

相談者の 面接行動에 대한 來談者の 接近・攻撃・回避反應

尹 官 炫·이 장 호
(亞州大) (서울大)

요 약

피험자의 특성·상태불안에 따른 상담자의 공감, 해석, 조언, 질문 등의 면접행동에 대한 선호도(選好度)를 파악하기 위해서 비메오테이프에 나타난 상담자의 반응을 보고, 접근·공격·회피반응을 평정하게 했다.

연구의 결과, 공감에 대한 접근반응에서 불안에 따른 차이가 없었는데 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 더 많았다.

해석에 대한 접근반응은 불안에 따른 차이가 없었으나 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 더 높았다. 또한 불안이 낮은 집단의 해석에 대한 접근반응은 공격·회피반응보다 높았으나 불안이 높은 집단의 접근·공격·회피반응 사이에는 차이가 없었다.

조언에 대한 접근반응도 불안에 따른 차이가 없었으나 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 더 높았다.

질문에 대한 접근반응은 불안이 낮은 집단이 높은 집단보다 더 높았으며 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 훨씬 많았다. 불안이 낮은 집단의 질문에 대한 접근반응은 공격·회피반응보다 높았으나, 불안이 높은 집단에서는 접근·공격·회피반응 사이에 차이가 없었다.

I. 서 론

공감, 수용적 존중, 일관된 성실성, 구체성 같은 상담자의 태도와 이러한 태도를 전달하는 반영, 해석, 직면, 질문과 같은 면접행동은 상담관계의 일차적인 조건이 된다. 또한 상담자, 내담자, 상황변인과 같은 이차적인 조건이 단독으로 혹은 상호작용하여 일차적인 조건의 효과를 촉진하거나 지체시키게 된다.

내담자 변인중에서 내담자의 상담자에 대한 기대와 상담자의 실제 행동의 일치여부는 성공적인 상담결과의 중요한 지표가 된다(Clemes & D'Andrea, 1965;

Lennard & Bernstein, 1960; Overall & Aronson, 1963; Severinsen, 1966). 또한 내담자가 상담에 대해서 선호(選好)하는 바와 실제 상담의 일치여부도 상담 과정에 영향을 주게 된다. 상담에 대한 내담자의 선호에 영향을 줄 수 있는 것으로 상담자와 상담자의 면접행동을 들 수 있는데, 본 연구에서는 상담자의 공감, 조언, 해석, 탐색적인 질문에 초점을 두었다.

인간 관계 분석적인 입장에서 상담자의 피드백과정에 영향을 줄 수 있는 내담자의 성격으로 불안을 들 수 있다. Smith와 Sarason(1975)은 인간상호간의 피드백을 지각하는 데 있어서 사회적으로 불안한 사람은 불안하지 않은 사람보다 비난에 대한 두려움이 크기 때문에 평가적인 피드백을 훨씬 부정적으로 지각하는 경향이 있다고 했다.

내담자의 사회적·평가적 불안뿐만 아니라 특성불안과 상태불안의 수준도 상담자의 피드백과정에 영향을 준다고 볼 수 있다. Spielberger(1966)는 특성불안이 높은 사람은 낮은 사람보다 자아 위협적인 상황을 더욱 부정적으로 받아들이는다고 했다. 또한 상태불안은 긴장, 신경과민, 걱정, 근심의 느낌을 나타내며 침착성, 안정성, 만족감 등이 부족한 상태이므로, 상태불안의 수준도 내담자가 상담자의 반응을 지각하는 데 영향을 주게 될 것이다.

직면, 해석, 탐색적인 질문과 같은 상담자의 반응은 내담자에게 평가적인 피드백을 제공하기 때문에 이를 내담자가 받아들이는 정도에는 차이가 있을 수 있다. 이러한 차이는 상담자의 반응유형이 갖는 평가적인 내용의 정도와 내담자의 불안수준에 따라서 달라질 것이다.

불안은 모든 심리적인 문제의 실제적인 근원으로서 상담면접의 의사소통에 커다란 난점(難點)이 된다. 상담중에 내담자측에 불안이 생기는 것을 피할 수 없거나 혹은 심지어 필요할 경우도 있지만, 일반적으로 불필요한 불안을 피하도록 면담을 진행해야 한다. 이는 상담중의 많은 불안은 내담자의 통찰과 학습에 대

한 능력을 감소시키기 때문이다.

지금까지의 상담에 대한 많은 유사(類似) 연구는 정상인을 대상으로 실시되었기 때문에 이러한 연구의 결과들이 내담자에게 적용되는 때에는 제한이 따르게 된다. Barnabei, Cormier와 Nye(1974)는 지금까지의 상담면접에 대한 연구에서 내담자의 선호도(選好度)가 일치하지 않는 것은 내담자 변인을 생각하지 않았기 때문이라고 했다. 또한 Carkhuff(1967)는 의사소통이 거의 봉쇄되어 건설적인 인간관계를 맺을 수 없고 현실과의 접촉을 할 수 없는 내담자에 대한 공감은 비교적 적응이 잘 되고 짧은 기간안에 회복이 될 수 있는 내담자에 대한 공감과는 다르다는 점을 지적했다.

이러한 문제점 때문에 본 연구에서는 특성불안이 높아 상담이나 지도를 받을 필요가 있는 사람을 연구 대상으로 했다. 또한 특성불안이 높지만 실험상황에서 상태불안이 낮으면 불안을 느끼지 않기 때문에 실험전에 피험자의 상태불안을 측정했다.

II. 이론적 배경

1. 상담자의 면접행동

여러 상담이론이 주장하는 상담양식에는 많은 차이가 있지만, 기본적으로 상담자가 온화하고 공감적이어야 한다는 신념은 널리 받아들여지고 있다(Rogers, 1951; Shostrom & Riley, 1968; Strupp, 1972). 공감적 이해는 반영에 의해서 전달되는 때 상담자가 내담자의 주된 감정의 흐름을 함께 해주면서 공감적 이해를 전달해 주면, 내담자는 방어적인 힘이 약화되어 자신을 탐색할 수 있는 마음의 여유를 갖게 된다. 공감의 소통은 면담에 온화한 분위기를 조성하고 상담자와 내담자 사이에 근접성과 친밀감을 일으키기 때문에 내담자는 자신을 드러내는 것에 자유로움을 느끼게 된다.

그러나 Wolberg(1977), Stewart(1978) 등은 공감은 적절한 양만 제공해야 되는데, 지나치게 공감적이면 내담자의 건설적인 변화를 위해 필요한 긴장이 없어지게 된다고 했다. 내담자는 상담의 목표를 성취하기 위하여 적극적인 활동을 하도록 동기화 되어야 한다. 내담자가 너무 이완되면 상담과정에 적극적으로 참여하려는 동기가 상실된다. 내담자의 감정표현이 너무 강했을 때 내담자는 편안함을 느끼고 더 이상 문제를 해결하는 것이 불필요하다고 생각하게 된다. 문제에 대한 자각과 행동변화가 없이 계속적인 위안만 얻게 된다면 이는 반복적인 신경증용 강화하는 역할만 하게 된다. 상담자는 그러한 상황을 경계하고 면담중에 적

절한 수준의 긴장을 유지하도록 자극적인 화제나 자아 위협적인 질문, 침묵, 직면, 해석 등의 기법을 사용해야 한다.

해석의 목표는 내담자의 자신에 대한 통찰과 자각을 넓혀주는 것이다. Levy(1963)는 해석이 지금까지 변화에 대한 노력이 효과적이지 않았던 심리적 문제를 새로운 변화를 위해서 인지적으로 재구성하는 것이라고 했다. 상담면접에서 해석을 사용하는 것은 많은 논란이 있어 왔다. 정신역동적인 상담자들은 해석의 효율성을 지지했으나(Hammer, 1971), Rogerian과 Gestalt치료자들은 해석이 치료과정을 방해한다고 주장하고 있다(Rogers, 1951).

조언은 무엇을 하고, 어떻게 할 것인가, 무엇을 하지 말아야 하는 가를 말해주는 것이다. 상담의 초기단계와 종결전 면접에서는 조언과 정보제공이 중요한 역할을 하게 된다. 또한 내담자의 생활주기가 무너지고 심한 긴장과 갈등을 겪는 위기적 상황에서는 상담자의 설득적인 조언이 필요하다. 그러나 조언은 Benzamin(1969)이 지적했듯이 자칫하면 반발과 저항을 초래하거나 내담자를 의존적으로 만들기 쉽다는 단점이 있다. 또한 내담자에게 의미가 없거나, 내담자 자신의 참조체계(frame of reference)의 입장에서 상담자의 조언을 이해하지 않거나, 자신이 원하는 것을 충분히 표현하지 못했을 때에는 별 효과가 없다.

질문은 내담자에 대한 정보가 필요하거나, 내담자가 자신을 탐색하도록 촉구할 때, 내담자의 말을 잘 듣지 못했거나 이해할 수 없었을 때 하게 된다. 질문은 상담자의 참조체계에서 나온 것이기 때문에 공감과는 달리 내담자의 기본감정과는 관련되지 않을 때가 많다.

2. 내담자의 불안

Pepinsky(1954)는 불안을 한 개인의 성격으로서 자신의 존재에 근본이라고 생각하는 어떤 가치체계에 대한 위협에서 생긴다고 했다. May(1950)는 신경증적 불안에서의 불안은 해결해야 할 문제가 있음을 가리킨다고 했다. 이는 성격 내부에서 갈등이 일어나고 있다는 신호이고 심각한 붕괴가 아직은 일어나지 않았음을 나타내는 징후이다. 그러나 불안이 해결되지 않고 계속적으로 지속되면 무력감, 행동마비와 같은 증상을 일으키고 적응능력을 감소시킨다. 이렇게 적응능력이 훼손되면 정서적 갈등은 더욱 증대되어 혼란의 쳇바퀴에 빠져들고 걱정하고 방황하게 되지만 아무런 효과도 얻지 못한다. 정상적인 범위의 불안일 경우 상담자가 부적절한 내담자의 증상을 적절한 행동으로 전환하기가 쉽지만, 불안이 심할 경우에는 많은 행동이 이

상(異常)을 나타낸다. 이러한 상태를 「일시적 붕괴」라고 할 수 있는 데, 이 단계에서는 방어의 증가, 심리적 경직, 그리고 행동의 대안(代案)을 생각해 내지 못하는 무능력 등이 두드러지게 증가한다.

상담자가 내담자의 불안상태를 무시하고 면담을 진행하여 내담자가 자신의 불안을 감당하지 못하게 되면 내담자는 면담상황을 바꾸어 불안을 피하려 한다. 이러한 내담자의 시도는 면담의 진행을 혼란시키는 것으로써 상담자에게 화를 내거나 오해를 발진시켜서 지금까지 말하던 것과는 다른 내용을 말하는 것이다. Sullivan(1954)은 이러한 오해를 선택적 부주의(選擇的不注意)라고 했다. 이는 내담자가 불안을 야기(惹起)시키는 내용을 간과하거나 주의를 두지 않고 다른 화제로 바꾸는 것을 말한다. 이러한 시도가 실패하고 다른 어떤 노력도 효과가 없을 때 내담자는 심한 불안을 겪게 되어 어떠한 건설적인 의사소통도 할 수 없게 된다.

불안한 내담자는 무력감과 두려움을 가지고 있기 때문에 상담관계에서 권위적이고 지시적인 상담자의 태도를 원하게 된다. 내담자는 이러한 상담관계에서 보호를 받음으로써 즉각적인 증세완화(症勢緩和)를 얻을 수 있다.

Cattell과 Scheier(1961), Spielberger(1966), Spielberger와 Gorsuch(1966) 등은 성격의 영속적인 모습으로서의 불안을 특성불안으로 분류하고, 긴박한 상황에 대한 일시적인 반응으로서의 불안을 상태불안으로 구분지었다. 상태불안은 주관적이며 의식적으로 지각된 긴장감, 떨림, 신경과민,의 상태로서 혈압, 전기피부반응(GSR), 심장박동율과 같은 자율신경계통의 활동과 관련된 정서상태이다. 특성불안은 비교적 변하지 않는 개인차를 가진 동거나 행동성향이다. 광범위한 자극상황을 위협적인 것으로 지각하는 성향과 그러한 위협에 대하여 상태불안 반응을 일으키는 성향이 다른 것은 특성불안의 차이에 기인한다. 특성불안이 높은 피험자는 낮은 피험자보다 자아 위협적인 상황을 더욱 위협적으로 지각하지만, 다른 신체적 고통이나 위협상황에서는 두 집단이 동등한 위협으로 지각한다(Morris & Liebert, 1973; Spielberger, 1966).

3. 상담자의 면접행동에 대한 이전(以前)의 연구 결과

상담자의 면접행동과 상담효과에 대하여 지금까지 연구된 것 중에서, 널리 인정되고 있는 사실과는 달리 반영(反映)에 대한 상담효과에 대해서는 연구결과들이 일치하지 않고 있다. Hoffung(1969), Merbaum(1963)

Merbaum과 Southwell(1965)은 반영이 상담효과를 촉진시킨다고 했으나, Barnabei, Cormier와 Ney(1974), Waskow(1962)는 반영이 상담효과에 도움이 안된다고 했다. 내담자의 탐색을 촉진하는 효율성에 대한 비교 연구에서 Auerswald(1974), Highlen과 Baccus(1977), Kaul과 Bednar(1973)의 연구결과는 반영, 설명, 질문, 해석, 직면사이에 차이가 없었다. 해석과 상담결과에 대한 연구에서 Gillespie(1953), Kanfer와 Martson(1964) 등은 해석의 효율성을 반대했으나, Grossman(1952), Frank와 Sweetland(1962), Speisman(1959)는 해석이 효과적인 면적방법임을 지지했다. Auerswald(1974)는 해석이 재진술보다 내담자가 자신의 감정을 표현하는 것을 향상시킨다고 했다. 그러나 Barnabei 등(1974)은 해석, 반영, 질문·직면 사이에 내담자의 감정을 표현하게 하는 점에서 차이가 없다고 했다.

Highlen과 Baccus(1977)는 질문을 정서적인 개방된 탐색으로 제한하고 내담자의 자신에 관한 감정을 표현하는 데 있어서 반영과 질문의 효과를 비교했는데 두 면접행동 사이에는 차이가 없었다. 그러나 Hill과 Gormally(1977)의 연구에서는 질문이 반영이나 재진술보다 감정에 대한 논의를 증가시켰다. Bruch(1979)의 연구에서 사회적인 불안이 높은 사람이 직면적 반응보다 반영적 반응을 더욱 선호하지 않았다. 다만 반영이 직면보다 덜 비판적이라는 결과를 보여주었다.

Reisman과 Yamokoski(1974)는 자신의 문제에 대해 친구나 상담자의 도움을 얻고자 했을 때, 공감, 질문, 설명, 혼합유형(자기개방, 제한, 평가)중에서 피험자들이 다른 면접행동에 비해 반영을 더 선호하지 않았고, 설명과 혼합유형을 더 좋아한다고 했다. 또한 Venzor, Gills와 Beal(1976)에 의하면 직면과 반영에 대한 내담자의 선호도에는 차이가 없었으며, 상담자가 친구들과 다르게 반응하는 것을 원하지 않았다.

내담자의 전기피부반응(GSR)은 상담자가 직면반응을 했을 때 가장 높았고, 반영에서 가장 낮았다. 또한 해석에 대한 지금까지의 연구에서 많은 피험자들이 해석에 대해서 위협을 느끼고 있음이 나타났다(Helner & Jessell, 1974; Bruch, 1979).

질문에 대해서는 Helner등(1974)의 연구에서 성인의 경우 가장 높은 점군반응(75%)을 나타냈다. 그러나 이 연구에서는 질문의 조작적 정의를 탐색적인 질문으로 한정하지 않았고, 연구대상들이 상담을 받을 필요가 없는 정상인이었기 때문에 불안이 높은 내담자에게 일반화시킬 수는 없다.

4. 연구 가설

공감과 내담자의 선호도에 대한 과거의 연구는 일치하지 않았으며 불안수준에 따른 선호도의 연구가 없었기 때문에 본 연구에서 공감에 대한 일방적인 경향을 예견할 수 없으나, 반영과 직면에 관한 과거의 연구 결과에서는 사회적·평가적 불안이 높은 사람이 직면에 비해서 반영을 더 선호하지 않았다. 따라서 공감에 대해서 불안이 높은 피험자가 낮은 피험자보다 더욱 선호적인 태도를 나타내지 않는다고 예상할 수 있다.

이전의 연구결과에서 조언이나 설명적인 상담자의 반응에 대해서 피험자들의 많은 선호적 경향이 나타났고, 반영은 조언이나 설명적인 반응에 비해서 더 선호하지 않았다. 그러므로 공감에 대해서는 조언보다 특별히 높은 선호도가 나타나지 않을 것이다. 피험자들이 반영을 특별히 선호하지는 않지만 직면보다는 비판 받는다는 느낌을 적게 받았다. 따라서 해석과 질문보다는 공감과 조언에 대해서 더 높은 접근반응을 나타낼 것이라고 예상할 수 있다.

지금까지의 연구결과를 근거로 해서 다음과 같은 가설을 설정했다.

- 1) 불안이 높은 피험자와 낮은 피험자의 공감에 대한 접근반응은 차이가 없을 것이다.
- 2) 불안이 높은 피험자는 낮은 피험자보다 해석과 질문에 대한 접근반응이 더 낮고, 공격·회피반응은 더 높을 것이다.
- 3) 해석과 질문보다 공감과 조언에 대해서 더 높은 접근반응을 나타낼 것이다.

Ⅲ. 방법 및 절차

1. 피험자(被驗者)

상태-특성불안의 측정은 Spielberger(1970)가 제작한 STAI(The State-Trait Anxiety Inventory)를 사용했다. STAI는 김정택(1978)이 그의 석사학위논문에서 번안(翻案)하여 문항 타당도와 신뢰도를 검증한 바 있다.

피험자 선정을 위하여 서울대학교 자연대학 1학년, 사회과학대학 1학년, 인문대학 2학년 학생 중에서 심리학 개론을 수강하는 300명의 학생들에게 특성불안을 측정하여 채점한 결과 전체평균은 44.74였고, 표준편차는 9.54였다. 불안이 높은 집단으로 평균에 10를 더하여 54점 이상인 학생 35명을 뽑았고, 불안이 낮은 집단은 평균에서 10를 빼서 35점 이하인 학생 28명을 선

정했다. 이들에게 실험실시 전에 상태불안을 측정하게 하여 특성불안과 상태불안이 54점 이상을 불안이 높은 집단으로 하고, 35점 이하를 불안이 낮은 집단으로 했다.

두 집단의 특성불안과 상태불안의 평균점수와 표준편차는 다음과 같다. 피험자는 각각 18명씩 이었고 여자 피험자는 3명씩이었다.

표 1. 집단별 특성·상태불안의 평균과 표준편차

	높은 불안 집단		낮은 불안 집단	
	특	성	특	성
M	66.11	61.83	31.22	31.67
SD	6.76	8.19	3.49	8.23

2. 실험 및 측정도구

실험에 사용할 상담문제로서 연구자가 상담한 사례 중에서 대학생에게 흔히 일어날 수 있는 10개의 문제를 선정했다.

각 문제의 내용은 다음과 같다.

- 1) 경제사정
- 2) 형제관계
- 3) 학업문제
- 4) 어머니와의 관계
- 5) 열등감
- 6) 이성문제
- 7) 아버지와의 관계
- 8) 진로문제
- 9) 대인관계
- 10) 잊어른과의 문제

각 문제에 대한 공감, 해석, 조언, 질문의 네 가지 상담자 반응을 만들고 상담자 반응에 대한 타당도를 측정했다.

상담전문가 자격증을 가진 두 명의 상담심리학자가 상담자 반응의 타당도를 Carkhuff(1969)의 공감척도, Harway(1955)의 해석척도, Gazda(1973)의 은화합척도에 평정했고, 조언과 질문은 11점척도에 평정했다. 각 문제에 대한 10개척의 반응유형 중에서 점수가 낮은 3개를 제외하고 7개를 사용했다.

두 평정자간의 일치도(interrater agreement)는 Cohen(1969)의 일치도지수(agreement index)로 계산했다. 상담자의 은화합은 4점 척도로 측정했는데 평균 3점이었다.

상담자 반응에 대한 평정자간의 일치도 r_c 와 평균점수는 표 2와 같다.

비디오 테이프 녹화는 서울대학교 교육매체제작소에 VTR로 제작하였다. 상담장면은 각본을 사용하였고, 상담자 변인을 통제하기 위해서 10개의 문제를 한 사람의 상담자가 담당했다. 상담자는 심리학과 상담심리학 교수가 맡아 했고, 내담자는 대학원 남자 1명과 여

표 2. 상담자 반응기법에 대한 평정자간의 일치도지수(r_c)와 평균점수

	공	감	해	석	조	언	질	문
r_c	.61	.77	.90	.81				
M	4(5)	5.54(7)	8.64(11)	7.43(11)				

()는 척도의 크기

자 1명이 맡았다. 녹화전에 3회의 내담자 역할을 연습했고 제작 당일 스튜디오에서 1회의 연습을 했다. 10개의 문제 중에서 앞의 5문제는 여학생의 상담 장면이고, 다음 5문제는 남학생의 상담 장면이었다. 촬영시 상담자는 얼굴 정면이 보이게 했으나 내담자는 측면만이 보이게 했다. 상담자의 네가지 반응은 래틴방형(Latin Square) 무선배정절차에 따라 배열하여 피험자의 반응태도(response set)로부터의 영향을 방지했다.

피험자들은 자신이 내담자인 것처럼 가정하고 상담자의 각 반응에 대해 자신이 느끼는 접근·공격·회피의 세 가지 감정을 11점 척도에 평정했다. 종속변인으로서 접근·공격·회피의 세 가지 감정을 선택한 것은 Horney(1945)의 “사람들을 향한 마음(movement toward people), 사람들에게 대하여 반대하는 마음(movement against people), 사람들로부터 멀어지는 마음(movement away from people)”의 개념에 근거를 두었다.

세 가지 감정의 내용은 다음과 같다.

1) 사람들을 향한 마음 : 접근감정

상담자는 나를 편안하게 해주고 수용했기 때문에 나는 상담자와 계속 이야기하고 싶은 느낌이 든다.

2) 사람들에게 대하여 반대하는 마음 : 공격감정

상담자는 나를 이해하지 못하고 마음을 상하게 했으며 화나게 했기 때문에 나는 상담자와 다투거나 논쟁하고 싶은 심정이다.

3) 사람들로부터 멀어지는 마음 : 회피감정

상담자는 나를 두렵게 했고 낙심시켰으며, 곤경에 빠지게 했기 때문에 나는 상담자와 이야기를 그만두고 싶으며 더 이상 만나고 싶지 않다.

접근·공격·회피감정의 세 범주는 실제 상담장면에서 상담자와 내담자 사이에 일어날 수 있는 상호작용을 나타내는 것이다. 이 세 가지 태도는 서로 보완할 수 있고 하나의 조화된 전체를 만들 수 있다. 하나의 태도는 다른 태도에 양보하거나, 서로 다투거나, 관계를 회피하기도 한다. 접근감정은 긍정적인 태도로 볼 수 있고, 공격과 회피감정은 부정적인 감정으로 간주된다.

3. 실험절차

실험설계는 2(불안) × 4(면접행동) × 3(피험자반응)의 반복측정으로써 면접행동과 피험자 반응이 반복측정되었다.

실험은 서울대학교 교육매체제작소 시청각강의실에서 3차에 걸쳐, 학생생활연구소에 상담을 신청한 학생 중에서 불안이 높은 학생 11명과 일반학생 25명 합계 36명이 참여했다.

피험자들이 시청각 강의실에 들어오면 먼저 상태불안을 측정하고, 10페이지의 내담자 문제지와 피험자 감정평정 16페이지의 반응용지를 받았다. 내담자 문제지에는 문제의 성격을 간단히 기술하고, 문제와 상담자의 반응이 기록되어 있다. 상담자의 반응에는 어떤 기법이라는 것을 명시하지 않았다. 반응용지에는 접근·공격·회피감정에 대한 설명과 세가지 감정에 대한 11점 척도가 있다. 각 문제에 대한 내담자의 애기가 끝나면 상담자의 반응은 20~30초의 간격을 두고 다음 반응이 이어지도록 했다. 이 기간 동안 피험자는 자신의 느낌을 평정했다.

IV. 결과 및 해석

각 면접행동에 대한 피험자 반응의 평균점수와 표준편차는 다음과 같다.

표 3. 접근 반응의 평균치와 표준편차(N=18)

접단 \ 기법	공	감	해	석	조	언	질	문
불안上	6.24 (2.58)	4.37 (2.63)	6.08 (2.7)	4.29 (2.56)				
불안下	6.19 (2.26)	4.86 (2.55)	6.52 (2.6)	5.44 (2.63)				
계	6.22	4.61	6.3	4.87				
t				1.92*				

표 4. 공격 반응의 평균치와 표준편차(N=18)

접단 \ 기법	공	감	해	석	조	언	질	문
불안上	3.02 (2.47)	5.08 (2.73)	3.58 (2.75)	4.23 (2.63)				
불안下	2.13 (2.29)	3.47 (2.58)	2.79 (2.82)	2.67 (2.51)				
계	2.58	4.28	3.19	3.45				
t	2.02*	3.45***	2.07**	2.56***				

표 5. 회피 반응의 평균치와 표준편차(N=18)

집단	기법	공 감	해 석	조 언	질 문
불안上		3.19 (2.37)	4.50 (2.79)	2.79 (2.54)	4.57 (2.71)
불안下		2.00 (2.20)	3.44 (2.66)	2.19 (2.69)	2.88 (2.9)
계		2.60	3.97	2.49	3.73
t		2.61***	1.99**	1.69**	2.70***

* $P < .05$, ** $P < .025$, *** $P < .01$ ()는 표준편차

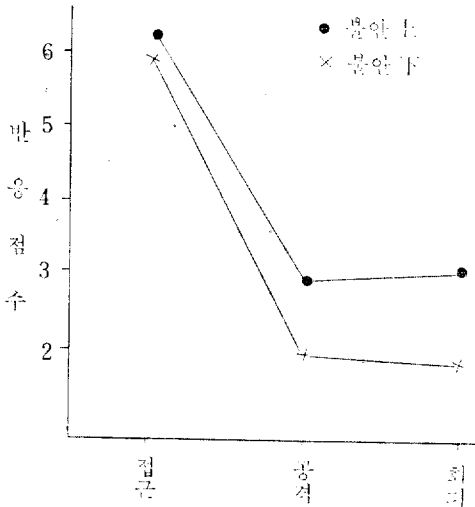


그림 1. 공감에 대한 반응 평균치

가설 1에서 예언한 것과 같이 공감에 대한 접근반응은 불안이 높은 집단과 낮은 집단이 같았다. 그러나 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 높았다(공격: $p < .05$, 회피: $p < .01$). 이 결과는 피험자의 불안이 높을 경우, 공감에 대해서도 부정적인 태도가 증가함을 나타낸다. 공격과 회피감정은 접근감정에 비해서 매우 낮기 때문에 전체적으로 공감에 대한 피험자의 태도에 큰 영향을 주는 것이 아니지만 공감을 계속적으로 사용하게 되면 부정적인 태도가 커질 것이다.

해석에 대한 접근반응에서는 불안이 높은 집단과 낮은 집단간에 차이가 없었으나 공격·회피반응에서는 불안이 높은 집단이 훨씬 많았다(공격: $P < .01$, 회피: $P < .05$). 이러한 결과는 가설 2에서의 접근반응에 대한 예언과는 일치하지 않았으나 공격·회피반응은 예언한 바와 같았다. 접근반응은 불안이 높은 집단과 낮은 집단간에 의미있는 차이가 없었으나 불안이 낮은 집단이 더 접근하는 경향을 보였다. 불안이 낮은 집단

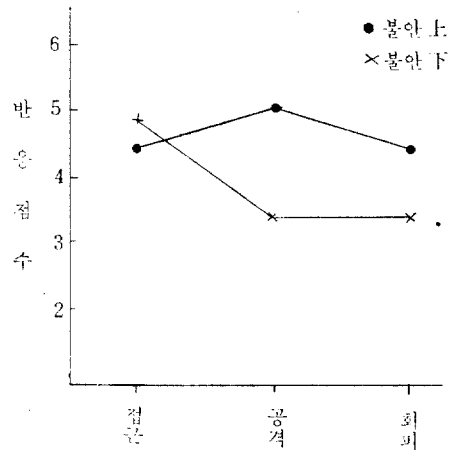


그림 2. 해석에 대한 반응 평균치

에서의 접근반응은 공격이나 회피반응보다 높았다($t = 1.96$, $p < .05$). 그러나 불안이 높은 집단에서는 접근·

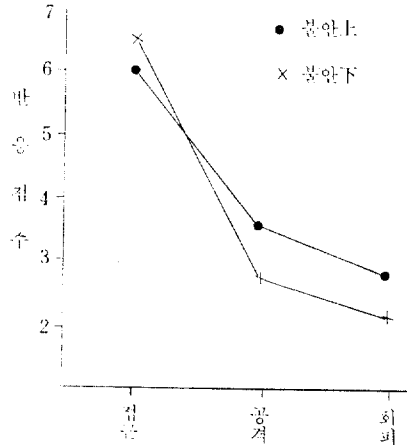


그림 3. 조언에 대한 반응 평균치

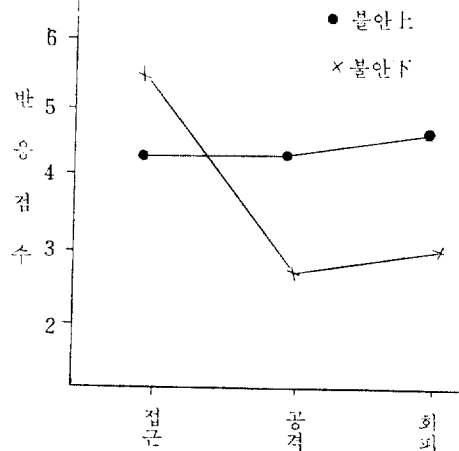


그림 4. 질문에 대한 반응 평균치

공격·회피반응 사이에 차이가 없었다. 따라서 불안이 낮은 피험자는 해석을 받아들이려는 경향이 불안이 높은 피험자보다 높다고 할 수 있다.

조언에 대한 접근반응은 불안에 따른 차이가 없었으나, 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 더 많았다($P<.025$). 이 결과는 불안이 높은 피험자는 불안이 낮은 피험자보다 조언에 대한 부정적 반응이 많음을 나타낸다.

질문에 대한 접근반응은 가설 2와 같이 불안이 낮은 집단이 높은 집단보다 많았고($P<.05$), 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 많아서($P<.01$) 불안한 피험자는 질문에 대한 부정적 태도가 매우 심하다고 할 수 있다.

피험자 반응에 대한 변량분석의 결과, 불안과 반응, 반응과 기법 사이에 상호작용효과가 있었다($F(2,68)=7.38, P<.01; F(6,204)=15.68, P<.01$).

표 6. 피험자 반응의 변량 분석표

변량원	자승합	자유도	자승평균	F
피험자내	75342.5	396	52.34*	
반응	23326.45	2	11663.23	7.38*
불안×반응	3289.59	2	1644.80	
반응×집단내자승	15151.46	68	222.82	
반응×기법	9190.57	6	1548.43	15.68*
불안×반응×기법	681.35	6	113.56	1.15
반응·기법×집단내자승	20151.92	204	98.78	

* $P<.01$

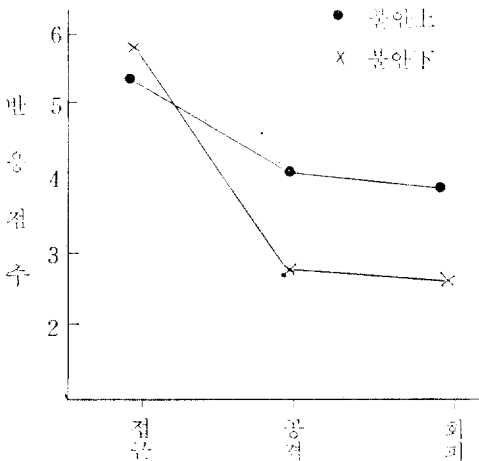


그림 5. 반응과 불안의 상호작용 효과

상호작용효과를 규명하기 위해서 단순 주요효과(simple main effect)를 검증했다. 불안과 반응의 상호작용효과에서 접근·공격·회피반응에 대한 불안집단의 차이를 보면 접근반응은 불안에 따른 차이가 없었으나 공격·회피반응에서는 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 높았다(공격 : $F(1,102)=12.31, P<.01$; 회피 : $F(1,102)=10.52, P<.01$). 따라서 피험자들은 불안이 높았을 때 상담자의 공감·해석·조언·질문반응에 대해서 공격·회피의 감정이 불안이 낮은 피험자보다 증가한다고 할 수 있다(그림 5.).

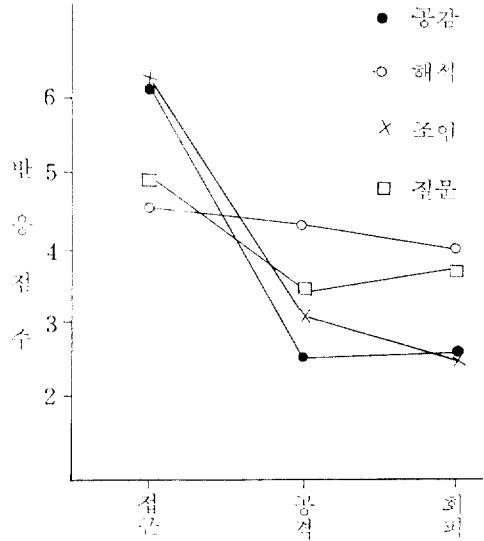


그림 6. 반응과 기법의 상호작용 효과

반응과 기법에 대한 상호작용효과를 보면 공감과 조언에 대한 접근반응은 해석과 질문보다 많았다($F(3,306)=18.43, P<.01$). 이러한 결과는 가설 3에서 예언한 바와 일치하였다. 이 결과에서 보면 조언과 공감에 대한 접근반응이 같이 높아 피험자들이 공감뿐만 아니라 조언에 대해서도 긍정적인 태도를 갖고 있다고 볼 수 있다.

그림 2.에서 나타난 것처럼 해석에 대한 불안과 반응의 상호작용 효과가 있었는데($F(2,272)=3.95, P<.05$), 접근반응은 불안에 따른 차이가 없었지만 공격·회피반응은 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 더 높았다($P<.01$).

또한 그림 4에서 보는 바와 같이 질문에 대한 불안과 반응의 상호작용효과가 있었는데 불안이 높은 집단이 낮은 집단보다 접근반응이 낮았지만($P<.05$), 공격·회피반응은 더 높았다($P<.01$).

V. 논 의

본 연구의 결과 공감과 조언에 대하여 높은 접근반응이 나왔기 때문에 공감과 조언은 내담자에게 긍정적으로 받아들여진다고 볼 수 있다. 조언에 대해서 많은 접근반응을 보인 것은 피험자들이 직접 행동화할 수 있는 행동의 방향을 상담자가 제시해 주기를 원하는 것이라고 생각된다.

공감과 조언은 해석이나 탐색적인 질문보다는 덜 자아 위협적이기 때문에 피험자들의 접근반응이 더 높았다고 볼 수도 있다. 많은 상담이론(Wolberg, 1977)이 어느 정도의 긴장을 내담자가 느껴야만 상담이 촉진된다고 했는데, 어느 정도의 긴장을 유지하기 위해 해석적인 기법을 사용할 수 있다. 따라서 해석적인 반응과 공감적 반응이 어느 정도 사용되어야 할 것인가는 더욱 연구가 필요한 것이다.

불안이 높은 집단에서 낮은 집단보다 공감에 대한 부정적인 태도가 증가한 것은 불안이 높은 내담자는 상담자에게 더 의존적이며 상담자가 더욱 지지적(支持的)이기를 원하기 때문에 비지시적인 공감에 대해 부정적인 반응을 보였을 가능성도 있다. Truax Carkhuff(1963)는 상담의 초기에 너무 많은 공감적인 태도를 보이면 내담자가 긴장을 느낄 수 있기 때문에 상담 과정에 방해가 될 수 있다고 했다. 이 연구의 실험상황은 문제에 대한 의논이 계속적으로 진전되지 않은 상담의 초기 상황이기 때문에 불안이 높은 피험자의 부정적인 태도가 같다고 생각할 수도 있다. 또한 미국과 우리나라의 문화적인 차이에서 미국의 내담자들은 공감적 태도에 만족할 수 있지만 우리나라는 공감에 익숙하지 않고, 상담자에게 문제에 대한 해결을 기대했기 때문에 불안이 높은 피험자의 부정적인 태도가 더 많아졌다고 볼 수 있다.

해석과 질문에 대한 접근반응은 가장 낮았고 불안이 낮은 피험자의 공격·회피반응은 불안이 높은 피험자보다 더 낮았다. 그러므로 내담자의 불안이 낮을 경우에는 명료화, 직면과 같은 덜 위협적인 해석적 기법이 상담초기에 도움이 될 수 있을 것이다.

공감, 해석, 조언의 공격·회피반응은 불안에 따른 차이가 있지만 접근반응에서는 차이가 없는 것은 상담자에 대한 신뢰성 때문에 상담자의 말에 저항하기 보다는 받아들이려는 자세를 보였다고 볼 수도 있다. Binderman, Fretz, Scott와 Abrans(1977)는 의사(擬似)상담을 이용한 연구에서 상담자가 상담실습자일 때보다 박사학위가 있을 때 상담자의 해석을 피험자들이

더 수용한다고 했다.

실험설계에 있어서 Barnabei등(1974)은 피험자내 설계(within-subject design)를 이용하여 반영, 질문, 직면, 자유반응(free-style)의 네 가지 면접행동이 내담자의 자기에 관한 감정(self-referenced affect)을 일으키는 정도에 대한 연구를 했는데 네가지 면접행동 사이에는 차이가 없었다. Campbell과 Stanley(1963)는 이렇게 면접행동간에 효과의 차이가 없는 것은 피험자내 설계를 사용했기 때문에 일어난 면접행동간의 간섭 현상에 기인한다고 했다. 본 연구에서는 네 가지 상담자 면접행동을 피험자내 설계로 했는데 이를 피험자간 설계(between-subject design)로 했다면 좀 더 엄격한 실험적 통제를 할 수 있었을 것이다.

상담에 대한 유사(類似)연구에는 피험자가 상담자와 상호작용이 없는 비테이프나 오디오테이프(audio tape)를 이용한 연구에서 실제로 참여를 하거나 혹은 의사(擬似) 상담의 방식이 있다. Helms(1976)는 피험자가 상담자와 하나의 문제를 직접 의논한 의사(擬似) 상담과 오디오테이프(audio tape)를 이용해 같은 문제에 대해 면담하는 것을 들은 대리적 참여 방법을 비교했는데, 의사(擬似)상담에 참여한 피험자들이 대리적으로 참여한 피험자들보다 상담자에 대해서 높은 호감을 나타냈다고 했다. 그러므로 상담과정에 대한 연구에서는 비테이프보다 의사(擬似)상담의 연구가 더욱 바람직할 것이다.

본 연구가 갖는 또 다른 제한 점은 실험상황이 하나의 문제에 대하여 연속성을 갖고 면담을 진행시키는 상담장면과는 다르다는 점이다. 또한 상담자와의 rapport가 형성되지 않은 상태였고, 해석에 대해서도 첫 단답이었기 때문에 부정적인 태도가 높았을 가능성도 있다. 위와 같은 상담자의 반응양식에 대한 주의 깊은 연구가 필요한 것은 상담자의 훈련을 위해서 뿐만 아니라 상담자의 반응양식에 대한 내담자의 선호가 상담을 받으려는 내담자의 준비자세를 나타내기 때문이다.

참 고 문 헌

김정택, 특성 불안과 사회성과의 관계.

석사학위 논문, 고려대학교, 1978.

Auerswald, M.C. Differential reinforcing power of restatement and interpretation on client production of affect. *Journal of Counseling Psychology*. 1974, 21, 9-14.

Barnabei, F. Determining the effects of three counselor verbal responses on client verbal

- behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 1974, 21, 355-359.
- Benjamin, A. *The helping interview*. Boston: Houghton Mifflin company, 1969.
- Berenson, B.E., & Carkhuff, R. R. *Beyond counseling and therapy*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1967.
- Binderman, R.N., Fretz, B.R., Scott, N.A., & Abrans, M.H. Effects of interpreter credibility and discrepancy level of results on response to test results. *Journal of Counseling Psychology*, 1972, 19, 339-403.
- Bruch, M.A. Client fear of negative evaluation and type of counselor response style *Journal of Counseling Psychology*, 1979, 26, 37-44.
- Campbell, D.T., & Stanley, J.C. *Experimental and quasi-experimental design for research*. Chicago: Rand McNally, 1963.
- Carkhuff, R.R. *The development of human resources: Education, psychology and social change*. New York: Holt; Rinehart & Winston, 1971.
- Carkhuff, R.R. Toward a comprehensive model of facilitative interpersonal process. *Journal of Counseling Psychology*, 1967, 14, 67-72.
- Carkhuff, R.R. (Ed) *The counselor's contribution to facilitative processes*. Urbana, Ill: Parkinson, 1967.
- Carkhuff, R. *Helping and human relations*. New York: Holt, Rinehart, & Winston, 1969.
- Cattell, R.B., & Scheier, I.H. *The meaning and measurement of neuroticism and anxiety*. New York: Ronald Press, 1961.
- Clemes, S., & D'Andrea, V.J. Patient's anxiety as a function of expectation and degree of initial interview ambiguity. *Journal of Consulting Psychology*, 1965, 29, 397-404.
- Cohen, J. rc: A profile similarity coefficient invariant over variable reflection. *Psychological Bulletin*, 1969, 71, 201-284.
- Gazda, G. *Human relations development: A manual for educators*. Boston: Allyn and Bacon, 1973, p.88.
- Gillespie, H.F. Verbal signs of resistance in client centered therapy. (Doctoral dissertation, Pennsylvania State University) Ann Arbor, Mich. university microfilms, 1953, No. 3305.
- Grossman, D. An experimental investigation of a psychotherapeutic technique. *Journal of Consulting Psychology*, 1952, 16, 325-331.
- Hammer, E.F. Interpretation: Science or art? *Psychiatry and Social Science Review*, 1971, 5, 8-21.
- Harway, N.I., Dittmann, A.T., Raush, H. L., Bordin, E.S., & Rigler, D. The measurement of depth of interpretation. *Journal of Consulting Psychology*, 1955, 19, 247-253.
- Helner, P.A., & Jessell, J.C. Effect of interpretation as a counseling technique. *Journal of Counseling Psychology*, 1974, 21, 475-481.
- Highlen. P.S., & Baccus, G.K. Effect of reflection of feeling and probe on client self-referenced affect, *Journal of Counseling Psychology*, 1977, 5, 440-443.
- Hill, C., & Gormally, J. Effect of reflection, restatement, problem, and nonverbal behavior on client. *Journal of Counseling Psychology*, 1977, 24, 92-97.
- Horney, K. *Our inner conflicts*. New York: Norton, 1945.
- Kanfer, F.H., & Marston, F.R. Characteristics of interactional behavior in a psychotherapy analogue. *Journal of Consulting Psychology*, 1964, 28, 456-467.
- Kaul, T.J., Kaul, M.A., & Bedner, R.L. Counselor confrontation and client depth of self-exploration. *Journal of Counseling Psychology*, 1973, 20, 132-136.
- Lennard, H. L., & Bernstein, A. *The anatomy of psychotherapy: systems of communication and expectation*. New York: Columbia University Press, 1960.
- Levy, L. H. *Psychological interpretation*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1963.

- Magnusson, D., & Endler, N.S. (Eds.), *Personality at the crossroads: current issues in interactional psychology*. Hillsdale, N.H.: Erlbaum, 1977.
- May, R. *The meaning of anxiety*. New York: The Ronald Press company, 1950.
- Morris, L.W., & Liebert, R.M. Effects of negative feedback, threat of shock, and level of trait anxiety on the arousal of two components of anxiety. *Journal of Counseling Psychology*, 1973, 20, 321-326.
- Overall, B., & Aronson, H. Expectations of psychotherapy in patients of lower socioeconomic class. *American Journal of Orthopsychiatry*, 1963, 33, 421-430.
- Pepinsky, H.B., & Pepinsky, P.N. *Counseling theory and Practice*. New York: The Ronald Press Company, 1954.
- Reisman, J.M. & Yamokoski, T. Psychotherapy and friendship: An analysis of the communication of friends. *Journal of Counseling Psychology*, 1974, 21, 269-273.
- Rogers, C.R. *Client-centered therapy: Its current practice, implications and theory*. Boston: Houghton Mifflin, 1951.
- Rogers, C.R. The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 1957, 21, 95-103.
- Severinsen, K.N. Client expectation and perception of the counselor's role and their relationship to client satisfaction. *Journal of Counseling Psychology*, 1966, 13, 109-112.
- Shostrom, E.S., & Riley, C. Parametric analysis of psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical psychology*, 1968, 32, 628-632.
- Smith, R.E., & Sarason, I.G. Social anxiety and the evaluation of negative interpersonal feedback. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1975, 43, 429.
- Speisman, J.C. Depth of interpretation and verbal resistance in psychotherapy. *Journal of Consulting Psychology*, 1959, 23, 93-99.
- Spielberger, C.D. Anxiety as an emotional state, In C.D. Spielberger(Ed.), *Anxiety: Current trends in theory and research*, Vol. I, New York: Academic Press, 1972.
- Spielberger, C.D. Theory and research on anxiety. In C.D. Spielberger(Ed.), *Anxiety and behavior*. New York: Academic Press, 1966.
- Spielberger, C.D., Gorsuch, R.L., & Lushene, R.E. *Manual for the state-trait anxiety inventory*. Pal, Alto, California: Consulting Psychology Press, 1970.
- Spielberger, C.D., & Gorsuch, R.L. Mediating processes in verbal conditioning (Report of USPHS Grants M H-7229, M H-7446, and H D-947) Nashville, Tenn: Vanderbilt University, September, 1966.
- Stein M.I. *Contemporary psychotherapies*. The Free Press of Glencoe, Inc, 1961.
- Stewart, N.R. *Systematic counseling*. Prentice-Hall, 1978.
- Strupp, H.H. On the technology of psychotherapy. *Archives of General Psychiatry*, 1972, 26, 270-278.
- Sullivan, H.S. *The psychiatric interview*, New York: W.W. Norton & Company, 1954.
- Truax, C.B., & R.R. Curkhuff. For better or for worse: The process of psychotherapeutic personality change. In *Recent advances in behavior change*. Montreal: McGill Univer. Press, 1963.
- Truax, C.B. The meaning and reliability of accurate empathy rating: A rejoinder. *Psychological Bulletin*, 1972, 77, 397-399.
- Venzor, E., Gillis, S., & Beal, D.G. Preference for counselor response style. *Journal of Counseling Psychology*, 1976, 23, 538-542.
- Winer, B.J., *Statistical principles in experimental design*. N. Y: McGraw-Hill, 1971.
- Wolberg, L.R. *The technique of psychotherapy*. New York: Grune & Stratton, 1977.

The Client's Approach, Attachment and Withdrawl Reaction to Counselor Interview Behaviors.

Gawn-Hyun Yoon, Chang-Ho Lee

Abstract

The purpose of this study was to explore the effects of empathy, interpretation, advice-giving and probing by examining student reactions of two anxiety levels who viewed videotaped, roleplayed counseling situations.

After measuring 3 trait-state anxiety of 300 undergraduates, 18 subjects with high trait-state and 18 subjects with low trait-state anxiety were selected for this experiment.

Through the use of videotapes, each subject was asked to evaluate the degree of the approach, attachment and withdrawl reactions on

the 11-point rating scale.

The result was that anxious subject showed approach reaction to empathy and advice-giving more than interpretation and probing.

In the case of approach reaction to interpretation, the anxious subjects did not show higher approach reaction than non-anxious subjects. But the anxious subjects showed more attack, withdrawl reactions than non-anxious subjects.

And the anxious subjects showed lower approach reaction than non-anxious subjects to probing, but the anxious subjects showed higher attack, withdrawl reactions than non-anxious subjects.

The non-anxious subjects showed more approach reaction to interpretation and probing than attack and withdrawl, reactions, but the anxious subjects showed no difference in the approach, attack, and withdrawl reactions.