

상담단계별 상담자 공감과 내담자 체험 및 상담성과와의 관계

김 영 란[†]
서강대학교

연 문 회
연세대학교

본 연구는 상담과 심리치료에서 상담자의 중요한 치료적 개입인 공감적 이해가 내담자 변화의 중요한 한 지표인 체험수준을 깊게 하여 내담자에게 진정한 성격변화를 가져오게 하는지를 밝히고자 하였다. 또한 상담단계에 따라 내담자의 체험수준과 상담성도에 영향을 미치는 상담자의 공감요인이 있는지를 밝히고자 하였다. 여기에서 상담자의 공감은 단일구인이 아닌 내담자 감정 인지적 추론과 명료화, 화제의 핵심성, 표현력, 협력, 말 허용하기 대 압도하기, 탐색, 그리고 탐색의 효과 등과 같은 8개의 차원(Elliott, 1982)을 가진 복합구인으로 보았다. 본 연구에서는 2단계 전략을 사용하였다. 즉 상담자의 공감적 개입으로 일어나는 즉시적 성과를 내담자의 체험수준(Klein, 1970, 1986)으로, 중간성도를 상담회기평가질문지(Stiles & Snow, 1984)로, 그리고 최종성도를 MMPI, SCL-90-R, 그리고 상담성과질문지로 측정하였다. 이러한 과정 성과를 알아보기 위하여 성공사례 한 사례(사례 A)와 비성공사례 한 사례(사례 B)를 집중 분석하였다. 그 결과 첫째, 상담자의 모든 공감차원과 내담자의 체험수준간에는 매우 높은 상관이 있는 것으로 나타났으며, 내담자의 체험수준과 관계 있는 상담단계는 중기와 말기였다. 둘째, 상담자의 공감반응과 회기 순조로움, 공감반응과 회기 깊이간에도 높은 상관이 있는 것으로 나타났으며, 회기 순조로움, 회기 깊이와 관계 있는 상담단계는 중기였다. 상담 초기에는 화제의 핵심성과 회기 순조로움, 화제의 핵심성과 회기 깊이간에 높은 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 셋째, 내담자의 체험수준과 회기 순조로움 체험수준과 회기 깊이간에 높은 관계가 있었다. 그러나 이러한 관계를 사례별로 살펴보았을 경우, 사례 A는 체험수준과 회기 순조로움 체험수준과 회기 깊이간에 정적 상관이 있는 것으로 나타났지만, 사례 B에서는 그러한 상관을 발견할 수 없었다. 상담단계에 따른 두 변인간의 관계 역시 사례 A의 경우에만 상담 중기와 상관이 있는 것으로 나타났다.

주요어 : 공감 차원, 체험 수준, 회기 순조로움, 회기 깊이

김영란은 서강대학교 학생생활상담연구소, 연문회는 연세대학교 교육학과에 근무하고 있음.

[†] 교신저자 : 김 영 란, (121-742) 서울시 마포구 신수동 1번지 서강대학교 학생생활상담연구소
전화 : 016-251-5521 E-mail : kyr0215@sogang.ac.kr

상담은 도움을 필요로 하는 사람(내담자)이 전문적인 훈련을 받은 사람(상담자)과의 대면 관계에서 생활 과제의 해결과 사고·행동 및 감정 측면의 인간적 성장을 위해 노력하는 학습 과정이다(이장호, 1995). 즉 상담과 심리치료가 추구하는 목표는 내담자의 문제 해결 및 바람직한 방향으로의 변화와 성장이며, 내담자의 이러한 변화와 성장은 전문적인 훈련을 받은 상담자의 개입(intervention)을 통하여 이루어진다.

효과적인 상담은 수용적인 관계에서 내담자가 자기 자신을 이해하고 새로운 방향으로 적극적으로 나갈 수 있도록 돕는 것이다(Rogers, 1942). 상담과 심리치료에 관한 초기 연구들은 주로 상담과 심리치료의 효과를 밝히는데 초점을 두어왔다.

상담과 심리치료는 내담자가 자신에 대한 새로운 측면들을 자각하도록 돕고, 부정적인 자아 개념을 긍정적인 자아 개념으로 변화하도록, 즉 건설적으로 성격이 변화(constructive personality change)하도록 돕는다. 이러한 자아 개념의 변화와 성격 변화는 결국 행동이 변화하는 결과를 낳는다(Rogers, 1961, 1980). 즉, 상담과 심리치료 후에 내담자는 이전보다 좀 더 자기 자신을 내적으로 신뢰하게 되고, 더 잘 이해하게 되며 내적으로 편안함을 느끼게 된다. 또한 다른 사람과 좀 더 편안하게 관계할 수 있게 되며, 정서적으로는 이전보다 죄책감, 분노, 충동성, 그리고 불안을 덜 느끼게 된다. 다른 사람에게 자신을 좀 더 편안하게 개방할 수 있게 된다(Rogers, 1980). 이러한 변화는 상담과 심리치료 과정에서 내담자가 자신에게 몰입하여 과거에 미해결 되었던 경험들을 상담 장면에서 다시 체험하여 자신에게 통합시키므로써 이루어진다. 이러한 과정은 상담과 심리치료에 관한 여러 가지 이론적 접근에 공통적이고 보편적으로 존재하는 치료적 과정이다.

Rogers(1961)는 상담과 심리치료 과정의 7 단계를 제시하였다. Rogers는 Gendlin(1962, 1964)의 체험의 이론(theory of experiencing)을 자신의 이론에 도입하여 심리치료 과정 단계를 공식화하였다. 단계에서 7단계에 이르는 과정은 내담자가 감정을 표현하고 체험하는(experiencing) 정도에 따라 연속선을 이루고 있으며, 치료가 성공적일수록 과정 단계는 낮은 단계에서 높은 단계로 이동해 간다. 각 단계의 특징을 간략히 서술하면 다음과 같다. 1단계에서는 내담자가 자신과 관계없는 외부 사건이나 추상적인 생각을 얘기하며, 상담자와의 상호작용에 별 관심을 보이지 않는다. 2단계에서는 개인적으로 관련된 사건, 생각, 그리고 행동 등에 대하여 지적, 상황적으로 설명한다. 3단계에서는 외부 사건이나 행동에 대하여 제한적으로 감정을 표현한다. 4단계에서는 주관적인 사적 체험이나 감정에 초점을 두고 이를 표현하지만 내적 체험들간의 관계를 상호 연결시키지 못한다. 5단계에서는 자신의 감정과 내적 체험의 불명료성에 대해 의문을 나타내며, 이를 자발적으로 탐색한다. 6단계에서는 내적 체험에 대한 직접적이고 즉시적인 새로운 자각이 오며, 문제가 해결되고 자신을 수용하게 된다. 7단계에서는 순간 순간의 감정과 내적 체험에 대한 자각이 견고해지며, 이러한 자각이나 해결책을 서로 관련시키고 통합시키므로써 자신을 확장, 발전시켜 나간다. 즉, 성공적인 상담이나 심리치료에서는 상담단계(초기, 중기, 말기)가 진행됨에 따라 내담자의 체험수준이 깊어진다. 이러한 체험의 질적 변화 과정은 결국 내담자의 자아 개념과 성격에 변화를 일으킨다. 심리적인 조력을 찾는 대부분의 내담자들은 단계 3에 머물러 있으며, 실제 상담과 심리치료를 구성하는 과정 단계는 단계 4와 5이다. 이러한 내담자의 질적 체험 변화 과정은 모든 형태의 상담과 심리치료 과정에서 매우 공통적으로

나타나는 현상이다(Rogers, 1961).

Rogers(1961)는 치료자의 공감반응이 내담자의 체험 과정을 흐르게 한다고 말한다. 공감적인 치료자는 내담자와의 상호작용에서 어떤 주어진 특수한 순간에 내담자가 경험하고 있는 것의 '느껴진 의미(felt meaning)'를 민감하게 파악하여 반응한다(Rogers, 1961). 치료자의 민감한 공감반응은 내담자가 현재 경험하고 있는 것의 의미에 초점을 맞추도록 하고, 현재 경험이 방해받지 않고 충분히 더 깊게 체험될 수 있도록, 그리고 경험이 진행되도록 돕는다. 즉 상담과 심리치료에서 상담자의 공감은 내담자의 경험이 끊임없이 흐르도록 하고(Marcia, 1987), 내담자의 경험이 자기 길을 가도록 허용한다(Wamer, 1997). 이를 Vanaerschot(1997)는 공감의 과정-증진 효과(a process-enhancing effect)라 하였다.

상담과 심리치료에서 지금까지 이루어진 공감 연구들에 대해 일반적으로 내려지는 한 가지 결론은 상담자의 공감이 내담자의 성격 변화를 가져온다는 것이다. 그러나 Bohart와 Greenberg(1997)는 이러한 결론은 공감의 본질이 무엇인지를 말해주기에는 너무 모호하다고 주장한다. 공감의 본질을 밝히기 위해서는 좀 더 맥락적으로 민감한 방법을 동원하여 연구할 필요성을 역설한다. 예를 들면, 어떤 종류의 공감이 어떤 유형의 효과를 갖는가 하는 것이다. 또한 최근에는 공감을 단일한 하나의 구인이 아닌 복합 구인으로 보려는 입장이 대두되고 있다(Cochrane, 1974; Elliott, Barker, Caskey & Pistrang, 1982; Hargrove, 1974).

따라서 본 연구에서도 공감을 단일 차원이 아닌 여러 가지 차원을 가진 것으로 본다. 본 연구에서 사용된 다차원적 공감 척도는 Elliott 등(1982)이 개발한 공감척도의 8가지 차원을 사용하였다. 그 8가지 차원은 다음과 같다. 첫째, 내담

자 감정(client feeling)은 상담자는 내담자의 감정을 어느 정도로 표현하는가 이다. 둘째, 인지적 추론과 명료화(perceptual inference & clarification)는 내담자의 증거들에 더하거나 함의를 끌어내기 위해, 내담자가 아직 말하지 않은 어떤 것을 상담자가 추론해서 말하는 것을 말한다. 셋째, 화제의 핵심성(centrality of topic)은 내담자에게 가장 중요한 것을 상담자가 언급하는가? 상담자가 내담자의 근본적인 불평이나 문제와 관련 있는 반응을 하는가 이다. 넷째, 표현력(expressiveness)은 상담자가 창의적이고 참신한 말이나 억양 있는 목소리로 적절하게 표현력 있는 태도로 의사소통 하는가 이다. 다섯째, 협력(collaboration)은 상담자의 태도가 협력적으로 함께 작업해 나간다는 느낌을 주는가 이다. 여섯째, 말 허용하기 대 압도하기(verbal allowing vs. crowding)는 내담자의 말을 압도하거나 가로막지 않고 내담자가 말할 기회를 상담자가 어느 정도 허용하거나 주고 있는가 이다. 일곱째, 탐색(exploration)은 상담자가 하는 말의 내용이 내담자의 탐색을 적극적으로 촉진하는가 이다. 여덟째, 탐색의 영향력 촉진 대 방해·혼란(impact on exploration [facilitation vs. blocking, distraction])은 상담자의 반응이 내담자를 더 탐색하게 하거나 새로운 자료를 내놓도록 촉진하는가 아니면 방해하거나 혼란시키는가 이다.

이러한 입장을 본 연구에서 택한 것은 상담단계에 따라 상담성과와 관련이 있는 공감 요소가 있는지를 알아보기 위함이다. 만약 상담단계에 따라 상담성과에 미치는 상담자의 공감 요소가 있다면, 이는 상담 실체에 많은 도움을 줄 것으로 사료된다.

그러므로 본 연구의 목적은 상담과 심리치료 과정에서 Rogers가 이론화한 체험수준 7단계가 상담자의 공감반응을 통하여 일어나는지, Rogers의 이론이 문화적인 차이를 넘어서 우리 문화에서의

사례에도 적용될 수 있는지를 실제 상담 사례를 통하여 확인해 보고자 하였다. 이를 위하여 성공 사례 한 사례(사례 A)와 비성공 사례 한 사례(사례 B)를 집중 분석하였다.

방 법

대상

내담자

본 연구에서는 대학교 학생상담소를 자발적으로 찾아와 상담을 신청한 학생들 중 본 연구에 필요한 질문지, 심리검사, 그리고 녹음을 수락한 내담자들 중에서 합의 종결한 두 사례가 사용되었다. 앞으로 이들 두 사례는 임의적으로 각각 사례 A, 사례 B로 부르기로 한다. 사례 A와 B는 각각 30회기로 합의 종결되었다.

사례 A는 만 27세의 여대생으로 “자주 우울하고 자신이 없다. 자신감을 갖고 싶다”며 상담 신청을 하였다. 상담자와 내담자가 합의한 목표는 대인관계에서의 자신의 판단과 생각이 합당한지를 검토하는 것과 무가치감에서 벗어나 자신을 사랑하게 되는 것이었다. 상담은 1997년 5월 28일부터 시작하여 같은 해 9월 29일에 종결되었다. 상담은 내담자가 오지 않은 경우를 제외하곤, 대체적으로 주 2회 상담이 이루어졌다. 상담 전에 실시한 MMPI 결과, 타당도 척도(L, F, K)가 다소 가파른 피라미드 형태(44-64-39)를 보였는데, 이는 내담자가 문제의식을 갖고 있고 자신에 대한 지각이 상당히 부정적임을 시사한다. 임상 척도 8번(정신분열증 Sc, 79점)과 7번(강박증 Pt, 68점) 상승은 이 내담자가 생각이 복잡하며, 자신의 문제를 솔직히 시인하나 적절한 해결 방안을 찾지 못하고 현실 회피적이며, 만성적인 불안정감, 부

적절감, 그리고 열등감을 지니고 있으며, 타인과 친밀한 대인관계 형성을 어려워하는데, 그 중에서도 이성관계에 어려움이 있음을 시사한다(김중술, 1996). SCL-90-R상으로는 공포 불안 척도가 68점으로 가장 높았고, 그 다음으로 높은 것은 신체화와 편집증이었는데, 모두 65점이었다.

사례 B는 만 22세의 남학생으로 급한 성격과 말더듬을 고치고 싶다는 상담 신청을 하였다. 무대에서는 말을 잘 하지만, 특히 윗사람 앞에서 1대 1로 말을 할 때 심하게 더듬는다고 하였다. 상담은 1997년 5월 20일부터 시작하여 같은 해 12월 23일에 종결되었다. 내담자가 방학 중 한달 동안 외국에 나가 있던 기간과 상담에 오지 않은 회기를 제외하곤 대체적으로 주 2회 상담이 이루어졌다. 상담 전에 실시한 MMPI 결과 70점을 넘은 척도는 없었고, 가장 높은 척도는 6번(편집증 Pa, 65점)이었고 그 다음으로 높은 척도는 4번(한 사회성 Pd, 62점)이었다. 6-4 타입의 사람들은 미성숙하고 자기 도취적이며 적개심을 어느 정도 통제하다가 가끔씩 폭발적으로 터트리며 분노의 원인을 항상 외부에 전가하는 특성이 있다. 또한 억압된 분노가 특징적인데 특히 권위적인 대상에 대해 그러하며 권위에 손상을 입히려 한다. 자신의 문제를 부인하고 행동을 합리화하며 타인을 비난하고 정서적 관계 형성을 회피하는 것으로 보고되고 있다(김중술, 1996). SCL-90-R의 결과는 대인예민성과 적대감이 각각 66점과 70점으로 가장 높게 나타났다.

상담자

상담자는 40대 초반의 여성으로 대학교 학생생활연구소에서 상담자로 활동하고 있다. 이 연구에 사용된 두 개의 상담 사례는 모두 한 상담자가 상담한 사례이다. 이 상담자는 상담 관련학파에서 박사 학위를 취득하였고, 한국심리학회 산

하 상담 및 심리치료학회가 인정하는 상담심리전문가 자격증과 임상심리학회가 인정하는 임상심리전문가 자격증을 취득하였다. 상담 경력은 약 15년 정도이며, 이 상담자가 주로 사용하는 이론적 접근은 정신역동적 접근을 위주로 하는 절충적인 접근으로 보고되었다.

도 구

다차원적 공감반응 척도(Multidimensional Response Empathy Scale)

Elliott 등(1982)이 개발한 공감 척도로서 상담자의 공감을 8개의 차원에서 측정한다. 이 8개의 차원에는 내담자 감정, 인지적 추론과 명료화, 화제의 핵심성, 표현력, 협력, 말 허용하기 대 압도하기, 탐색, 그리고 탐색의 영향력 등이 포함되며, 각각의 차원은 0점에서 4점까지 평정된다. 또한 8개의 차원에서 평정된 점수의 합을 측정된 공감으로 본다. 이 척도는 문현미(1989)가 번안한 것을 일차 자료로 하고, 본 연구자가 이를 원 척도와 대조한 다음 다소 수정하여 사용하였다. 문현미의 연구에서 이 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .98이었다. 본 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출해 본 결과, 평정자 1의 경우에는 .87, 평정자 2의 경우에는 .84로 나타나 높은 신뢰도를 보였다.

체험 척도(Experiencing Scale, Klein)

체험척도(Klein, Mathieu, Gendlin, & Kiesler, 1970, 1986)는 모든 치료적 입장에서 중요한 목표 중의 하나로 가정하고 있는 자기 관여(self-involvement) 및 자기 자각(self-awareness)의 측면에서 내담자 수준의 변화를 평정하기 위해 고안된 것이다. 이 척도는 내담자가 표현한 각각의 언어적 반응 속에 나타난 내담자의 감정과 개인적인 의미(feeling

and personal meaning)를 제3의 평정자가 평정하므로써, 치료자 개입의 즉시적인 효과와 내담자의 치료적 변화 수준을 객관적으로 살펴볼 수 있다는 장점을 갖는다. 본 연구에서는 문형춘(1993)이 번안한 것을 사용하였다.

회기 평가 질문지(Session Evaluation Questionnaire: SEQ)

Stiles(1980)와 Stiles & Snow(1984)가 상담 회기성 과를 측정하기 위하여 개발한 도구이다. 이 질문지는 상담의 한 회기 동안 내담자가 경험한 깊이(depth)와 순조로움(smoothness)을 측정하는 두 개의 소척도로 구성되어 있으며, 각 소척도는 5쌍의 양극 형용사를 7점 척도 상에 평정하도록 되어 있다.

우리 나라에서는 오경희(1986)와 최윤미(1987)가 이 척도의 신뢰도와 타당도를 검증하였고, 이상희와 김계현(1993)에 의해 재타당화 작업이 이루어졌다. 이상희와 김계현(1993)이 보고한 이 도구의 내적 합치도(Cronbach's α)는 내담자 깊이 .84, 내담자 순조로움 .90, 상담자 깊이 .88, 그리고 상담자 순조로움이 .85로 보고되었다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)를 산출한 결과, 상담자 및 두 평정자의 신뢰도 계수는 .85 - .98로 높게 나타났다.

상담성과의 측정

상담성과는 다면적 인성검사(Minnesota Multiphasic Personality Inventory: 이하 MMPI), 간이정신진단검사(Symptom Checklist-90-Revision: 이하 SCL-90-R), 그리고 상담성과질문지(상담자용, 내담자용) 등을 사용하여 측정하였다. 이 도구들은 매 10회기가 끝난 직후에 실시되었고, 상담이 종결된 뒤 4 내지 6개월 후에 다시 측정되었다.

절 차

자료수집절차

상담자는 대학교 학생상담소를 자발적으로 찾아온 내담자들 3명에게 상담에 들어가기 전 MMPI와 SCL-90-R을 실시하고 녹음에 대한 동의를 구하였다. 매 회기 녹음을 하였고 매 10회기가 끝난 후 내담자들에게 MMPI, SCL-90-R, 그리고 상담성과질문지 등을 실시하였다. 상담이 종결된 다음 4 내지 6개월 후에 내담자들에게 MMPI, SCL-90-R, 그리고 상담성과 질문지 등을 다시 실시하였다. 상담자에게는 매 회기가 끝난 후 회기 평가질문지가, 그리고 매 10회기가 끝난 후 상담자용 상담성과질문지가 실시되었다. 이 세 사례 중에서 사전, 사후에 실시한 MMPI와 SCL-90-R 검사 결과에서 뚜렷한 변화를 보이는 한 사례와 변화를 보이지 않는 한 사례를 선정하여 본 연구에 사용하였다.

사례 A 30회, 사례 B 30회 총 60회기에 대한 녹음이 작성되었다. 그러나 사례 A는 내담자가 14회기에서 50분 지각한 관계로 10분 동안만 상담하였으므로 이 회기는 연구에서 제외시켰다. 따라서 본 연구에 사용된 회기는 사례 A 29회, 사례 B 30회 총 59회기이다. 녹어록은 침묵과 의성어까지 포함하여 있는 그대로 풀었으며, 정확성을 기하기 위하여 한 사람이 푼 것을 다른 사람이 녹음을 들으면서 다시 확인하였다.

평정자와 평정 절차

평정자는 상담 경험이 풍부하고 상담전공으로 박사과정을 수료하였으며 한국심리학회에서 인정하는 자격을 가진 상담심리전문가 두 명이었다. 두 명의 평정자에게 상담자의 다차원적 공감반응 척도, 내담자의 체험 척도 요강을 숙지하게 한 다음, 평정용 녹어록을 가지고 1차적인 예비 평

정을 하였다. 척도를 숙지하는 과정에서 척도에 대한 이해를 공유하기 위하여 토론하였고, 일차적인 예비 평정 자료를 가지고 평정한 결과를 서로 비교하였다. 평정을 다르게 했을 경우 서로 합의하여 다시 결정하였고, 3차에 걸친 예비 평정이 이루어졌다. 1차적인 예비평정 자료로는 본 연구자가 상담한 사례의 한 회기를, 2차적인 예비평정 자료로는 문현미(1989)의 논문에서 다차원적 공감반응 평정의 예로 실린 사례를 가지고 평정해 본 다음, 문현미의 논문에서 평정된 것과 비교해 보았다. 마지막 3차 예비평정은 본 연구에서 사용하지 않은 상담자 사례의 한 회기를 가지고 평정하였다. 그런 다음 본 연구에 사용할 녹어록을 평정자들이 각각 독립적으로 평정하였다. 본 연구에 사용된 녹어록은 59회기에 대한 완전 녹어록이다. 평정 시 직접 자료인 녹음 테이프를 사용하지 못하고 간접 자료인 녹어록을 사용하여 평정하였다. 평정의 구체적인 예는 부록 7에 제시되어 있다.

평정자용 상담회기평가질문지는 본 연구의 목적을 모르는 상담전공 대학원생 두 명이 녹음을 들으면서 전 상담 회기를 평정하였다.

각 사례의 상담성과

최종성과는 MMPI, SCL-90-R, 그리고 상담성과 질문지로 측정되었다. 성공사례 A와 비성공 사례 B의 MMPI 측정 결과는 그림 1과 표 1에, SCL-90-R 측정 결과는 그림 2에 제시하였다.

성공사례 A의 상담 전 MMPI 검사의 8-7(Sc-Pt; 정신분열증-강박증) 패턴을 보이다가 10회기 직후에 측정했을 때 형태가 변하였고, 20회기 직후와 종결 시, 그리고 추수검사에서는 확실한 "V"형태를 보였다. 상담 직전 측정 시에 58점이던 2번 척도(우울증 D)가 20회기 직후에는 25점, 종결 시

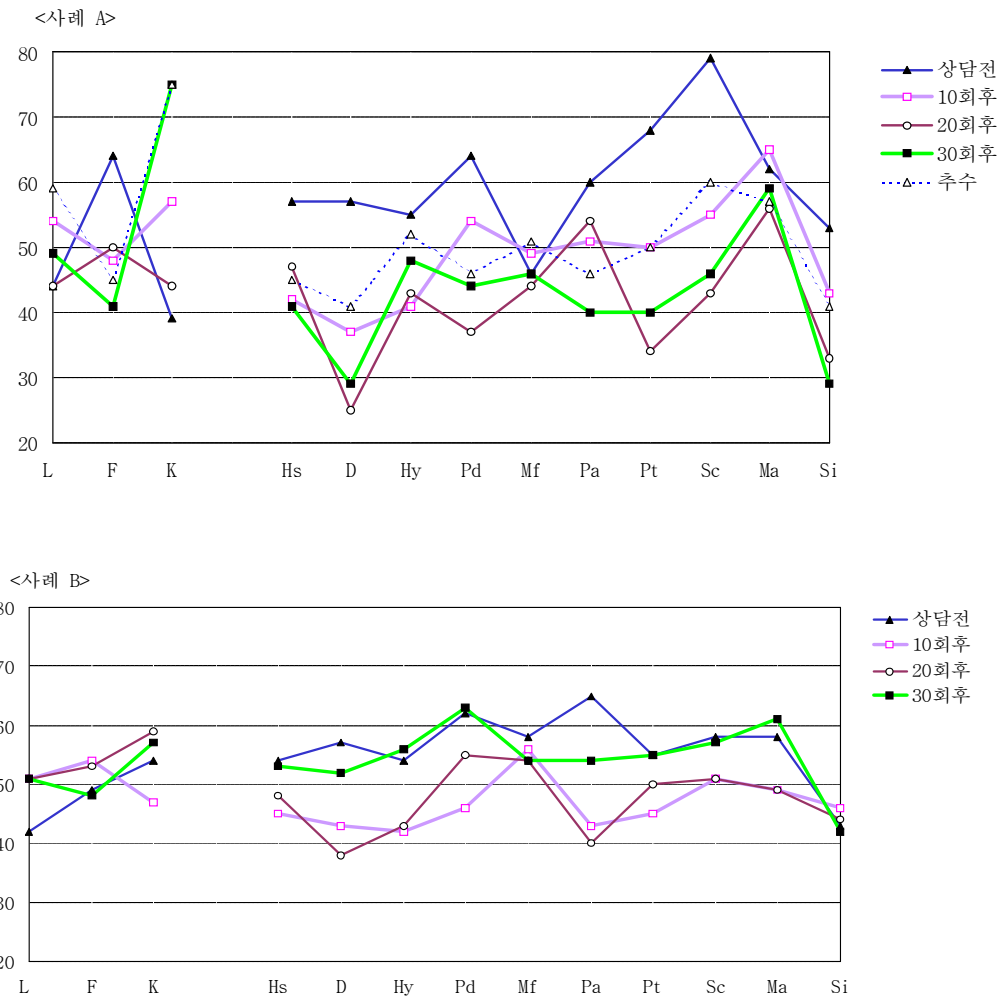


그림 1. 측정 시점에 따른 각 사례의 MMPI 결과

에는 29점을 보임으로써 우울을 억압하고 상대적으로 활동성을 증가시키는 듯 했으나, 4개월 후 추수검사에서 모든 척도가 40점에서 60점 사이에 분포하였다. 이는 사례 A의 종결 및 추수 시의 결과가 건강한 여대생의 프로파일임을 나타내는 것이다(그림 1). 또한 사전 측정에서 다소 약한 자아강도를 보이던 내담자가 10회기 직후와

표 1. 각 사례의 자아강도 T 점수

사례	사전	10회기 후	20회기 후	30회기 후	추수
A	34	51	51	64	58
B*	49	54	61	51	-

주. * 사례 B는 추수면담에 오지 않았으므로 측정치가 없다.

20회기 직후의 측정에서 크게 상승하는 것으로 나타났으며, 30회기 직후의 측정에서는 더 강해진 것으로 나타났다. 4개월 후 추수검사에서 비교적 높은 자아강도가 계속 유지되고 있었다 (표 1).

SCL-90-R의 결과를 요약하면, 상담직전 측정에서는 공포 불안, 신체화, 편집증, 그리고 강박증

등의 척도가 60점 이상이었으나 점차 낮아져 종결 시에는 9개의 임상 척도가 모두 34점에서 42점 사이에 분포하였고, 이는 4개월 뒤 추수검사에서 그대로 유지되고 있는 것으로 나타났다 (그림 2).

비성공 사례 B의 상담 전 MMPI 측정 결과는 미약한 6-4(Pa-Pd; 편집증 반사회성) 패턴을 보였

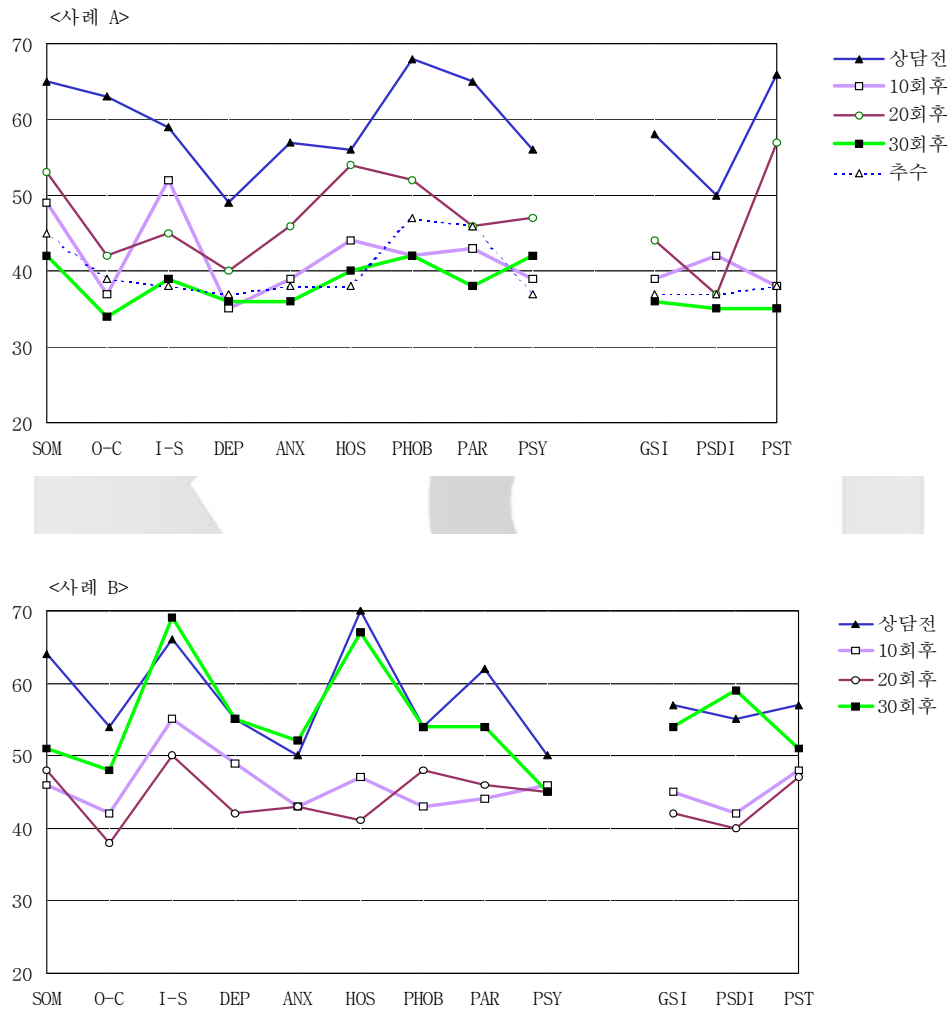


그림 2. 측정 시점에 따른 각 사례의 SCL-90-R 결과

다. 10회기 직후와 20회기 직후의 측정에서는 점수가 많이 낮아져 6.4 타입의 흔적이 사라지고 크게 호전되는 듯 하였다. 그러나 종결 시 측정 결과는 6번 척도를 제외한 모든 척도들이 원래의 수준으로 되돌아갔다(그림 1). 이와 더불어 자아강도 점수 역시 10회기 직후와 20회기 직후 측정에서 상승하는 경향을 보이다가 30회기 직후의 측정에서는 사전 점수와 별 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다(표 1).

SCL-90-R 결과 역시 상담 직전 측정에서 적개심 척도 70점, 대인예민성 척도 66점이던 것이 10회기와 20회기 직후에는 크게 낮아졌으나, 종결 시에는 상담 전 프로파일과 거의 유사하게 되었다(그림 2).

상담성과질문지로 상담자와 내담자의 만족도를 측정한 결과, 성공 사례 A에서는 내담자가 7점 만점에 6.64로 상당히 높은 만족도를 보였고, 상담자 역시 6.11로 높은 만족도를 보였다. 그러나 비성공 사례 B에서 내담자는 5.27, 상담자는 4.11의 만족도를 보이므로써 성공 사례에 비해 낮은 만족도를 보였다. 이를 요약하여 표 2에 제시하면 다음과 같다.

표 2. 상담자와 내담자의 상담만족도 평균 점수

평정자	평정시점	사례 A	사례 B*
내담자	10회	6.36	5.18
	20회	6.55	5.64
	30회	6.64	5.27
	추수	7.00	-
상담자	10회	4.67	5.44
	20회	5.78	6.56
	30회	6.11	4.11

주. * 사례 B는 추수면담에 오지 않았으므로 평정치가 없다.

결 과

상담자 공감반응과 내담자 체험수준과의 관계

상담자의 공감반응과 내담자 체험수준간의 관계를 알아보기 위하여 두 변인간의 상관을 산출하였다(표 3). 전체적으로 볼 때 상담자의 공감반응은 내담자의 체험수준과 매우 높은 상관을 보이는 것으로 나타났다. 또한 사례 A의 경우에는 상담자가 공감하면 할수록 내담자가 더 깊이 체험하는 것으로 나타났다.

그러나, 사례 B의 경우에는 상담자의 공감반응 총점과 내담자 체험수준간에 부적 상관이 나타났다($r=-.408, p<.05$). 이를 공감반응의 하위 차원별로 나누어 살펴 본 결과, 내담자 감정 차원과 체험수준($r=-.465, p<.01$), 협력성 차원과 체험수준($r=-.650, p<.001$)간에 강한 부적 상관이 있었다. 이는 상담자가 내담자에게 협력하면서 좀 더 깊이 있는 상담으로 이끌기 위해 내담자의 감정에

표 3. 상담자의 공감반응과 내담자 체험수준과의 상관 전체

공감 차원	전체 (N=59)	사례 A (N=29)	사례 B (N=30)
공감총점	.796***	.829***	-.408*
내담자 감정	.680***	.735***	-.465**
인지적 추론과 명료화	.806***	.778***	-.176
화제의 핵심성	.743***	.721***	-.308
표현력	.844***	.763***	.231
협력성	.761***	.822***	-.650***
말 허용하기 대 압도하기	.702***	.792***	-.293
탐색	.736***	.746***	-.358
탐색의 효과	.763***	.799***	-.227

주. * $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ (양방검증)

표 4. 상담단계와 사례별 공감과 체험수준과의 상관

단 계	공감 차원	전체	사례 A	사례 B
	사례수	(8)	(4)	(4)
초기	공감총점	-0.27	0.18	-
	내담자 감정	-0.07	0.63	-
	인지적 추론과 명료화	-0.29	-0.66	-
	화제의 핵심성	-0.48	-0.54	-
	표현력	-0.06	-0.02	-
	협력성	-0.40	-0.05	-
	말 허용하기 대 압도하기	-0.08	0.83	-
	탐색	-0.52	-0.11	-
	탐색의 효과	-0.06	-0.25	-
	사례수	(43)	(21)	(22)
중기	공감총점	0.81 ^{***}	0.65 ^{**}	-0.17
	내담자 감정	0.71 ^{***}	0.50 [*]	-0.30
	인지적 추론과 명료화	0.81 ^{***}	0.54 [*]	0.07
	화제의 핵심성	0.76 ^{***}	0.37	-0.03
	표현력	0.81 ^{***}	0.48 [*]	0.40
	협력성	0.78 ^{***}	0.66 ^{***}	-0.58 ^{**}
	말 허용하기 대 압도하기	0.72 ^{***}	0.65 ^{***}	-0.13
	탐색	0.76 ^{***}	0.53 [*]	-0.18
	탐색의 효과	0.83 ^{***}	0.74 ^{***}	0.01
	사례수	(8)	(4)	(4)
말기	공감총점	0.96 ^{***}	0.60	-
	내담자 감정	0.96 ^{***}	0.09	-
	인지적 추론과 명료화	0.98 ^{***}	0.77	-
	화제의 핵심성	0.94 ^{***}	0.76	-
	표현력	0.98 ^{***}	0.94	-
	협력성	0.96 ^{***}	0.58	-
	말 허용하기 대 압도하기	0.90 ^{**}	-0.42	-
	탐색	0.92 ^{***}	-0.05	-
	탐색의 효과	0.91 ^{**}	-0.24	-

주. * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$ (양방검증)

- 는 내담자의 체험수준에 변화가 없기 때문에 상관이 검출 안됨

초점을 맞추려고 하면, 내담자가 이에 저항하고 회피하기 때문에 나타난 결과라 생각된다.

상담단계에 따른 상담자 공감반응과 내담자 체험수준간의 관계를 살펴보았다(표 4). 그 결과, 상담 초기 단계에서는 상담자 공감반응과 내담자 체험수준간에 유의미한 관계를 발견할 수 없었다. 그러나 상담 중기에서는 전체적으로 볼 때 상담자의 모든 공감 차원과 내담자 체험수준간에 높은 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 또한 사례 A의 경우에는 화제의 핵심성을 제외한 모든 공감 차원과 내담자 체험수준간에 유의미한 정적 상관이 있었다. 반면, 사례 B의 경우에는 대체적으로 상담자 공감반응과 내담자 체험수준간에 부적 상관이 있었다. 특히 상담자 협력성과 내담자 체험수준간에 유의미한 부적 상관이 있었다. 또한 상담 말기에서도 전체적으로 볼 때 상담자 공감반응과 내담자 체험수준간에 유의미한 정적 상관이 나타났다. 그러나 사례별 분석에서는 유의미한 상관을 발견할 수 없었다.

위의 결과를 요약하면, 상담자의 공감반응은 특히 상담 중기와 말기에 내담자의 체험수준을 깊게 하는데 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

상담자 공감반응과 회기성과와의 관계

상담단계에 따른 상담자 공감반응과 회기 성과와의 상관관계를 분석하였다. 3명의 평정자들간의 평정치에 차이가 있으므로, 여기서는 평정자들의 평정치 평균을 중심으로 결과를 살펴보았다. 상담자 공감반응과 회기 순조로움간의 상관관계는 표 5에, 회기 깊이와의 상관은 표 6에 제시하였다.

상담자 공감반응과 회기 순조로움간의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 전체적으로 볼 때 공감 총점, 상담자의 모든 공감 차원과 평균 회기 순

조로움간에 유의미한 정적 상관이 있었다. 이를 상담단계별로 살펴보면, 상담 초기에는 화제의 핵심성과 평균 회기 순조로움간에 유의미한 부적 상관이 있었다. 상담 중기에는 공감 총점 및 상담자의 모든 공감 차원과 유의미한 정적 상관이 있었다. 그러나 상담 말기에는 유의미한 상관이 발견되지 않았다.

이를 사례별로 좀 더 살펴보면, 사례 A의 경우 전체적으로 볼 때 탐색의 효과와 평균 회기 순조로움간에 유의미한 관계가 있었다. 이를 상담 단계별로 살펴보면, 상담 초기에는 유의미한 관계가 발견되지 않았다. 그러나 상담 중기에는 공감 총점 및 상담자의 모든 공감 차원과 평균 회기 순조로움간에 유의미한 정적 관계가 있었다. 말기에는 인지적 추론과 명료화와의 관계에서 부적 상관이 발견되었다. 한편, 사례 B의 경우에는 상담 중기에 인지적 추론과 명료화, 탐색의 효과와의 관계를 제외하곤 유의미한 관계가 발견되지 않았다.

이상의 결과를 요약하면, 상담자의 공감반응은 실제로 작업이 일어나는 상담 중기에 상담 회기 순조로움과 매우 중요하게 관련된다고 볼 수 있다.

상담자의 공감반응과 회기 깊이간의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 전체적으로 볼 때 공감 총점, 상담자의 모든 공감 차원과 평균 회기 깊이간에 유의미한 정적 상관이 있었다. 이를 상담단계별로 살펴보면, 상담 초기에는 화제의 핵심성, 협력성과 평균 회기 깊이간에 유의미한 부적 상관이 있었다. 상담 중기에는 공감 총점 및 상담자의 모든 공감 차원과 유의미한 정적 상관이 있었다. 상담 말기에는 내담자 감정과 탐색의 효과와의 관계를 제외하곤 유의미한 정적 관계를 발견할 수 없었다.

이를 사례별로 좀 더 살펴보면, 사례 A의 경우 전체적으로 볼 때 공감 총점, 협력성, 탐색, 그리

표 5. 상담단계와 사례별 공감과 회기 순조로움과의 상관

단계	공감반응	전체			사례 A			사례 B		
		평균	평정자	상담자	평균	평정자	상담자	평균	평정자	상담자
	사례수	(59)	(59)	(59)	(29)	(29)	(29)	(30)	(30)	(30)
전체	공감총점	.3858**	.3862**	.2533	.2276	.2155	.1766	.2904	.2802	.2204
	내담자 감정	.3126*	.3042*	.2259	.1029	.0714	.1543	.1784	.1738	.1324
	인지적 추론과 명료화	.3591**	.3763**	.1962	.1487	.1629	.0521	.3536	.3880	.1861
	화제의 핵심성	.3257*	.3289*	.2073	.1083	.1100	.0627	.2164	.2046	.1717
	표현력	.3145*	.3384**	.1511	.1573	.1757	.0455	.1457	.1884	.0263
	협력성	.3777**	.3702**	.2667	.2335	.2052	.2267	.2334	.2041	.2141
	말 허용하기 대 압도하기	.3940**	.4134**	.2141	.3263	.3367	.1740	.2105	.2305	.1114
	탐색	.3567**	.3355**	.2853*	.2266	.1883	.2510	.1619	.0975	.2260
	탐색의 효과	.4955**	.4834**	.3552**	.4946*	.4489*	.4393*	.3506	.3322	.2767
	사례수	(8)	(8)	(8)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)
초기	공감총점	-.5904	-.5210	-.4712	-.3603	-.2870	-.1665	-.3243	-.1616	-.4310
	내담자 감정	-.5251	-.3911	-.5690	-.0103	.2019	-.3464	-.4746	-.2754	-.5856
	인지적 추론과 명료화	-.4117	-.3603	-.3346	-.6700	-.8998	.2856	-.4144	-.1806	-.5805
	화제의 핵심성	-.8894**	-.8411**	-.5929	-.8480	-.8757	-.0665	-.9043	-.9010	-.6815
	표현력	-.3213	-.2631	-.2985	-.4052	-.4453	.0119	-.3838	-.1642	-.5412
	협력성	-.6904	-.6617	-.4418	-.3846	-.4618	.0749	-.3931	-.2461	-.4643
	말 허용하기 대 압도하기	-.3673	-.2543	-.4379	.2193	.7286	-.7992	.2383	.3147	.0904
	탐색	-.6342	-.7435*	-.1246	.1451	-.2592	.6765	-.3261	-.4025	-.1563
	탐색의 효과	.2948	.1707	.4207	-.8130	-.6835	-.3175	.9395	.8444	.8138
	사례수	(43)	(43)	(43)	(21)	(21)	(21)	(21)	(22)	(22)
중기	공감총점	.4098**	.3648*	.4012**	.5680**	.5414*	.4901*	.4092	.2979	.4992*
	내담자 감정	.3373*	.2794	.3796*	.4197	.3891	.3954	.2473	.1302	.3904
	인지적 추론과 명료화	.4100**	.3869**	.3497*	.4744*	.4959*	.2764	.4691*	.3955	.4762*
	화제의 핵심성	.3514*	.3079*	.3559*	.3949	.3952	.2838	.3274	.2073	.4549*
	표현력	.3592*	.3426*	.2977	.4382*	.4380*	.3161	.1489	.1250	.1521
	협력성	.3703*	.3178*	.3905**	.4841*	.4317	.5080*	.3625	.2506	.4659*
	말 허용하기 대 압도하기	.4608**	.4501**	.3567*	.5352*	.5435*	.3604	.3016	.2816	.2576
	탐색	.3702*	.3041*	.4230**	.4976*	.4270	.5732**	.2607	.1311	.4224
	탐색의 효과	.4914***	.4435**	.4670**	.6991***	.6333**	.7038***	.4288*	.3838	.3956
	사례수	(8)	(8)	(8)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)
말기	공감총점	.6337	.8035*	-.1807	-.9340	-.9034	-.9447	.2262	.1736	.2414
	내담자 감정	.6324	.8102*	-.2014	-.3340	-.3122	-.3510	.1532	.3050	-.1270
	인지적 추론과 명료화	.6204	.8043*	-.2213	-.9639*	-.9266	-.9821*	.4656	.5278	.2329
	화제의 핵심성	.5871	.7598*	-.2060	-.9286	-.8730	-.9697	.0558	.0417	.0613
	표현력	.5972	.8009*	-.2798	-.8377	-.7545	-.9150	.3995	.6362	-.0843
	협력성	.6589	.8161*	-.1393	-.9290	-.9019	-.9357	.3895	.2052	.5612
	말 허용하기 대 압도하기	.6398	.7803*	-.1050	.8815	.8736	.8663	-.6036	-.6993	-.2786
	탐색	.5854	.7433*	-.1695	-.6757	-.7302	-.5907	.0847	-.0610	.2857
	탐색의 효과	.6699	.7996*	-.0663	-.4631	-.5239	-.3764	.3347	.2088	.4320

주. * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

표 6. 상담단계와 사례별 공감과 회기 깊이와의 상관

단계	공감반응	전체			사례 A			사례 B		
		평균	평정자	상담자	평균	평정자	상담자	평균	평정자	상담자
	사례수	(59)	(59)	(59)	(29)	(29)	(29)	(30)	(30)	(30)
전체	공감총점	.4612***	.2945 [†]	.5058***	.4464 [†]	.2627	.5400**	-.0060	-.1204	.1184
	내담자 감정	.3399**	-.1696	.4265***	.3653	.1704	.4995**	-.2092	-.3098	-.0204
	인지적 추론과 명료화	.4587***	.3285 [†]	.4632***	.3424	.2120	.4006 [†]	.1735	.1471	.1341
	화제의 핵심성	.4433***	.3018 [†]	.4651***	.3603	.2043	.4458 [†]	.0925	.0480	.1041
	표현력	.4665***	.3400 [†]	.4641***	.3510	.2353	.3875 [†]	.2317	.1901	.1860
	협력성	.4470***	.2621 [†]	.5168***	.5164**	.2903	.6423***	-.1538	-.3047	.0670
	말 허용하기 대 압도하기	.3549**	.2003	.4190***	.3397	.2036	.4062 [†]	-.0687	-.1946	.0924
	탐색	.5008***	.3258 [†]	.5424***	.5551**	.3445	.6483***	.0712	-.0447	.1672
	탐색의 효과	.4784***	.3071 [†]	.5229***	.5320**	.3314	.6198***	.0378	-.0822	.1511
	사례수	(8)	(8)	(8)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	
초기	공감총점	-.6810	-.7247 [†]	-.3690	-.1240	-.3379	.1813	-.7742	-.8268	-.3388
	내담자 감정	-.5519	-.5584	-.3397	.3301	.1375	.3451	-.8253	-.7650	-.4942
	인지적 추론과 명료화	-.5566	-.5769	-.3233	-.7614	-.9322	-.1279	-.7586	-.7130	-.4431
	화제의 핵심성	-.8679**	-.7589 [†]	-.7022	-.7941	-.7638	-.3599	-.9550	-.6180	-.8770
	표현력	-.3974	-.4872	-.1248	-.2590	-.5358	.1939	-.7570	-.7396	-.4099
	협력성	-.7681 [†]	-.8279 [†]	-.4015	-.2660	-.5752	.2263	-.8263	-.8465	-.4027
	말 허용하기 대 압도하기	-.4448	-.4524	-.2705	.5919	.9325	-.1262	-.3849	-.7583	.2284
	탐색	-.6908	-.8704**	-.1838	.0039	-.6387	.6994	-.8605	-.9950**	-.2896
	탐색의 효과	.0964	-.1285	.3777	-.6149	-.5283	-.3471	.4975	-.1010	.9402
	사례수	(43)	(43)	(43)	(21)	(21)	(21)	(21)	(22)	
중기	공감총점	.4457**	.1938	.5759***	.3750	.1754	.5477**	.3162	.0728	.4413 [†]
	내담자 감정	.3174 [†]	.0661	.4904***	.2287	.0806	.3717	-.0360	-.2692	.2256
	인지적 추론과 명료화	.4292**	.2203	.5170***	.2410	.1271	.3315	.4160	.2804	.3852
	화제의 핵심성	.4416**	.2151	.5448***	.2442	.0935	.3862	.4351 [†]	.2734	.4239 [†]
	표현력	.4156**	.2110	.5031***	.2608	.1253	.3763	.3311	.2525	.2756
	협력성	.4366**	.1606	.5968***	.4709 [†]	.1991	.7178***	.1498	-.1396	.3931
	말 허용하기 대 압도하기	.3312 [†]	.1055	.4709***	.1517	.0344	.2735	.1701	-.0335	.3141
	탐색	.5221***	.2700	.6266***	.5400 [†]	.3099	.7069***	.4348 [†]	.2397	.4591 [†]
	탐색의 효과	.4819***	.2332	.5961***	.4713 [†]	.2523	.6429**	.2952	.1235	.3532
	사례수	(8)	(8)	(8)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	
말기	공감총점	.6768	.7937 [†]	.3101	-.4852	-.3551	-.4662	.2416	-.1220	.5350
	내담자 감정	.7175 [†]	.8439**	.3253	.3280	.4603	.1401	.2575	.1204	.3303
	인지적 추론과 명료화	.6365	.7749 [†]	.2517	-.8516	-.7197	-.7416	.5331	.2896	.6450
	화제의 핵심성	.6289	.7398 [†]	.2850	-.6232	-.3967	-.6462	.0868	-.2311	.3717
	표현력	.5935	.7692 [†]	.1693	-.8644	-.5413	-.9033	.5355	.5459	.4036
	협력성	.6941	.8067 [†]	.3284	-.4594	-.3425	-.4365	.3422	-.1186	.7057
	말 허용하기 대 압도하기	.6688	.7946 [†]	.2922	.3065	.2619	.2646	-.6835	-.5000	-.7038
	탐색	.6755	.7486 [†]	.3707	.0536	-.1502	.2021	.0535	-.3696	.4467
	탐색의 효과	.7087 [†]	.7712 [†]	.4089	.3130	.0939	.4082	.3161	-.1083	.6507

주. * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

고 탐색의 효과와 평균 회기 깊이간에 유의미한 상관이 발견되었다. 이를 단계별로 살펴보면, 상담 초기와 말기에는 유의미한 상관이 발견되지 않았다. 상담 중기에는 협력성, 탐색, 그리고 탐색의 효과와 평균 회기 깊이간에 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 한편, 사례 B의 경우에

는 상담 중기에 화제의 핵심성과 말 허용하기 대 압도하기와의 관계를 제외하곤 유의미한 관계가 발견되지 않았다.

이상의 결과를 요약하면, 상담자의 공감반응은 실제로 작업이 일어나는 상담 중기에 상담 회기 깊이와 밀접히 관련된다고 볼 수 있다.

표 7. 상담단계와 사례별 체험수준과 회기성과와의 상관

단계	평정자	회기성과	전체	사례 A	사례 B
		사례수	(N=59)	(N=29)	(N=30)
전체	전체	순조로움	.4040**	.3899**	.0371
		깊이	.5247***	.4362**	.3268
	평정자	순조로움	.4216***	.3891**	.0528
		깊이	.3975**	.2761	.3695*
상담자	순조로움	.2248	.2458	-.0018	
	깊이	.5049***	.5026***	.1542	
		사례수	(N=8)	(N=4)	(N=4)
초기	전체	순조로움	.6560	.5808	-
		깊이	.8062*	.8850	-
	평정자	순조로움	.8224*	.8788	-
		깊이	.7830*	.8137	-
상담자	순조로움	.0183	-.4082	-	
	깊이	.5423	.4418	-	
		사례수	(N=43)	(N=21)	(N=22)
중기	전체	순조로움	.4561**	.7147***	.0975
		깊이	.4377**	.3552	.2412
	평정자	순조로움	.4529**	.6816***	.1923
		깊이	.2539	.1488	.3718
상담자	순조로움	.3359*	.6156**	-.0971	
	깊이	.4945***	.5435*	.0022	
		사례수	(N=8)	(N=4)	(N=4)
말기	전체	순조로움	.5627	-.6061	-
		깊이	.5406	-.8115	-
	평정자	순조로움	.7573*	-.4896	-
		깊이	.7511*	-.3499	-
상담자	순조로움	-.2702	-.7303	-	
	깊이	.0834	-.9739*	-	

주. * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$ (양방검증)

- 는 내담자의 체험수준에 변화가 없기 때문에 상관이 검출 안됨

내담자 체험수준과 회기성과와의 관계

논 의

내담자 체험수준과 회기 성과간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석하였다(표 7). 우선 전 회기에 걸친 내담자의 체험수준과 회기 성과간의 관계를 살펴보면, 상담자가 평정한 회기 순조로움과의 관계를 제외하곤 모두 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 이를 사례별로 살펴보면, 사례 A의 경우에는 내담자 체험수준과 평정자 회기 깊이, 상담자 회기 순조로움 간에 유의미한 상관이 나타나지 않았다. 그러나 전체적으로는 내담자의 체험수준과 회기 순조로움, 회기 깊이간에 유의미한 상관이 있었다. 반면 사례 B의 경우에는 평정자 회기 깊이와의 관계만을 제외하곤 유의미한 상관이 나타나지 않았다.

상담 초기에서는 전체적으로 볼 때 내담자의 체험수준과 전체 회기 깊이, 평정자 회기 순조로움, 그리고 회기 깊이간의 관계에서 유의미한 상관이 나타났다. 그러나 사례별 분석에서는 유의미한 상관을 발견할 수 없었다.

상담 중기에서는 전체적으로 볼 때 내담자의 체험수준과 평정자 회기 깊이간의 관계를 제외하곤 모두 유의미한 관계를 보였다. 이를 사례별로 살펴보면, 사례 A의 경우 내담자의 체험수준은 전체 회기 순조로움, 평정자 순조로움, 상담자 순조로움, 그리고 상담자 회기 깊이와 유의미한 상관을 보였다. 그러나 사례 B의 경우에는 유의미한 상관을 발견할 수 없었다.

상담 말기에는 전체적으로 볼 때 내담자의 체험수준과 평정자 회기 순조로움, 평정자 회기 깊이간에 유의미한 상관이 있는 것으로 나타났다. 이를 사례별로 살펴보면, 사례 A의 경우 내담자의 체험수준과 상담자 회기 깊이간에 유의미한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다.

상담단계에 따른 변인간의 관계에서 연구 결과가 시사하는 바를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 상담자의 공감반응과 내담자 체험수준과의 관계에서는 이 두 변인간에 매우 높은 정적 상관이 발견되었는데(표 3), 이는 Rogers 등(1967)의 연구 결과와 일치하는 것이다. 특히 사례 A의 경우, 이 두 변인간의 상관이 매우 높게 나왔는데, 이는 성공적인 상담에서 상담자의 공감 반응이 내담자의 체험수준을 깊게 하는데 매우 중요한 역할을 한다는 것을 시사한다. 또한 상담단계에 따라 상담자 공감반응의 8개의 하위 차원이 내담자의 체험수준과 어떤 관계에 있는지를 알아본 결과, 사례 A의 경우 상담 중기에서 화제의 핵심성을 제외한 상담자의 모든 공감 차원과 내담자의 체험수준간에 유의미한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다(표 4). 이는 화제의 핵심성이 모든 공감 차원 중에서 가장 핵심적인 차원임을 밝혔던 Elliott 등(1982)의 연구 결과와 다르게 나타난 것이다. 이러한 결과가 나온 것은 상담자가 내담자보다 앞서 나아갔기 때문에 나타난 결과라고 생각된다. 즉 내담자가 충분히 준비되기 전에 상담자가 내담자의 핵심 문제를 언급하였기 때문에 나타난 결과라 여겨진다.

그러나 사례 A와 B를 모두 합하여 전체적으로 두 변인간의 관계를 살펴본 결과, 상담 초기에서는 두 변인간의 유의미한 정적 상관이 나타나지 않았다. 한편, 상담 중기와 말기에서는 상담자의 모든 공감 차원과 내담자 체험수준간에 높은 정적 상관을 발견할 수 있었다(표 4). 상담 초기에서 두 변인간의 유의미한 정적 관계가 나타나지 않은 것은, 상담 초기는 상담자가 내담자와 관계를 형성하는데 주력하는 단계이므로, 상담자의

공감이 내담자의 체험수준을 깊게 하는데까지는 영향을 미치지 못하였기 때문에 나타난 결과라 생각된다. 이에 비하여 상담 중기는 상담자와 내담자간에 형성된 관계를 토대로 하여 실제적으로 작업이 일어나는 단계이므로 상담자의 적절한 공감반응이 내담자의 체험수준을 깊게 하였고, 이러한 경향성이 말기에도 계속 지속되었기에 나타난 결과라 생각된다. 이러한 결과는 상담자의 공감 반응이 상담 중기와 말기에 내담자의 체험수준을 깊게 하는데 매우 중요한 역할을 한다는 것을 시사한다.

둘째, 상담자의 공감 반응과 회기성과와의 관계를 살펴보면, 전체적으로 상담자의 모든 공감 차원과 회기 순조로움 차원, 회기 깊이 차원간에 유의미한 정적 상관이 있었다(표 5, 6). 즉 상담자의 모든 공감 반응 차원이 상담을 순조롭고 깊게 하는 것과 관련 있는 것으로 나타났다. 상담자가 내담자의 감정을 반영해 주고, 내담자가 미처 언급하지 않은 것을 상담자가 의미 있게 추론해서 내담자의 준거들을 확장해 주며, 내담자의 핵심 문제를 다루고, 적절한 언어와 목소리로 내담자와 의사소통하며, 내담자가 자유롭게 표현할 수 있는 분위기를 만들어 주며, 그리고 내담자가 자신을 탐색하도록 적극적으로 촉진하여 내담자가 새로운 자료를 내놓도록 하는 등의 상담자의 모든 공감 반응들이 상담을 순조롭고 깊이 있게 이끄는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 상담자의 공감반응이 상담의 효율성과 밀접히 관련되어 있음을 시사한다.

상담단계에 따른 상담자의 공감 반응과 회기 순조로움간의 관계를 살펴본 결과, 상담 초기에는 화제의 핵심성과 회기 순조로움간에 강한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다(표 5). 또한 상담 초기에 화제의 핵심성과 회기 깊이간에도 강한 부적 상관이 나타났다(표 6). 이는 아직도 내

담자의 핵심 문제를 다루기엔 이른 상담 초기 단계에서 상담자가 내담자의 문제에 너무 초점을 맞추어서 나타난 결과라 생각된다. 즉 상담 초기 단계에서 상담자가 내담자의 핵심 문제에 너무 초점을 맞추는 것은 상담이 효과적으로 진행되는 것을 방해할 수 있음을 반영하는 것이다. 그러나 상담 중기에서는 상담자의 모든 공감 차원이 회기 순조로움, 회기 깊이와 정적 상관이 있는 것으로 나타났다(표 5, 6). 이러한 결과는 상담의 정점(highlight)을 구성하는 상담 중기에서 상담자의 모든 공감 반응이 상담을 순조롭고 깊게 하는데 매우 중요한 역할을 함을 의미한다. 즉 상담자가 내담자의 감정을 반영해주고, 내담자가 미처 언급하지 않은 것을 상담자가 의미 있게 추론해서 내담자의 준거들을 확장해 주며, 내담자의 핵심 문제를 다루고, 적절한 언어와 목소리로 내담자와 의사소통하며, 내담자의 말을 가로막거나 압도하지 않고 내담자에게 말할 기회를 허용해 주며, 그리고 내담자가 자신을 탐색하도록 적극적으로 촉진하여 내담자가 새로운 자료를 내놓도록 하는 등의 상담자의 모든 공감 반응들이 상담 중기에서 순조롭고 깊이 있는, 즉 효율적인 상담과 관련이 있음을 시사 받을 수 있다.

상담 말기에서는 상담자의 공감 반응 차원 중 내담자의 감정, 탐색의 효과와 회기 깊이간에 유의미한 상관 관계가 나타났다(표 6). 이는 상담자가 내담자의 감정을 반영하고, 내담자를 탐색시키기 위한 상담자의 개입이 효과를 발휘하면서 회기의 깊이가 깊어졌음을 의미한다.

이상의 결과를 요약하면, 상담자의 공감반응은 상담의 성과와 매우 높은 상관을 가지고 있다. 또한 상담자의 공감반응이 상담의 효과와 관련 있는 상담단계는 주로 중기이다. 이는 문현미(1989)의 결과와 일치되는 것이다.

셋째, 내담자의 체험수준과 회기성과간의 관계

에서 사례 A와 B를 종합하여 전체적으로 본 결과, 내담자의 체험수준과 3명의 평정자가 평정한 평균 회기 순조로움, 평균 회기 깊이간에 유의미한 정적 상관이 발견되었다(표 7). 특히 사례 A의 경우, 내담자의 체험수준과 3명의 평정자가 평정한 평균 회기 순조로움, 평균 회기 깊이 간에 유의미한 정적 상관이 있었다. 이에 반하여 사례 B의 경우에는 유의미한 관계를 발견할 수 없었다. 이러한 결과는 내담자의 체험수준이 높아지는 것이 상담이 순조롭고 깊게 진행되는, 즉 상담의 효율성과 밀접히 관련되어 있음을 시사한다.

또한 상담단계에 따른 내담자의 체험수준과 회기성과간의 관계를 살펴본 결과, 사례 A의 경우, 상담 초기에서만 내담자의 체험수준과 3명의 평정자가 평정한 평균 회기 순조로움간에 유의미한 정적 관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나 사례 B의 경우에는 어떠한 정적 관계도 발견할 수 없었다(표 7). 이러한 결과는 성공적인 상담의 경우, 상담 초기에서 내담자의 체험수준이 깊어지는 것과 상담이 순조롭게 진행되는 것간에 밀접한 관련이 있음을 시사한다. 즉 상담 초기에 내담자가 자신의 주관적인 사적 체험이나 감정에 몰입하여 이를 자발적으로 분명히 드러내고 표현함으로써 상담이 순조롭게 이루어졌음을 말한다.

사례 A의 경우, 상담 초기에서 내담자의 체험수준과 2명의 객관적인 평정자가 평정한 회기성과와 상담자가 평정한 회기성과간의 관계에 있어서 차이를 보였다. 즉 평정자의 경우에는 순조로움 차원에서만 유의미한 정적 관계가 나타났으나, 상담자의 경우에는 순조로움과 깊이 차원 모두에서 유의미한 정적 상관이 나타났다(표 7). 이는 회기의 효율성을 객관적인 평정자와 상담자가 서로 다르게 지각하여 평가할 수 있음을 시사한다.

사례 A의 경우, 상담 말기에 상담자가 평정한 회기 깊이와 내담자 체험수준간에 강한 부적 상관이 나타났다. 이는 상담이 종결할 때가 다가왔는데도 불구하고 상담자가 내담자 문제를 계속 다루려고 하였기 때문에 나타난 결과라 생각된다. 따라서 상담을 종결할 시기가 다가오면 상담자는 내담자에게 자신의 문제를 계속 직면시키기 보다는 그 동안 상담과정에 일어났던 변화들을 정리하면서 내담자가 상담자로부터 독립할 수 있도록 돕는 것이 필요하다는 것을 시사해 준다.

본 연구의 결과를 토대로 하여 본 연구가 상담 실제에서 갖는 적용성을 언급하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 공감은 Barrett-Lennard (1981)의 3단계 순환적 공감 모형에 비추어 보면 2단계 즉 표현된 공감 단계에 해당이 된다. 따라서 본 연구에서는 상담자의 표현된 공감이 내담자에게 치료 촉진적일 수 있음이 입증되었다. 즉 상담자가 내담자의 내면 세계에 대해 공감한 것을 언어적으로 표현하여 내담자에게 전달하는 것이 중요하다는 것이다.

둘째, 상담의 성공 여부를 결정하는 공감의 두 하위 차원이 내담자의 감정과 협력성으로 밝혀졌다. 즉 상담 목표를 향하여 상담자와 내담자가 함께 협력하는 것과 상담자가 내담자의 감정을 민감하게 포착하여 반영하는 것이 상담을 성공적이게 하는데 매우 중요하다는 것을 말한다.

셋째, 위에서 언급한 두 가지 상담 실제에의 적용은 초보 상담자를 전문적인 상담자로 훈련시키는데 있어서도 중점을 두어야 할 것이다.

참고문헌

김광일 외 (1985). 간이정신진단검사. 서울: 한국가이던스.

- 김광일 외 (1985). 간이정신진단검사 실시요강. 서울: 한국 가이던스.
- 김영환 외 (1997). 다면적 인성검사. 서울: 한국 가이던스.
- 김영환 외 (1994). 다면적 인성검사 실시 요강. 서울: 한국 가이던스.
- 김중술 (1996). 다면적 인성검사(개정판). 서울: 서울대학교 출판부.
- 문현미 (1989). 공감적 이해와 상담효율성의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위 논문
- 문형춘 (1993). 초기 상담에서 내담자-상담자 반응 연계 유형에 따른 즉시적 성과. 서울대학교 대학원 석사학위 논문
- 오경희 (1986). 초기 상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위 논문
- 이상희, 김계현 (1993). "상담회기 평가질문지 (Session Evaluation Questionnaire)의 타당화 연구". 한국심리학회지: 상담과 심리치료, 5, 30-47.
- 이장호 (1995). 상담심리학. 서울: 박영사
- 최윤미 (1987). 상담자의 반응의도와 상담회기의 효율성에 관한 분석적 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문
- Barrett-Lennard, G. T.(1981). The empathic cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 91-100.
- Bohart, A. C., & Greenberg, L. S. (1997). Empathy and psychotherapy: An introductory overview. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg(Eds.), *Empathy reconsidered*(pp. 3-31). Washington: American Psychological Association.
- Cochrane, C. T. (1974). Development of a measure of empathic communication. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 11, 41-47.
- Elliott, R., Barker, C. B., Caskey, N., & Pistrang, N. (1982). Differential helpfulness of counselor verbal response modes. *Journal of Counseling Psychology*, 29, 354-361.
- Elliott, R., Filipovich, H., Harrigan, L., Gaynor, J., Reimschuessel, C., & Zapadka, J. K. (1982). Measuring response empathy: The development of multicomponent rating scale. *Journal of Counseling Psychology*, 29, 379-387.
- Gendlin, E. T. (1962). *Experiencing and the creation of meaning*. New York: The Free Press of Glencoe.
- Gendlin, E. T. (1964). A theory of personality change. In P. Worchel & D. Byrne(Eds.), *Personality change*(pp. 100-227). New York: Wiley.
- Hargrove, D. S. (1974). Verbal interaction analysis of empathic and nonempathic response of therapists. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 305.
- Klein, M. H., Mathieu, P. L., Gendlin, E. T., & Kiesler, D. J. (1970). *The Experiencing Scale: A research and training manual*(Vol. 1, 2). Madison: University of Wisconsin Extension Bureau of Audiovisual Instruction, 1969 (copyright, 1970).
- Klein, M. H., Mathieu, P. L., Gendlin, E. T., & Kiesler, D. J. (1986). *The Experiencing Scale*. In L. S. Greenberg & W. M. Pinsoff(Eds.), *The Psychotherapeutic process: Research handbook*(pp. 21-71). New York: The Guilford Press.
- Marcia, J. (1987). Empathy and psychotherapy. In N. Eisenberg, & J. Strayer(Eds.), *Empathy and its development*(pp. 81-102). New York: Cambridge University Press.
- Rogers, C. R. (1942). *Counseling and psychotherapy*.

- Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C. R. (1961). On becoming a person. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The counseling psychologist*, 5, 2-10.
- Rogers, C. R. (1980). A way of being. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Stiles, W. B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting & 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.
- Vanaerschot, G. (1997). Empathic Resonance as a source of experience-enhancing interventions. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg(Eds.), *Empathy reconsidered*(pp. 141-165). Washington: American Psychological Association.
- Warner, M. S. (1997). Does empathy cure? A theoretical consideration of empathy processing, and personal narrative. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg(Eds), *Empathy reconsidered* (pp. 125-140). Washington: American Psychological Association.

원 고 접 수 일 : 2001. 9. 29

수정원고접수일 : 2002. 2. 7

게 재 결 정 일 : 2002. 2. 28



The Relationship Between Counselor Empathy and Client Experiencing Level, and the Immediate Outcome at Each Counseling Stage

Young-Ran Kim
Sogang University

Moon-Hee Yon
Yonsei University

This dissertation is an effort to enlighten whether empathic understanding, an important therapeutic intervention on the part of the counselor in both counseling and psychotherapy, brings about a more profound client experiencing level, which is a significant index of change in the client, thus resulting in a genuine personality change in the client. It is also an attempt to find out whether there are any counselor empathy factors that affect client experiencing level and counseling outcome for each counseling stage. Here counselor empathy was not regarded as a single construct but a complex construct with eight dimensions(Elliott, 1982) - client feeling, perceptual inference and clarification, centrality of topic, expressiveness, collaboration, verbal allowing vs. crowding, and impact on exploration. This study, therefore, adopts a two-stage strategy, determining the immediate outcome of counselor empathic intervention through client experiencing level, the intermediate outcome through Session Evaluation Questionnaire (SEQ) (Stiles & Snow, 1984), and the final outcome through MMPI, SCL-90-R and Counseling Effect Questionnaire. In order to examine such process-outcome, two cases, a successful case(Case A) and an unsuccessful case(Case B), were intensively analyzed. The results of this study are as follows. First, there is a highly significant relationship between all counselor empathy dimensions and client experiencing level. The counseling stages closely connected to client experiencing level were middle and terminating stages. Second, the relationships between counselor empathic response and session smoothness, between counselor empathic response and session depth were close as well. The counseling stage closely related to session smoothness and session depth was the middle stage. It was ascertained that at the early stage of counseling there exists a high negative relationship between centrality of topic and session smoothness and between centrality of topic and session depth. Third, there is a close connection between client experiencing level and session smoothness and between client experiencing level and session depth. When such connections were examined for each case, however, while Case A showed a positive relationship between experiencing level and session smoothness and between experiencing level and session depth, such relationships could not be found in Case B. The relationship between the two variables at each counseling stage appeared only in Case A at the middle stage of counseling.

Key Words : empathic response, experiencing level, session smoothness, session depth