받기를 가장 원하는 상담 기술

이 '처치와 개입기술'임(문수정, 1999)을 생각할 때 상담수의 초심 상담자들은 단순한 기술이 아닌 어떻게 상담과정에 개입하고 전략을 세우고 할 것인지 하는 측면에서의 인지 기술 훈련을 요구하고 있다. 이러한 측면에서 본 연구는 인지 기술의 핵심 변인을 실제 상담자를 대상으로 실증적으로 밝혔다는데 의의가 있다.

참 고 문 헌

- 고기홍(1994). 상담면접과정에 대한 상담준전문가 교육프로그램 개발. 계명대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오경희(1986). 초기 상담에서 상담자의 반응의 전달이 내담자 의도지각 및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 유성경(1988). 상담자와 내담자의 언어적 상호작용과 상담의 효율성과의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤경자(1993). 상담자의 경험과 상담초기 작업동맹 및 상담회기의 효율성간의 관계. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 이상희(1993). 상담회기평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire)의 타당화 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 이장호(1995). 상담심리학(제3판). 서울 : 박영사.
- 이재창(1994). 전문상담자 양성을 위한 교육, 제도활용의 문제점. 대학생활연구. 한양대학교 학생생활연구소, vol. 12, 33-65.
- 이현아(1995). 내담자의 저항에 대한 숙련상담자와 초보상담자간의 반응의 차이. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 최명숙(1991). 내담자의 주관적 반응에 대한 상담자의 지각 일치성이 상담효율성에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 최윤미(1987). 상담자의 언어의도와 상담회기의 효율성에 관한 분석적 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- Auerbach, A. H., & Johnson, M.(1977). Research on the therapist's level of experience. In A. S. Gurman & A. M. Razin(Eds.), *Effective psychotherapy: A handbook of research*. 84-102. New York : Pergamon Press.
- Baker, S. B., Scofield, M. E., Clayton, B. T., & Munson, W. W.(1984). Microskills practice versus mental practice training for competence in decision-making counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 404-407.
- Beck, A. T.(1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. New York: International Universities Press.
- Beery, J. W.(1970). Therapists' responses as a function of level of therapist experience and attitude of the patient. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 34, 239-243.
- Benjamin, D.(1983). A thought-listing procedure for measuring cognitive responses of counselor trainees during clinical hypothesis formulation (Doctorial dissertation, Indiana University, 1982). *Dissertation Abstracts International*, 43, 2888A.
- Bergin, A. E., & Lambert, M. J.(1978). The evaluation of therapeutic outcomes.

- In S.L. Garfield & A. E. Bergin (Eds.), *Handbook of psychotherapy and Behavior change: An empirical analysis*. New York: Wiley.
- Bohn, M. J.(1965). Counselor behavior as a function of counselor dominance, counselor experience and client type. *Journal of Counseling Psychology, 12*, 346-351.
- Bohn, M. J., Jr.(1967). Therapist responses to hostility and dependency as a function of training. *Journal of Consulting Psychology, 31*, 195-198.
- Borders, L. D.(1989). Developmental cognition of first practicum supervisees. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 163-169.
- Borders, L. D., Fong-Beyette, M. L. & Cron, E. A.(1988). In-session cognitions of a counseling student: A case study. *Counselor Education and Supervision, 28*, 59-70.
- Cacioppo, J. T., & Petty, R. E.(1981). Social psychological procedures for cognitive response assessment: The thought-listing technique. In T.V. Merluzzi, C. R. Class, & M. Genest(Eds.), *Cognitive assessment*, 309-342. New York: Guilford Press.
- Caracena, P.(1965). Elicitation of dependency expressions in the initial stage of psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology, 12*, 268-274.
- Chi, M., Glaser, R., & Rees, E.(1982). Expertise in problem solving. In R. Sternberg(Ed.) *Advances in the psychology of human intelligence* Vol.1, 7-75. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cummings, A. L., Hallberg, E. T., Martin, J., Sleman, A., & Hiebert, B.(1990). Implications of Counselor Conceptualizations for Counselor Education. *Counselor Education and Supervision, 30*. 120-134.
- Durlak, J. A.(1979). Comparative effectiveness of paraprofessional helpers. *Psychological Bulletin, 86*, 80-92.
- Egan, G.(1982). *The Skilled Helper: a systematic approach to effective helping*. Pacific Grove, California, Brooks/Cole Publishing Company.
- Ellis, A.(1962). *Reason and emotion in psychotherapy*. Secaucus, N. J.: Lyle Stuart.
- Fuqua, D. R. & Gade, E. M.(1982). A critical reexamination of the practice component in counselor training. *Counselor Education and Supervision, 21*, 282-294.
- Fuqua, D. R., Newman, J. L., Anderson, M. W., & Johnson, A. W.(1986). Preliminary study of internal dialogue in a training setting. *Psychological Reports, 58*, 163-172.
- Goldberg, A. D.(1974). Conceptual system as a predispositional toward therapeutic communication. *Journal of Counseling Psychology, 21*, 364-388.
- Goldfried, M. R.(1979). Anxiety reduction through cognitive-behavioral intervention.

- In P. C. Kendall & S. D. Hollon (Eds.), *Cognitive-behavioral intervention: Theory, research, and procedures*. New York: Academic Press.
- Goldfried, M. R., & Sobocinski, D.(1975). The effect of irrational beliefs on emotional arousal. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43*, 504-510.
- Hayden, B.(1975). Verbal and therapeutic style of experienced therapist who differ in peer-rated therapist effectiveness. *Journal of Counseling Psychology, 22*, 384-389.
- Henry, A., & Robinson, S. E.(1985). *Client hostility: Specificity, target and counselor gender effects*. American Educational Research Association, Chicago.
- Hill, C. E.(1975). Sex of client and sex and experience level of counselor. *Journal of Counseling Psychology, 22*, 6-11.
- Hill, C. E., & O'Grady, K. E.(1985). List of therapist intentions illustrated with a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 3-22.
- Hillerbrand, E.(1989). Cognitive differences between experts and novices: implications for group supervision. *Journal of Counseling and Development, 68*, 293-296.
- Hinsley, D. A., Hayes. J. R., & Simon, H. A.(1978). From words to equations: Meanings and representations in algebra problems. In P. A. Carpenter & M. A. Just (Eds.). *Cognitive process incomprehension*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Holloway, E. L., & Wampold, B. E. (1986). The relation between conceptual level and counseling- related tasks: A meta-analysis *Journal of Counseling Psychology, 33*, 310-319.
- Holloway, E. L., & Wolleat, P. L.(1980). Relationship of counselor conceptual level to clinical hypothesis formation. *Journal of Counseling Psychology, 27*, 539-545.
- Hosford, R. E.(1980). Self-as-a-model: A cognitive social learning technique. *The Counseling Psychologist, 9, 1*, 45-62.
- Howell, J. M., & Highlen, P. S.(1981). Effects of client affective self-disclosure and counselor experience on counselor verbal behavior and perception. *Journal of Counseling Psychology, 28*, 386-398.
- Hunt, D. E., Buttler, L. F., Noy, J. E., & Rosser, M. E.(1978). *Assessing conceptual level by the paragraph completion method*. Toronto: Ontario Institute for Studies in Education.
- Ivey, A. E.(1989). *Developmental counseling and therapy: Constructivism and micro-counseling*. Presentational Jagellonian University. Crakow.

- Pland, May.
- Kurpius, D. J.(1983, April). *International dialogue in counseling training. An empirical comparison of cognitive content and strategies for improving counselors' effectiveness.* Paper presented at the meeting of the American Educational Research Association, Montreal, Canada.
- Kupius, D. J., Benjamin, D., & Morran, D. K.(1985). Effects of teaching a cognitive strategy on counselor trainee internal dialogue and clinical hypothesis formulation. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 263-271.
- Larkin, J., Mcdermott, J., Simon, D. P., & Simon H. A.(1980). Expert and novice performance in solving physics problems. *Science, 208*, 1335-1342.
- Martin, J., Slemon, A. G., Hiebert, B., Hallberg, E. T., & Cumming, A. L.(1989). Conceptualizations of novice and experienced counselors. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 393-396.
- Meara, N., Pepinsky, H., Shannon, J., & Murray, W.(1981). Semantic communication and expectations for counseling across three theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology, 28*, 110-118.
- Meltzoff, J., & Kornreich, M. (1970). *Research in psychotherapy.* New York: Atherton press.
- Mitchell, K. M., & Hall, L. A.(1971). Frequency and type of confrontation over time within the first therapy interview. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 37*, 437-442.
- Morran, D. K.(1986). Relationship of counselor self-talk and hypothesis formulation to performance level. *Journal of Counseling Psychology, 33*, 395-400.
- Morran, D. K., Kurpius, D. J., & Brack, G.(1989). Empirical investigation of counselor self-talk categories. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 505-510.
- Morran, D. K., Kurpius, D. J., Brack, C. J., & Brack, G.(1995). A Cognitive-skills model for counselor training and supervision. *Journal of Counseling & Development, 73*, 384-389.
- Mullen, J., & Abeles, N.(1971). Relationship of liking, empathy and therapist's experience to outcome of therapy. *Journal of Counseling Psychology, 18*, 39-43.
- Murdock, N. L.(1991). Case conceptualization : Applying theory to individuals. *Counselor Education and Supervision, 30*, 355-365.
- Norman, G. F.(1985). The role of knowledge in teaching and assessment of problem solving. *Journal of Instructional Development, 8*, 7-11.
- Nutt-Williams, E. & Hill, C. E.(1996). The relationship between self-talk and therapy process variables for Novice therapists. *Journal of*

- Counseling Psychology*, 43, 170-177.
- Ochiltree, J. K., & Yager, G. G., & Brekke, D. M. C.(1975). A cognitive self-instructional modeling approach versus the Carkuff modeling for training empathy. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, Washington, D.C.
- Ornston, P. S., Cicchetti, D. V., & Towbin, A. P.(1970). Reliable changes in psychotherapy behavior among first-year psychiatric residents. *Journal of Abnormal Psychology*, 75, 7-11.
- Pace, T. M.(1988). Schema theory: A framework for research and practice in psychotherapy. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 2, 147-163.
- Polanyi, R.(1962). Tacit knowledge and its bearing on some problems in philosophy. *Review of modern Physics*, 34, 601-615.
- Pope, B., Nudler, S., Nordon, J. S., & McGee, J. P.(1976). Changes in nonprofessional(novice) interview erosive 3-year training period. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 44, 819-825.
- Reisman, J. M., & Yamokoski, T.(1974). Psychotherapy and friendship : An analysis of the communication of friends. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 269-273.
- Richardson, B., & Stone, G. L.(1981). Effects of a cognitive adjunct procedures within a microcounseling situation. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 168-175.
- Scher, M.(1975). Verbal activity, sex, counselor experience, and success in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 97-101.
- Stiles, W. B.(1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 48, 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, 3-12.
- Stone, G. L.(1980). *A Cognitive- behavioral approach to counseling psychology*. New York: Praeger.
- Stoppard, J. M., & Miller, A.(1985) Conceptual level matching in therapy: A review. *Current Psychological Research and Review*, 4, 46-68.
- Strupp, H. H.(1955). An objective comparison of Rogerian and psychoanalytic technique. *Journal of Consulting Psychology*, 19, 1-7.
- Strupp, H. H.(1958). Performance of psychologists and psychiatrists in a therapeutic interview. *Journal of Clinical Psychology*, 14, 218-226.
- Thompson, A. P.(1986). Changes in counseling skills during graduate and undergraduate study. *Journal of*

Counseling Psychology, 33, 65-72.
Tracy, T. J., Hays, K. A., Malone, J., &
Herman, B.(1988). Changes counselor
response as a function of experience.
Journal of Counseling Psychology, 35,
119-126.

Warden, K., & Wycoff, J.(1988). *A
Linguistic analysis of counselor's
affect oriented responses across three
levels of counseling experience.*
American Educational Research Asso-
ciation, New Orleans.

Effects of Counselors' Cognitive Skills on Counseling Outcomes

Jin-Hye Rhyu

Students Guidance & Counseling Institute
Hanyang University

Jae-Hwan Kim

Department of Neuropsychiatry
Hanyang University

The purpose of this study was to examine whether counselors' use of cognitive skills is the factor mediating the relationship between the level of counselors' experiences and counseling outcomes. Thirty-eight counselors participated in this study and held a counseling session with four clients for 30 minutes. The counseling session was tape-recorded. Two types of cognitive skills-self talk, formulating clinical hypothesis - that counselors used during the counseling session were assessed. Two types of counseling skill-relationship-building skill, problem solving skill-were evaluated. The outcomes of the counseling session were also evaluated on two dimensions(i.e., smoothness, depth). Results indicated that the use of relationship-building skills was significantly positively correlated with the smoothness of the counseling session whereas the use of problem-solving skills was significantly positively correlated with the depth of counseling session. The use of problem-solving skill had a significantly positive correlation with the level of counselors' experiences; however, the use of relationship -building skills did not show a significant relationship with the level of counselors' experiences.

The use of cognitive skills was significantly positively correlated with the effective use of problem-solving skills and with the smoothness and depth of the counseling session. In addition, experienced counselors were found to use more cognitive skills and qualitatively higher cognitive skills than did novice counselors. Counselors' use of cognitive skills was also found to mediate the relationship between the level of counselors' experiences and the outcomes of the counseling session. The results imply that counselors' use of cognitive skills is the core factor of counseling experiences. In conclusion, cognitive skills need to be emphasized as a major component in counselor education and supervision.