

## 내담자의 자기은폐(self-concealment) 수준에 따른 상담회기, 작업동맹 평가 및 상담자-내담자의 언어적 상호작용 분석: 초심 상담자를 대상으로

손진희<sup>†</sup>  
선문대학교

유성경  
이화여자대학교

내담자의 자기은폐 성향은 상담에 대한 부정적인 태도 및 상담 조기종결과 정적인 관련을 지닐 수 있는 특성으로 상담의 성과 및 과정 분석에서 중요하게 고려되어야 할 내담자 변인이다. 본 연구에서는 내담자의 자기은폐 수준과 상담자/내담자의 상담회기 평가 및 시작된 작업동맹 간의 관계를 분석하고, 자기은폐 수준이 높은 사례(5 사례)와 낮은 사례(5 사례)에서 나타나는 상담자-내담자 간의 언어적 상호작용의 특징을 비교하였다. 7명의 초심 상담자들이 진행한 19개의 상담초기(1회기~3회기) 실제 상담사례를 분석 대상으로 삼았으며, 자기은폐 점수를 기준으로 상, 하위 25%에 해당하는 사례를 자기은폐 고, 저 집단으로 분류하였다. 내담자들은 상담을 시작하기 전 자기은폐 질문지를 작성하였고, 해당 상담회기가 끝난 후 상담자와 내담자는 각각 상담회기 평가질문지와 작업동맹관계 척도를 작성하였다. 상관분석 결과, 내담자가 자기은폐 수준이 높을수록 내담자들은 상담회기를 순조롭지 않다고 평가하고, 각성된 정서를 많이 경험하는 것으로 나타났다. 작업동맹과 내담자의 자기은폐 수준과는 의미 있는 상관관계가 나타나지 않았다. 상담자-내담자 간의 언어적 상호작용에 있어서는 자기은폐 수준이 높을수록 상담자의 탐색적 반응에 대해 내담자들의 저항, 자세히 이야기하기 반응 패턴이 많이 나타났다.

주요어 : 자기은폐, 상담회기 평가, 작업동맹, 상담자-내담자 언어적 상호작용

---

손진희는 선문대학교 상담·산업심리학과에 재직하고 있으며, 유성경은 이화여자대학교 심리학과에 재직하고 있음  
<sup>†</sup> 교신저자 : 손진희, (336-708) 충남 아산시 탕정면 갈산리 100, 선문대학교 상담·산업심리학과  
전화 : 041-530-2563 E-mail : windsjh@webmail.sunmoon.ac.kr

상담은 내담자가 삶의 다양한 현장에서 경험하는 고통스럽거나 당황스러운 감정, 생각 및 행동의 문제를 상담자에게 솔직하게 드러내놓고 다루는 과정을 통해 어려움을 해결하고 개인적인 성장을 도모해가는 과정이라 할 수 있다. 그런 점에서 많은 상담 접근에서는 상담에서 내담자가 가능한 숨김없이 자신이 경험하는 감정이나 생각 등을 상담자에게 개방하고 다룰 수 있도록 돕는 것을 성공적인 상담의 근간으로 인식하고 있다(예: Freud, 1958; Gendlin, 1978; Greenson, 1967; Jung, 1933; Jourard, 1971; Perls, 1969; Rogers, 1951). 상담자에게 자기개방을 함으로써 내담자들은 자신의 경험에 대한 인식과 자기 수용을 하게 될 뿐만 아니라, 자신의 무의식적 충동을 인식하게 되고 치료자와 진솔한 관계를 형성하게 된다(Stiles, 1987).

내담자의 이런 자기개방의 중요성은 일찍이 Freud가 자유연상 방법으로 내담자가 억압하고 있거나 감추고 있는 것들을 드러내도록 요구한 데서도 알 수 있다. Freud는 자신의 환자에게 아무리 부적절하고 불안을 야기하는 비밀이라도 분석시간에 가능한 표현하도록 요구하였다(Hoyt, 1978). Jung(1933)도 환자들에게 그들이 숨기고 있는 것들을 직면하도록 종용하였는데, 분석 시간에 환자가 억압하고 있는 것을 드러냄으로써 의식화에 이를 수 있다고 보았다.

상담 역사가 시작된 이래로 내담자의 자기개방의 중요성이 강조되어 왔다는 것은, 한편으로 내담자들이 자신이 경험하는 것들을 상담자에게 드러내지 않고 내적으로 감추는 경향이 있음을 보여주는 것이다. 실제 여러 연구 결과, 도움을 받으려고 자발적으로 찾아온 내담자들이 상담에서 치료자에게 자신이 경험하는 것을 감추는 것이 많다는 사실이 밝혀지기도 하였다(Hill, Thompson, Coger, & Denman, 1993; Kelly, 1998;

Regan & Hill, 1992; Yalom, 1985). 즉, 은폐 경향이 있는 사람들은 심리적인 도움이 필요함에도 불구하고 여러 가지 이유 때문에 상담으로부터 도움 받는 것을 불편하게 생각한다는 것이다(Hill et al., 1993; Kelly, 1998; Kline, 1986; Stiles, 1987; Yalom, 1985). 그러면 내담자들은 자기 스스로 도움을 받으러 왔으면서도 왜 상담에 도움이 되는 사실들, 즉 자신에 관한 것이나 상담과정 중에 일어나는 여러 가지 감정이나 생각들을 은폐하는 것일까? Hill 등(1993)은 내담자들이 상담자에게 자신의 감정이나 생각을 감추는 이유를 알아보았는데, 내담자들은 상담자와 자신의 비밀을 나누는 것을 수치스럽고 당혹스럽게 느끼기 때문이라고 하였다. 외래 환자들을 대상으로 한 Kelly(1998)의 연구에서도 연구 대상의 약 40% 이상이 치료자에게 자신들의 비밀을 은폐하고 있었다. 이들이 치료자에게 비밀을 은폐하는 이유는 감정을 표현하는 것에 대한 두려움과 비밀을 나누는 것에 대한 수치심, 당혹감이 주된 이유였다. Kelly와 McKillop(1996)은 사람들이 사적인 비밀을 은폐하는 것과 관련된 여러 연구들을 폭넓게 검토한 결과, 내담자들이 치료자에게 비밀을 털어놓기 꺼려하는 이유의 핵심이 내담자들이 비밀을 털어놓음으로써 거절당했던 부정적 경험과 관련된다고 하였다.

그런데, 이유가 어떠한 상담을 받겠다고 찾아온 내담자들이 자신이 내적으로 경험하는 생각이나 감정을 드러내놓고 다루지 않게 되면 솔직함이 요구되는 상담 특성상 상담자에게, 나아가 전체 상담과정에 영향을 미칠 수 있음을 예상할 수 있다. 실제로 Regan과 Hill(1992)은 그들의 연구에서 내담자가 상담중에 중요한 내용을 상담자에게 숨기는 경우 상담과정에 몰입하지 못하여 상담으로부터 도움을 적게 받을 수 있음을 지적한 바 있다. 이는 집단상담에서도 마찬가지

지여서, 집단상담 과정에서 자기공개 수준이 낮은 내담자들은 상담과정에 깊이 관여하지 못하여 치료과정에 어려움을 야기하게 된다(Yalom, 1985). 즉, 내담자들의 은폐 경향을 주제로 삼고 논의해온 많은 연구자들은 내담자가 비밀을 털어놓지 않고 간직하는 경향이 병적인 현상이며 특히 치료과정을 방해하는 부정적인 것으로 보는 데 큰 이견은 없는 듯하다(예: Carpenter, 1987; Evans, 1976; Kelly, 1998; Jourard, 1971; Stiles, 1987; Vogel & Wester, 2003).

이상에서 살펴본 바와 같이 내담자의 은폐 성향은 상담과정에 영향을 주는 변인일 수 있다. 상담을 하는 데 있어 상담자는 내담자의 다양한 변인을 고려하기 마련인데, 내담자의 은폐 성향은 상담자가 필수적으로 고려해야 하는 중요한 개인차 변인일 수가 있는 것이다(Kelly & Acher, 1995). 하지만 내담자의 은폐 특성을 변인으로 설정하여 상담과정과 성과에 어떤 영향을 미치는지 밝힌 연구는 많지 않다. 특히 상담자와의 상호작용에 구체적으로 어떤 영향을 미치는지 밝힌 연구는 거의 없다. 은폐 성향이 높은 내담자들이 그렇지 않은 내담자보다 상담에서 저항을 더 많이 보일지, 말을 적게 함으로써 상담과정에 대한 책임을 상담자에게 돌려 상담자로 하여금 말을 더 하게 할지, 혹은 좌절을 더 쉽게 할 것인지 등을 실제 상담 사례를 통해 밝히는 연구가 필요하다(Kelly & Acher, 1995).

이에 본 연구는 내담자의 은폐 성향이 상담과정과 성과에 미치는 영향을 탐색하고자 한다. 내담자가 하게 되는 비밀 은폐와 관련되어 연구자들마다 약간씩 다른 용어를 사용하고 있지만, 본 연구에서는 Larson과 Chastain(1990)이 처음으로 사용한 ‘자기은폐(self-concealment)’ 개념을 사용하고자 한다. 여기서 자기은폐는 ‘개인이 고통스럽거나 부정적인 것으로 생각하는 사적인 정보를 다

른 사람에게 적극적으로 감추려는 경향성’(Larson & Chastain, 1990, p.440)을 의미한다. 전통적으로 자기은폐 개념이 자기공개와 관련된 맥락에서 사용되어 온 까닭에 자기은폐가 높은 사람이 곧 자기공개를 적게 하는 사람으로 볼 수 있지 않느냐 하는 주장이 있을 수 있는데, 이들 연구에 의하면 이 둘은 구별되는 개념이다. 자기은폐는 개인이 고유하게 가지고 있는 안정적인 특성인 반면, 자기공개는 상황적인 요소에 따라 달리 일어날 수 있는 것으로 자기은폐 성향이 높은 사람도 상담 장면처럼 비밀이 보장되는 상황에서는 자신의 비밀을 노출할 수 있다는 것이다. 실제로 자기공개와 자기은폐 문항을 같이 요인분석 해본 결과, 이들 문항들이 각기 다른 요인으로 묶여진 결과가 나왔다(Larson & Chastain, 1990).

앞서 언급한 것처럼 내담자의 은폐 성향이 상담에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 일반적인 논의에 비해, 자기은폐 성향과 상담과정 및 성과 간의 관계에 대한 연구가 많지 않고, 또 수행된 연구 결과들도 뚜렷하게 일치된 견해가 없다. 이는 자기은폐 특성이 높은 내담자들이 상담에 대해 보이는 복합적인 태도 때문에 그러한 것이 아닌가 생각된다. Kelly와 Acher(1995)는 자기은폐 특성이 높은 사람들은 문제가 더 많을 뿐만 아니라 사회적 지지망이 약하므로 상담을 더 찾을 가능성이 있지만, 자기를 노출해야 하는 상황인 상담에는 호의적이지 않을 가능성이 있다고 하였다. 자기은폐 특성이 높은 내담자들은 상담을 통해 도움을 받고 싶어 하면서도 자기를 노출하는 데는 부담감을 느낄 수 있다는 것이다. 과연 이들이 도움을 받으러 상담에 온 이상 자기 탐색을 충실히 하고 이 과정에서 필요한 자기노출을 기꺼이 할 것인지, 아니면 상담자의 자기탐색 질문을 불편하게 느껴서 저항하고 피상적으로 대응할 것인지 확인할 필요가 있다. 아울러 자기

은폐 수준이 높은 내담자들과 상담하는 상담자들도 상담에서의 행동이 달라지는지 함께 확인할 필요가 있다. 상담은 상담자와 내담자의 상호작용을 통해 전개되는 활동이기 때문이다. 그동안 국내에서 최근 상담자의 자기공개 특성이나 언어반응 양상을 달리했을 때 내담자의 자기은폐 수준에 따라 자기공개 수준이 달라지는지를 살펴본 연구들이 있지만, 연구 결과들이 상충되어 뚜렷한 결론을 내리기 어렵다. 특히 봉삼례(1995)의 연구를 제외하고는 대부분의 연구들이 일반 대학생을 피험자로 한 조사나 모의상담 연구로서 실제 내담자를 이해하는 데에 제한점이 있다는 것도 한 요인이 된다.

자기은폐와 관련된 국내의 연구를 살펴보면 다음과 같다. 최수미(1998)는 상담자의 친밀도 수준에 따른 자기공개와 피험자의 자기은폐와의 관계를 모의상담 연구를 통해 살펴보았는데, 자기은폐 수준이 높은 피험자 집단이 자기은폐 수준이 낮은 집단보다 자기공개 수준이 더 높게 나타났고, 특히 피험자의 자기공개 수준은 상담자의 친밀도 수준에 따른 자기공개 조건과는 상관없이 없었다. 이는 자기은폐 수준이 높은 사람들이 상담에서 자기공개를 덜 할 것이라는 일반적인 예상을 깨는 것으로서, 최수미는 이에 대해 비록 자기은폐 수준이 높은 사람이라도 상담 장면의 일반적인 특징에 대한 지각과 상담에 대한 높은 동기 때문에 상담에서 높은 자기공개가 이루어졌을 것으로 해석하였다. 반면, 김용장(1999)은 자기은폐 수준이 높은 사람들이 상담을 더 호의적으로 대할 것이라는 가설을 검증하였는데, 연구 결과 자기은폐 수준이 높은 사람들이 자기은폐 수준이 낮은 사람들보다 상담회기를 더 순조롭고 상담 직후 긍정적 정서가 더 있는 것으로 평가하였고, 상담회기를 더 만족스러운 것으로 평가하는 것으로 나타났다. 내담자의 자기은

폐 수준과 상담자의 언어반응 조건 간의 상호작용은 유의하지 않았다. 이에 김용장은 자기은폐 수준이 높은 사람들은 상담 장면에서 오로지 자신의 은폐적 특성에 영향을 받으며, 상담자의 언어반응에 영향을 받지 않는 것으로 해석하였다. 봉삼례(1996) 역시 상담중이거나 상담을 종결한 내담자를 대상으로 자기은폐와 상담자의 자기공개 수준의 상호작용을 살펴보았는데, 이 둘 간의 상호작용 효과는 없었다. 하지만, 자기은폐 수준이 높은 집단이 상담회기가 길어질수록 상담회기를 낮게 평가하는 경향을 보여 조기종결할 가능성이 있음을 지적하였다. 김윤희(2002)의 연구에서도 상담자의 자기노출 유형과 피험자의 자기은폐와의 상호작용 효과는 나타나지 않았다. 다만, 자기은폐 수준에 따라 상담자에 대한 전문성, 신뢰성에 대한 평가가 차이가 나타나 자기은폐 수준이 낮은 사람들이 상담자를 더 긍정적으로 지각하는 것으로 나타났다. 하지만 상담회기 평가와는 상관이 없었다. 반면 황주연(2002)의 연구에서는 자기은폐가 높은 사람일수록 상담 동기는 낮았지만 상담자에 대한 기대는 더 높았고, 특히 자기은폐 수준이 높을수록 상담자의 자기노출과 공감, 상담자의 지시성에 대한 기대가 더 높은 것으로 나타났다.

내담자의 사전 특성으로 자기은폐를 활용한 것은 아니지만, Regan과 Hill(1992) 역시 단기 치료에서 상담자와 내담자가 상대방에게 털어놓지 않는 감정이나 사고가 상담회기 평가에 미치는 영향을 조사한 바 있다. 이 연구에 의하면, 상담자와 내담자 모두 상담중에 서로에게 말하지 않은 내용은 대부분 부정적인 내용이었다. 내담자의 경우 정서적인 내용에 대해서 말하지 않은 비율이 높을 때 상담을 깊이 있었다고 지각한 반면, 행동적/인지적 내용에 대해 언급하지 않은 비율이 높을 경우에는 상담이 깊이가 없었다고 지각

하였다. 반면, 상담자는 내담자에 대한 임상적 추론과 감정에 대한 것을 주로 말하지 않았는데, 이는 상담회기 평가의 '깊이'와 부적 상관성이 있었다.

이상의 연구 결과를 종합하면, 대체로 내담자들은 자기은폐 수준이 어떠한지 간에 상담자들의 자기공개나 언어반응 조건에 따라서는 영향을 받지 않았다. 하지만, 자기은폐 수준이 상담회기 평가나 상담중의 행동인 자기공개에 미치는 영향에 대해서는 일관적인 결론을 내리기 어려워 보인다. 자기은폐 수준이 높더라도 상담이라는 특수한 상황을 잘 활용하여 자기를 기꺼이 더 공개하고 이런 상담 경험을 긍정적으로 경험할 수 있을 수 있다는 것과, 이들이 가진 기대나 동기 등이 장기적으로 상담 과정에 부적인 영향을 줄 수 있다는 것이 서로 상충되어 나타나는 것을 알 수 있다. 특히, 대부분의 선행 연구들이 실제 상담 내담자들을 대상으로 조사한 것이 아니어서 그 결과를 확증하는 데 더욱더 어려움이 있다. 실제 내담자와 상담자를 대상으로 하여 이들이 상담과정에 대해 어떻게 평가할지, 나아가 이들이 구체적으로 상담중에 어떤 행동을 보이는지 확인하는 연구가 요청된다.

본 연구에서는 내담자의 자기은폐 수준에 따라 상담자와 내담자는 상담 초기의 상담과정을 어떻게 평가하는지 상담회기 및 작업동맹 질문지를 통해 알아보고, 상담과정중의 언어적 상호작용으로 어떻게 드러나는지를 분석하였다. 분석된 상담사례는 상담초기에 해당하는 1회기에서 3회기로 제한하였는데 이는 상담이 진행됨에 따라 내담자의 자기은폐 성향도 변화하게 되므로 상담 초기의 상담과정이 내담자의 자기은폐 성향이 상담과정 및 평가에 미치는 효과를 가장 반영할 것으로 보았기 때문이다. 본 연구의 결과는 내담자 변인으로서의 자기은폐 성향과 상담회기 평가 및 작업동맹이라는 과정변인을 연결

지어 설명함으로써 자기은폐와 상담성과에 관한 기존 연구에서 진일보하는 이해를 가능케 할 것이다. 아울러 상담자와 내담자의 언어적 상호작용 반응을 분석하여 내담자의 자기은폐 성향이 구체적으로 상담과정에 어떻게 드러나는지를 미시적으로 살펴보고자 한다. 상담은 상담자와 내담자가 주로 언어적 수단을 통해 주고받는 의사소통의 형식을 취하며, 양자가 주고받는 언어반응의 방식과 내용이 상담의 주요 골격을 이루기 때문에(김수현, 1988) 언어반응 분석은 내담자의 자기은폐 변인의 영향력을 이해하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 앞에서 언급한 것처럼, 자기은폐 특성이 높은 내담자들이 과연 상담중에 기꺼이 자기를 탐색하여 상담 작업에 협조할 것인지, 아니면 불편해서 저항하고 피상적으로 반응할 것인지, 상담자들은 내담자의 자기은폐 수준에 따른 상담반응에 따라 어떤 영향을 받고 있는지 상담과정을 구체적으로 들여다보는 작업을 통해 내담자의 자기은폐 특성 변인을 보다 잘 이해하고 이에 적합한 상담 개입을 구사하는데 실제적인 제언을 할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 내담자의 자기은폐 수준에 따라 상담자와 내담자가 지각하는 상담회기 평가 및 작업동맹 평가는 차이가 있는가?

둘째, 내담자의 자기은폐 수준에 따라 상담자와 내담자의 언어적 상호작용에 차이가 있는가?

## 방 법

연구대상

### 상담자

본 연구에 참여한 상담자들은 대학의 학생생

활상담소의 상담자들이다. 상담자 영향의 편차를 줄이기 위해, 비슷한 상담 경력을 가진 상담자들을 대상으로 하였다. 연구에 참여한 상담자와 내담자는 모두 19쌍(참여 상담자 수는 총 7명으로 5명의 상담자는 서로 다른 3명의 내담자, 2명의 상담자는 서로 다른 2명의 내담자와 각각 상담)으로, 상담자는 모두 초급 수준으로 남자 1명, 여자 6명이었다. 이들이 보고한 상담경력은 2.37학기( $SD=1.83$ )였다.

### 내담자

본 연구에 참여한 내담자들은 상담소에 자발적으로 찾아와서 상담 신청을 한 내담자들이었다. 본 연구에 참여한 내담자들은 남자 10명, 여자 9명이었고, 학년별 분포를 보면 1학년 5명, 2학년 3명, 3학년 8명, 그리고 4학년 3명이었다. 또한 나이는 평균 20.37( $SD=1.61$ )이었다.

### 측정도구

#### 자기은폐 질문지(Self-Concealment Scale)

자기은폐 질문지는 Larson과 Chastain(1990)이 개발한 Self-Concealment Scale(SCS)을 사용하였다. 자기은폐는 ‘개인이 고통스럽고 부정적으로 생각하는 사적인 정보를 다른 사람에게 적극적으로 숨기는 경향성(Larson & Chastain, 1990. p.440)’으로 정의된다. 연구자들은 연구 수행 전 Larson으로부터 자기은폐 질문지를 연구에 사용할 수 있는 허락을 받았다. 질문지 번역은 연구자 한 명이 김주미(2001)가 사용한 자기은폐 질문지 번역 과정에 참여했으므로, 이를 그대로 본 연구에 활용하였다. 자기은폐 질문지는 총 10문항, 5점 Likert 척도로서, 연구 참여자들은 각각의 문항에 대해 자신의 은폐 정도를 잘 나타내는 정도를 1에서 5중 하나에 응답하도록 하였다(1=전혀 그렇지

않다, 5=매우 그렇다). SCS의 신뢰도는 4주 간격 반복 측정에서 .81, Cronbach  $\alpha$  .83이었다(Larson & Chastain, 1990). 김주미 연구에서 Cronbach  $\alpha$ 는 .86이었다. 자기은폐 점수는 10문항의 점수의 합계로 산출하는데, 가장 높은 점수는 50, 가장 낮은 점수는 10이 된다. 높은 점수는 자기은폐 정도가 높은 것을 의미한다.

### 작업동맹 척도

자기은폐 특성에 따른 상담 초기의 작업동맹 정도를 알아보기 위해 전용오(2000)가 한국판으로 제작한 California Psychotherapy Alliance Scale(Marmar & Gaston; CALPAS)를 사용하였다. 한국판 CALPAS는 내담자의 작업능력(Patient Working Capacity: PWC), 내담자의 헌신(Patient Commitment: PC), 상담자의 이해와 몰입(Therapist Understanding and Involvement: TUI), 목표와 전략에 관한 합의(Working Strategy Consensus: WSC)의 네 가지 차원에 각각 6문항씩으로 총 24문항으로 구성되어 있다. CALPAS의 네 가지 차원이 신뢰도는 상담자용 Cronbach  $\alpha$ 는 .94, 내담자용이 .87로 양호하였고, 구인타당도 및 공인타당도 또한 양호한 것으로 나타났다(전용오, 2000).

### 상담회기 평가 질문지

상담성과 측정도구로는 상담과정의 성과를 측정하는 것으로 인정받아 국내외 많은 연구에서 사용빈도가 높은 상담회기 평가질문지(Session Evaluation Questionnaire: SEQ)를 사용하였다. 상담회기 평가질문지는 Stiles(1989)가 개발한 것을 국내의 이상희(1993)가 번역하고 타당화 작업을 거친 도구를 사용하였다. 이상희(1993)는 상담회기 평가질문지(Form 4)가 원본과 마찬가지로 4가지 차원임을 발견하였는데, ‘깊이’, ‘순조로움’, ‘긍정적 정서’ 차원은 각각 5문항, 그리고 ‘각성도’ 차

원은 4문항이 각 차원에 적합한 문항인 것으로 보고하고 있다. 여기서 ‘깊이(문항 예: ‘가치 있었다-가치 없었다’) 차원은 상담회기가 얼마나 가치 있는 것으로 평가되는지를 의미하는 것으로 그 회기에서 지각된 힘과 가치, 또는 지각된 상담자의 효율성이라고 할 수 있는 과제 차원을 나타낸다. ‘순조로움(문항 예: ‘쉬웠다-힘들었다’) 차원은 상호작용의 지각된 편안함을 말하는 것으로 상담시간에 대한 좋은 느낌을 의미한다. ‘긍정적 정서(문항 예: ‘속상하다-만족스럽다’) 차원은 확신과 명확한 느낌 뿐 아니라 두려움이나 노여움이 없는 기쁜 느낌을 말하며, ‘각성도(문항 예: ‘잔잔하다-흥분된다’) 차원은 조용하고 침잠된 느낌과는 대조적으로 활동적이고 흥분된 느낌을 말한다. 이상희(1993)가 보고한 각 요인별 Cronbach  $\alpha$ 는 ‘깊이’ 차원은 상담자 내담자 각각 .88, .84, ‘순조로움’ 차원은 상담자 내담자 각각 .85, .90이었고, ‘긍정적 정서’ 차원은 상담자 내담자 각각 .78, .90, ‘각성도’ 차원은 상담자 내담자 각각 .80, .78이었다.

#### 상담기술 시스템(Helping Skill System: HSS)

상담자의 언어반응 분석을 위해 Hill과 O'Brien(1999)의 상담기술 시스템을 사용하였다. 상담기술 시스템은 내담자를 돕기 위해 상담자가 상담 과정에서 말하는 언어적 상담기술을 뜻한다. HSS는 모두 12개의 언어반응 유목으로 이루어져있고, 상담자의 말에서 문법적으로 한 문장에서 발생하는 하나의 기술이 평가된다. 이 평가는 상담기술의 강도나 질을 의미하는 것이 아니고 기술이 포함되어 있는가 또는 아닌가의 설명을 뜻한다. 각 유목은 승인과 확신, 폐쇄형 질문, 개방형 질문, 재진술, 감정반영, 도전하기, 해석하기, 자기개방, 즉시성, 정보제공, 직접적 안내, 기타 등이다. 본 연구에서는 상담자의 침묵, 웃음을 새

로운 반응 유목으로 추가하여 축어록에서 이를 정확히 기재하도록 하였다.

#### 내담자 행동 시스템(Client Behavior System: CBS)

내담자의 언어반응 분석을 위해 Hill, Corbett, Kanitz, Rios, Lightsey, & Gomez(1992)가 개발한 내담자 행동 시스템을 사용하였다(Hill & O'Brien, 1999 재인용). 본 연구는 자기은폐 변인의 영향에 대해 알아보고자 하는 것이므로 내담자의 저항, 탐색 양상이나 수준 등을 반영하는 유목이 적절할 것으로 판단되어 이를 반영하고 있는 CSB를 사용하였다. CBS는 모두 8개의 유목으로 구성되어 내담자의 행동을 분류하도록 되어 있다. 각 유목명은 저항하기, 동의하기, 적절한 요구하기, 자세히 이야기하기, 인지-행동적 탐색하기, 정서적 탐색하기, 통찰하기, 치료적 변화되기 등이다. 본 연구에서는 내담자의 침묵과 웃음이 자기은폐 성향과 관련이 높을 것으로 판단되어 이를 새로운 유목으로 추가하였으며, 축어록에 내담자의 침묵과 웃음을 정확히 포함되도록 하였다.

#### 연구절차

##### 자료수집 절차

상담자들에게 개별적으로 연구 협조를 부탁하고 연구 참여를 허락한 상담자들을 대상으로 상담초기라고 할 수 있는 1회기에서 3회기 내의 한 회기 상담내용을 녹음하였다. 연구 대상 내담자들에게도 연구 참여 의사를 타진하여 이에 동의한 내담자에 한해 상담자가 배정되기 전에 자기은폐 질문지를 실시하였다. 이후 내담자들을 상담자들에게 무선 배정하였고, 초기 3회 상담 중 한 회기가 끝난 뒤 상담자와 내담자가 개별적으로 작업동맹 질문지와 상담회기 평가 질문지를 작성하였다. 질문지에 대해 응답한 후에는 각자

개별 봉투에 넣어 상담자가 내담자의 내용을 볼 수 없도록 하였다.

### 자기은폐 고, 저 집단의 분류

자기은폐 수준에 따라 상담자와 내담자의 언어적 상호작용 양상을 분석하기 위해 자기은폐 수준이 높은 내담자와 낮은 내담자를 구분하였다. 자기은폐 점수를 기준으로 상위 25%, 하위 25%를 고저집단의 기준으로 삼아 자기은폐 고저 집단에 각각 5사례가 배정되었다. 자기은폐 고집단은 자기은폐 점수의 범위가 46점에서 36.4점 ( $M=36.4, SD=5.55$ )이었으며, 자기은폐 저집단은 자기은폐 점수의 범위가 19점에서 25점( $M=22.2, SD=2.59$ )이었다.

### 자료평정 절차

자기은폐 고저집단에 해당하는 총 10사례를 축어록으로 작성하였다. 축어록 작성시 미묘한 비언어적 단서까지 포함되도록 유의하였다. 축어록 작성 후에는 축어록 내용을 언어유목으로 평정하기 위해 상담전공 석사 학위 이상의 평정자 3명이 Hill과 O'Brien(1999)의 상담기술 시스템과 Hill 등(1992)의 내담자 행동시스템 유목에 대한 단위 나눔 및 언어반응 유목을 3회 숙지하고 그 의미를 협의하여 평정자간 일치도를 높일 수 있도록 하였다. 상담기술 시스템 합의는 Kappa<sup>1)</sup> 지수 .60 이상이면 비교적 높은 일치도를 보이는 것으로 볼 수 있다는 Hill과 O'Brien(1999)의 제안을 따랐다. 본 연구에서 3명의 평정자간의 유목에 대한 일치도는 상담자 유목에서는 .60~.69 ( $M=.64$ ), 내담자 유목에서는 .72~.75( $M=.73$ )로 나타나 만족할만한 수준이었다. 일치도를 검토

1) 평정자간 일치도  $Kappa = (Po - Pc) / (1 - Pc)$ , Po 두 평정자간 합치된 코딩 단위의 비율(%), Pc: 두 평정자간 우연히 합치되었을 단위의 비율(%)

후 평정자들에게 각각 3~4개의 사례를 무선 배정하여 평정을 실시하였다. 개별 평정 과정에서 유목 평정이 애매한 것은 2회에 걸쳐 다시 만나 협의하여 최종 유목을 결정하였다.

### 분석방법

첫째, 수집된 19개의 상담사례 쌍의 상담회기, 상담동맹, 자기은폐 질문지에 대한 기술통계를 분석하였고, 자기은폐와 상담회기, 상담동맹과의 관계를 알아보기 위해서 상관분석을 실시하였다.

둘째, 상담자와 내담자의 언어 행동의 전반적인 모습을 알아보기 연계분석 프로그램을 통해 위해 상담자와 내담자가 한 회기에서 보인 전체 반응에 대한 개별 유목의 발생 빈도 비율인 기본율(base rate)을 구하였다. 그 다음, 상담자와 내담자의 상호작용 특성을 비교하기 위해서 일방적 독립성 검증(unidirectional independence test)을 하였다. 일방적 독립성 검증이란 두 반응의 이행에서 선행한 반응이 후속하는 반응의 발생 확률에 미치는 영향의 크기를 검증하는 것이다. 만약 후속반응이 선행반응으로부터 전혀 영향을 받지 않는다면 후속반응은 선행반응으로부터 독립적이라 할 수 있고, 후속반응의 발생확률이 선행반응으로부터 영향을 받는다면 후속반응은 선행반응으로부터 독립적이라 할 수 없다. 통계적으로 볼 때, 이 검증 결과는 Z 값으로 표시되는데, 이 값은 한 회기 내에서 발생한 반응수와 기본율에 크게 영향을 받으므로 이러한 문제점을 보완한 것이 Kappa<sup>2)</sup>값이다. Kappa값은 선행반응과 후행

2)  $Kappa = [X - E(X)] / [Max(X) - E(X)]$ 이라는 공식에 의해 구해짐  
X: 발생한 이행(transition)의 수  
E(X): 기댓값  
Max(X): 가능한 이행의 최대치



반응 간 연계의 강도를 나타내는 -1.0에서 +1.0까지의 값을 갖는다. 독립성 검증결과 나타난 Kappa값이 +1.0인 경우는 선행반응에 곧 이어서 특정 후속반응이 발생할 정도가 최대임을 나타내고, -1.0은 선행반응에 곧 이어서 특정 후속반응이 발생하지 않을 정도가 최대임을 나타낸다. 또한 Kappa값이 0.0인 경우는 선행반응에 곧 이어 특정 후속반응에 발생하는 정도가 우연적 발생확률에 지나지 않음을 의미한다. 따라서 Z 값에 의한 유의도 검증결과와 Kappa값을 통해 상담과정에서 발생하는 특정 상호작용 유형의 발생 가능성의 크기를 알 수 있다.

### 결 과

#### 내담자의 자기은폐 수준과 상담회기 평가 및 작업동맹 간의 관계

본 연구에서 분석된 변인들의 기술 통계치는 표 1에 제시된 바와 같다. 변인들의 평균값을 살펴보면 상담회기 후의 각성도를 제외한 모든 변인에서 상담자보다 내담자가 높은 점수를 보여 회기 평가와 상담관계 평가에 있어서 내담자가 보다 긍정적인 경향을 보여주었다.

내담자의 자기은폐 수준과 상담회기 및 작업동맹에 대한 평가와의 관계를 분석하기 위해 내담자의 자기은폐 점수와 상담회기의 4차원(순조로움, 깊이, 긍정적 정서, 각성도) 점수, 그리고 내담자의 작업동맹 지각 간의 상관계수를 산출하였다. 상관분석 결과는 표 2에 제시된 바와 같다.

표 1. 자기은폐 수준, 상담회기 평가, 작업동맹 평균 및 표준편차(N=19)

	내담자 자기은폐	상담회기 평가								작업동맹	
		깊이		순조로움		긍정적 정서		각성도		내담자	상담자
		내담자	상담자	내담자	상담자	내담자	상담자	내담자	상담자		
평균	29.42	24.00	20.42	25.58	21.63	24.84	21.26	14.79	16.16	135.16	96.28
표준편차	7.81	3.25	2.32	5.94	4.06	5.35	3.21	3.96	2.72	96.28	12.75

표 2. 내담자의 자기은폐 수준과 내담자의 상담회기 평가 및 작업동맹 점수 간의 관계(N=19)

	자기은폐	깊이	순조로움	긍정적 정서	각성도	작업동맹
자기은폐	1.00					
깊이	-.21	1.00				
순조로움	-.47*	.53*	1.00			
긍정정서	-.32	.75***	.74***	1.00		
각성도	.52*	-.42	-.66**	-.49*	1.00	
작업동맹	-.28	.63**	.71***	.67**	-.48*	1.00

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

표 3. 내담자의 자기은폐 수준과 상담자의 상담회기 평가 및 작업동맹 지각 간의 관계(N=19)

	자기은폐	깊이	순조로움	긍정정서	각성도	작업동맹
자기은폐	1.00					
깊이	.39	1.00				
순조로움	.23	.28	1.00			
긍정정서	.37	.40	.76***	1.00		
각성	.19	-.32	-.12	-.30	1.00	
작업동맹	.07	.24	.19	.49*	.58*	1.00

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

표 2에 따르면, 자기은폐 수준이 높은 내담자일수록 상담회기를 덜 순조롭다고 지각하는 반면, 상담회기 직후에 각성도가 높아지는 경향이 있는 것으로 나타났다. 특히 상담회기 평가 차원 가운데 각성도는 다른 회기 평가점수 및 작업동맹 점수와 모두 역상관을 보여 주는 것으로 나타났다. 즉, 각성 수준이 높을수록 상담에 깊이가 없고, 순조롭지 못하고, 긍정적 정서를 경험하지 못한다고 지각하는 것으로 나타났다. 반면, 자기은폐 성향과 작업동맹 평가와는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

다음으로 내담자의 자기은폐 수준과 상담자의 상담회기 평가 및 작업동맹 지각 간에 어떠한 관계가 있는지를 분석한 결과는 표 3에 제시된 바와 같다.

표 3에 제시된 바에 따르면 내담자의 자기은폐 수준과 상담자의 회기 평가 및 작업동맹 지각에는 통계적으로 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. 또한 상담자의 회기 평가 하위차원 가운데 순조로움과 긍정적 정서만이 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 상담자가 작업동맹을 긍정적으로 지각할수록 상담자는 회기 후에 긍정적인 정서와 각성을 경험하는 것으로

나타났다.

#### 내담자의 자기은폐 수준에 따른 상담자-내담자 언어적 상호작용 비교

##### 상담자와 내담자의 개별반응 기본율

내담자의 자기은폐 고, 저 집단에서 나타난 상담자, 내담자 개별반응의 기본율(한 회기에서 이루어진 전체 반응에 대한 개별반응의 비율)은 표 4에 제시된 바와 같다.

표 4에 의하면 두 집단에서 모두 가장 많이 나타난 상담자의 반응은 폐쇄형 질문이었으며, 즉시성의 반응이 가장 저조하게 사용되었다. 두 집단의 반응패턴을 비교해 보면, 자기은폐 고집단에서 저집단보다 더 많이 사용되어진 상담자의 반응은 개방형 질문, 직접적 안내, 그리고 상담자 웃음과 상담자 침묵이었다. 그리고 근소한 차이로 즉시성의 반응이 고집단에서 많이 나타났다. 반면, 자기은폐 저집단에서 고집단보다 더 많이 나타난 상담자의 반응은 재진술, 감정반영, 도전하기, 해석하기, 자기개방이었다. 다음으로 내담자의 반응의 경우, 두 집단 모두에서 가장 많이 나타난 반응은 자세히 이야기하기였다. 두

표 4. 자기은폐 수준에 따른 상담자와 내담자 언어반응의 기본율

유목 번호 <sup>1)</sup>	자기은폐 저집단					평균	자기은폐 고집단					평균
	사례1	사례2	사례3	사례4	사례5		사례1	사례2	사례3	사례4	사례5	
1	.04	.00	.02	.11	.01	.04	.01	.01	.04	.05	.10	.04
2	.34	.15	.16	.35	.06	.21	.35	.19	.22	.17	.23	.23
3	.16	.22	.14	.10	.16	.17	<b>.21</b>	<b>.20</b>	<b>.25</b>	<b>.18</b>	<b>.24</b>	<b>.22</b>
4 <sup>3)</sup>	<b>.06</b>	<b>.15</b>	<b>.28</b>	<b>.11</b>	<b>.15</b>	<b>.15</b>	.21	.09	.19	.05	.13	.13
5	<b>.02</b>	<b>.08</b>	<b>.03</b>	<b>.12</b>	<b>.15</b>	<b>.08</b>	.03	.01	.03	.12	.12	.06
6	<b>.10</b>	<b>.06</b>	<b>.07</b>	<b>.04</b>	<b>.09</b>	<b>.07</b>	.03	.02	.01	.03	.06	.03
7	<b>.02</b>	<b>.14</b>	<b>.01</b>	<b>.04</b>	<b>.12</b>	<b>.07</b>	.03	.06	.05	.00	.05	.04
8	<b>.03</b>	<b>.00</b>	<b>.02</b>	<b>.01</b>	<b>.07</b>	<b>.03</b>	.00	.01	.00	.07	.03	.02
9	.00	.03	.00	.00	.01	.01	<b>.01</b>	<b>.01</b>	<b>.00</b>	<b>.03</b>	<b>.03</b>	<b>.02</b>
10	.18	.11	.12	.09	.23	.15	.13	.35	.05	.19	.03	.15
11	.04	.06	.15	.01	.05	.06	<b>.01</b>	<b>.07</b>	<b>.16</b>	<b>.19</b>	<b>.00</b>	<b>.09</b>
12	.02	.00	.00	.02	.00	.01	.00	.00	.01	.02	.00	.01
23	.01	.01	.00	.01	.03	.01	<b>.02</b>	<b>.09</b>	<b>.03</b>	<b>.02</b>	<b>.00</b>	<b>.03</b>
25	.05	.01	.05	.01	.00	.02	<b>.01</b>	<b>.12</b>	<b>.02</b>	<b>.05</b>	<b>.14</b>	<b>.07</b>
전체 <sup>2)</sup>	1.01	1.00	1.00	1.00	1.09		.99	1.02	1.01	1.00	1.00	
13	<b>.11</b>	<b>.02</b>	<b>.00</b>	<b>.01</b>	<b>.04</b>	<b>.04</b>	.07	.06	.02	.01	.01	.03
14	.07	.02	.10	.05	.10	.07	<b>.18</b>	<b>.12</b>	<b>.09</b>	<b>.15</b>	<b>.05</b>	<b>.12</b>
15	.01	.00	.01	.01	.02	.01	<b>.01</b>	<b>.12</b>	<b>.00</b>	<b>.06</b>	<b>.00</b>	<b>.04</b>
16	<b>.50</b>	<b>.48</b>	<b>.32</b>	<b>.70</b>	<b>.24</b>	<b>.45</b>	.30	.14	.58	.44	.41	.37
17	<b>.10</b>	<b>.41</b>	<b>.40</b>	<b>.07</b>	<b>.45</b>	<b>.29</b>	.30	.30	.21	.19	.12	.22
18	.06	.04	.09	.09	.07	.07	<b>.02</b>	<b>.12</b>	<b>.00</b>	<b>.03</b>	<b>.24</b>	<b>.08</b>
19	.00	.01	.00	.00	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
20	<b>.03</b>	<b>.00</b>	<b>.02</b>	<b>.00</b>	<b>.00</b>	<b>.01</b>	.00	.00	.00	.00	.00	.00
21	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.01	.00	.00	.00	.00	.00
22	.01	.00	.01	.00	.00	.00	<b>.03</b>	<b>.00</b>	<b>.00</b>	<b>.01</b>	<b>.00</b>	<b>.01</b>
24	.06	.01	.00	.04	.00	.02	<b>.05</b>	<b>.00</b>	<b>.05</b>	<b>.02</b>	<b>.02</b>	<b>.03</b>
전체	1.01	1.01	1.00	1.00	.96	.04	1.00	1.07	1.00	1.00	1.00	

<sup>1)</sup> 1=승인과 확산 2=폐쇄형 질문 3=개방형 질문 4=재진술 5=감정반영 6=도전하기 7=해석하기 8=자기개방 9=즉시성 10=정보제공 11=직접적 안내 12=기타 13=저항하기 14=동의하기 15=적절한 요구하기 16=자세히 이야기하기 17=인지-행동적 탐색하기 18=정서적 탐색하기 19=통찰하기 20=치료적 변화하기 21=기타 22=내담자 침묵 23=상담자 침묵 24=내담자 웃음 25=상담자 웃음

<sup>2)</sup> 전체 반응 비율의 합이 1.00이 되지 않는 것은 개별반응 비율의 계산시 반올림으로 생겨난 결과임

<sup>3)</sup> 짙은 글씨는 두 집단간 차이가 나는 부분을 알아보기 쉽도록 표시

표 5. 자기은폐 수준에 따른 사례별 상담자→내담자 언어적 상호작용 유형 Kappa 값<sup>1)</sup>

반응 연계 <sup>2)</sup>	자기은폐 저집단					자기은폐 고집단				
	사례1	사례2	사례3	사례4	사례5	사례1	사례2	사례3	사례4	사례5
상2-내13	-.48	.15*	ns	-1.0	-1.0	.03	.08	-1.0	-1.0	-1.0
상2-내14	.38***	.56***	.52***	.47***	.19*	.43***	.62***	.24***	.49***	.60***
<b>상2-내16<sup>3)</sup></b>	<b>.29***</b>	<b>-.55</b>	<b>-.29</b>	<b>.27*</b>	<b>.40**</b>	<b>.20***</b>	<b>-.64</b>	<b>.13</b>	<b>-.04</b>	<b>-.16</b>
상2-내17	-.42	-.73*	-.44	-.70	-.18	-.86**	-.33	-.65*	-.35	.02
<b>상3-내13</b>	<b>.03</b>	<b>-1.0</b>	<b>ns</b>	<b>.23**</b>	<b>.30***</b>	<b>.10</b>	<b>.39***</b>	<b>.40***</b>	<b>.46*</b>	<b>.65***</b>
상3-내15	.40***	-1.0	-1.0	-1.0	.47***	1.0***	.45**	ns	-1.0	-1.0
<b>상3-내16</b>	<b>-.15</b>	<b>-.23</b>	<b>.35**</b>	<b>-.15</b>	<b>-.12</b>	<b>-.75*</b>	<b>.12**</b>	<b>.17</b>	<b>.26**</b>	<b>.13*</b>
상3-내17	.04	-.08	.02	.22***	-.22	.33***	ns	ns	ns	ns
상3-내18	.08*	.22***	-1.0	-.21	-.01	-1.0	ns	ns	ns	.26**
상4-내14	.19**	-1.0	.44***	.07	-.24	.29***	-1.0	.31***	.03	.10*
상4-내17	.01	.03	-.46*	.05	-.65*	-.52	.02	-.40	-1.0	-1.0
상5-내14	.16	.32***	.28*	.06	.49***	.26	1.0***	.47***	-1.0	.11*
상6-내14	.13**	.24***	.06	-1.0	.28***	-1.0	.47***	-1.0	.09	-1.0
상6-내16	-.49*	-1.0	-1.0	-.71*	-1.0	-1.0	-1.0	-1.0	-1.0	-1.0
상7-내13	-1.0	.15**	ns	-1.0	-1.0	.31**	-1.0	-1.0	ns	-1.0
상7-내14	.37***	-1.0	-1.0	-1.0	.26***	.63***	.11	.29	ns	.14*
<b>상8-내14</b>	<b>-1.0</b>	<b>.50***</b>	<b>-1.0</b>	<b>.49***</b>	<b>ns</b>	<b>-1.0</b>	<b>-.67</b>	<b>-1.0</b>	<b>-1.0</b>	<b>-1.0</b>
상10-내15	-.09	.1***	.48***	-1.0	-1.0	-1.0	-1.0	ns	.30***	-1.0

<sup>1)</sup> Kappa 값은 한 회기 내에서 발생한 반응 수에 영향을 받지 않는 값으로 -1.00에서 +1.00까지의 범위에 속하게 되며, +Kappa값은 선행반응에 후속하는 후행반응이 우연적으로 발생하리가 기대되는 것보다 자주 발생하는 것.

<sup>2)</sup> 2=폐쇄형 질문 3=개방형 질문 4=재진술 5=감정반영 6=도전하기 7=해석하기 8=자기개방 10=정보제공 13=저항하기 14=동의하기 15=적절한 요구하기 16=자세히 이야기하기 17=인지-행동적 탐색하기 18=정서적 탐색하기

<sup>3)</sup> 짝은 글씨는 두 집단간 차이가 나는 부분을 알아보기 쉽도록 표시

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , ns(무반응)

집단간의 반응비율의 차이를 비교해 보면, 고집단의 경우 저집단에 비해 동의하기와 적절한 요구하기가 많이 나타났고, 근소한 차이로 내담자의 웃음, 내담자 침묵, 정서적 탐색이 많은 것으로 나타났다. 반면, 자기은폐 저집단에서 내담자들은 고집단에 비해 자세히 이야기하기, 인지-행

동적 탐색하기 반응을 많이 보였으며, 근소한 차이로 저항하기, 치료적 변화를 보이는 반응을 더 많이 보였다.

**상담자-내담자 간의 언어적 상호작용의 패턴**

내담자의 자기은폐 수준에 따라 상담자와 내담자의 언어적 상호작용 패턴이 어떤 차이가 있는지를 분석하기 위해 특정 상담자 반응 뒤에 나오는 내담자의 특정 반응 비율이 우연적으로 나올 확률보다 높은지, 혹은 낮은지를 일방적 독립검증을 통해 분석한 결과는 표 5에 제시된 바와 같다. 분석회기 중에 거의 나타나지 않은 반응 쌍들은 표 5에서 제외하였다.

표 5는 내담자의 자기은폐 수준에 따라 상담자 특정 반응 다음에 후속하는 내담자의 반응

유목 연계에 어떠한 차이가 있는지를 보여준다. 일방적 독립성 검증의 결과에 따르면 내담자의 자기은폐 정도에 상관없이 모든 상담 사례에 통계적으로 유의미하게 나타난 연계 단위는 상담자의 ‘폐쇄질문’에 대한 내담자의 ‘동의하기’(상2-내16)의 후속반응이다. 상담회기 내에서 통계적으로 유의하게 많이 나타난 반응들을 중심으로 자기은폐 저집단에 비해 고집단에서 상대적으로 많이 나타난 반응연계 패턴을 보면, 상담자 ‘개방질문’에 대해 내담자 ‘저항하기’(상3-내13), 혹은 ‘자세히 이야기하기’(상3-내16) 패턴이었다. 이에 반해, 자기은폐 저집단에서 상대적으로 많이 나타난 통계적으로 유의한 상호작용 패턴은 상담자의 ‘폐쇄질문’에 대한 내담자의 ‘자세히 설명하기’(상2-내16), 상담자 ‘도전하기’에 대한 내

표 6. 자기은폐 수준에 따른 내담자→상담자 언어적 상호작용 유형 Kappa 값<sup>1)</sup>

반응 연계 <sup>2)</sup>	자기은폐 저집단					자기은폐 고집단				
	사례1	사례2	사례3	사례4	사례5	사례1	사례2	사례3	사례4	사례5
내13 <sup>3)</sup> -상25	.01	-1.0	ns	-1.0	-1.0	-1.0	.11*	.11**	-1.0	1.0
내14-상2	0	-1.0	.16**	.13*	-1.0	.12	.07	-.15	.02	.07
내15-상10	.24**	1.0***	.01	-1.0	.28**	-1.0	.10	ns	.14*	-1.0
내16-상2	.37	.23	.27*	.15*	-.23	.12*	.01	.17	.16	.09
내16-상10	-.39*	-.73*	-1.0*	-.41*	-.80*	-1.0	-.62**	-1.0**	-.13	-1.0
내18-상3	.01	.09*	.06	.15**	.05	-1.0	-.04	-1.0	.12*	-.27
내18-상4	.12*	.15**	-.53	.04	.12*	-1.0	-.04	-1.0	.12*	-.27
내18-상5	.16*	-1.0	.28*	.17***	0.0	-1.0	-1.0	-1.0	-1.0	.21*

<sup>1)</sup> Kappa 값은 한 회기 내에서 발생한 반응 수에 영향을 받지 않는 값으로 -1.00에서 +1.00까지의 범위에 속하게 되며, +Kappa값은 선행반응에 후속하는 후행반응이 우연적으로 발생하리라 기대되는 것보다 자주 발생하는 것을, -Kappa값은 우연적으로 발생하리라 기대되는 것보다 적게 발생하는 것을 뜻한다.

<sup>2)</sup> 2=폐쇄형 질문 3=개방형 질문 4=재진술 5=감정반영 10=정보제공 13=저항하기 14=동의하기 15=적절한 요구하기 16=자세히 이야기하기 18=정서적 탐색하기 25=상담자 웃음

<sup>3)</sup> 짙은 글씨는 두 집단간 차이가 나는 부분을 알아보기 쉽도록 표시

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, ns(무반응)

답자 '동의하기'(상6-내14), 상담자 '자기개방'에 대한 내담자 '동의하기'(상8-내14)의 패턴으로 나타났다.

다음으로 내담자 반응에 후속하는 상담자의 반응 패턴에 있어서 내담자의 자기은폐 성향에 따른 차이를 살펴본 결과는 표 6에 제시된 바와 같다. 표 6에 제시된 바에 따르면 내담자의 선행 반응에 대해 상담자의 후속반응 가운데 내담자의 자기은폐 수준이 낮은 집단에서 통계적으로 유의하게 많이 나타나는 상호작용 패턴은 내담자의 저항에 대해 상담자가 웃음으로 반응하는 패턴(내13-상25)이 고집단에서 2사례 나타난 반면 저집단에서는 한 사례에서도 나타나지 않아 차이를 보였다. 반대로 내담자의 자기은폐 수준이 낮은 집단에서는 내담자의 정서적 탐색 반응에 대해서 상담자가 개방형 질문(내18-상3), 재진술(내18-상4), 감정 반영(내18-상5) 패턴 등 깊은 탐색을 촉진하는 반응 패턴이 자기은폐 고집단보다 더 많은 사례에서 나타났다. 또한 내담자의 적절한 요구에 대해서 상담자의 정보제공(내15-상10), 내담자의 동의하기 반응에 대해 상담자가 폐쇄질문으로 후속 반응을 하는 경우(내14-상2)도 내담자의 자기은폐 수준이 낮은 집단에서 높은 집단에 비해 더 많은 사례에서 나타났다.

### 논의 및 제언

본 연구는 내담자의 자기은폐 수준이 상담자/내담자의 상담회기 평가 및 작업동맹과 어떠한 관계를 갖는지를 분석하였고, 내담자의 자기은폐 수준이 높은 집단(상위 25%)과 낮은 집단(하위 25%)으로 나누어 상담자와 내담자 간의 언어적 상호작용 패턴을 비교하였다. 주요 연구결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 내담자의 자기은폐 수준이 높을수록 내담자들은 상담회기를 순조롭지 못하다고 평가하고, 상담직후 각성도가 높았다. 이는 자기은폐 성향이 높은 내담자들이 상담에 대해 부정적인 태도를 지닌다는 결과(김주미, 2001; 장진이, 2001; Cepado-Benito & Short, 1998; Kelley & Achter, 1995; Larson & Chastain, 1990)를 반영하는 것으로, 결국 상담에 대한 부정적인 태도가 실제 상담 회기에서도 내담자에게 영향을 미치는 것이 아닌가 생각된다. 아울러 이런 결과는 자기은폐와 상담회기 간의 관계에 대한 선행연구 결과들의 불일치를 일부 설명해주고 있다고 하겠다. 예컨대, 선행연구에서는 상담회기의 깊이, 순조로움 평가가 자기은폐와 상관이 없게 나타났고(김윤희, 2000), 자기은폐 성향이 높은 사람들이 오히려 상담회기를 더 순조롭고 상담 직후 더 긍정적 정서를 경험한다고 한 연구(김용장, 1999)가 있었는데 이 연구들은 일반 대학생들을 대상으로 하였다는 점에서 실제 내담자들에게 일반화하는 데 한계가 있다. 반면, 본 연구 결과는 자기은폐 수준이 높은 내담자들이 상담횟수가 늘어질수록 상담회기를 부정적으로 평가한다는 봉삼례(1995)의 연구 결과와 부분적으로 일치한다고 볼 때, 실제 내담자들을 대상으로 했을 경우 자기은폐 수준에 따라 내담자들이 다른 상담 경험을 한다는 것을 확인할 수 있다. 즉, 내담자들은 자기은폐 수준이 높을수록 상담회기를 순조롭지 못하고, 높은 각성도를 경험한다고 말할 수 있겠다. 본 연구 결과는 실제 내담자들에게 상담회기를 평가하도록 하였다는 점에서 기존 연구들보다는 실제 상담과정 및 내담자의 특성을 제대로 반영하고 있다고 볼 수 있다. 자기은폐가 높은 내담자들이 상담 후 각성을 경험하는 것은 자기개방이 요구되는 상담 장면에서 그만큼 긴장하는 게 아닌가 생각된다. 자기은폐 성향

이 높은 내담자들은 상담회기를 순조롭지 못하다고 지각하고, 상담 직후 불안하고, 떠 있는 듯한 각성상태를 경험할 것으로 보이므로 이러한 내담자들에 대한 상담자들의 섬세한 관찰과 배려가 필요하다.

둘째, 작업 동맹은 내담자의 자기은폐 성향과 아무런 관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 본 연구의 사례수가 19개로 작았고, 상담회기가 상담 초기로 국한되어 아직 상담동맹관계가 형성되지 못했을 가능성이 높기 때문인 것으로 보인다. 내담자와 상담자들의 지각된 작업동맹과 상담회기 평가 간의 상관 분석 결과 내담자는 상담회기가 순조롭고, 깊어 있다고 평가하고 상담 후 긍정적 정서를 경험할수록 그리고 각성도의 수준이 낮을수록 높은 상담동맹 관계를 맺고 있다고 지각하였다. 반면 상담자의 경우는 상담회기의 깊이, 순조로움의 차원은 상담동맹 관계와 관계가 없는 것으로 나타났고, 상담직후 긍정적 정서와 각성도가 높을수록 상담동맹 관계가 높은 것으로 지각하고 있었다. 이와 같은 결과는 상담관계에 기여하는 요인이 상담자와 내담자 간에 차이가 있을 수 있음을 시사해 준다.

셋째, 내담자의 자기은폐 수준의 고, 저 집단 간에 상담자와 내담자의 언어반응 비율 결과에 따르면 자기은폐 수준이 높은 내담자들일 수록 깊은 내면적 탐색을 저해하는 반응들, 예를 들면 동의하기, 적절한 요구하기 등이 상대적으로 많이 나타났고, 자기은폐 수준이 낮을수록 인지-행동적 탐색과 자세히 이야기하기 등의 반응이 더 많이 나타나는 경향을 보였다. 이를 상담자-내담자 간 상호작용 패턴을 통해 구체적으로 들여다 보면 같은 반응이라도 자기은폐 수준에 따라서 다른 상호작용 양상을 보임을 알 수 있다. 예컨대, 자세히 이야기하기 반응은 자기은폐 수준이 높은 집단의 경우 개방질문 뒤에 연결되는 경향이

있는 반면 자기은폐 수준이 낮은 집단에서는 상담자의 폐쇄질문 뒤에 나타나는 경향성을 보이고 있다. 보통 개방질문은 내담자에게 보다 탐색적이고 다양한 반응을 할 수 있도록 유도하는 반응이고, 폐쇄질문의 경우 한정된 반응을 야기할 수 있다고 할 때 자기은폐 수준이 높은 집단의 경우 탐색적인 반응을 보여야 할 때 단순한 사실이나 자세한 얘기로 상황을 만들어 가는 것을 알 수 있다. 또한 상담자의 개방질문에 저항하는 반응이 자기은폐 고집단 사례에서 뚜렷하게 많이 나타나 자기은폐 수준이 높은 내담자들이 상담자의 탐색을 유도하는 반응에 불편해함을 알 수 있다. 동의하기의 경우에도 자기은폐 고집단의 경우 감정반영이나 상담자가 내담자의 말을 그대로 되돌려 주는 재진술 반응에 단순동의를 하고 있는 반면에 자기은폐 저집단의 내담자는 상담자의 도전하기 질문에 동의하는 반응을 보임으로써 차이를 보이는 점도 이 두 집단 내담자의 특성을 보여준다 하겠다.

내담자의 자기은폐 특성은 상담자의 개입에도 영향을 주어 내담자가 자기은폐 성향이 낮은 경우에 감정반영, 재진술, 도전하기, 해석하기 등의 상담자의 탐색적 반응 비율이 상대적으로 더 많이 나타났다. 내담자 반응에 대한 상담자 반응의 패턴에서도 내담자의 자기은폐 수준이 낮은 경우, 내담자의 정서적 탐색 반응에 대해 개방형 질문, 재진술 및 감정반영 같은 보다 탐색을 심화하는 상담자의 반응이 후속되는 경향이 나타났다. 내담자의 자기은폐 수준에 따라 실제 상담자-내담자 간에 이루어지는 상호작용 패턴이 구분된다는 결과는 자기은폐 성향이 강한 내담자일수록 저항이 높아질 수 있다는 점, 피상적인 반응을 할 가능성이 있다는 점, 나아가 이것이 조기 탈락률로 연결될 수도 있음을 보여준다. 본 연구는 실제 상담사례를 대상으로 자기은폐

성향이라고 하는 내담자 특성이 상담자와 내담자의 구체적인 언어적 상호작용에 어떤 영향을 미칠 지, 상담성과 변인의 하나인 회기평가에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 분석하고자 하였다는 점에서 실제 상담과정에 시사하는 바가 크다. 본 연구 결과를 바탕으로 상담 실제 및 추후 연구에 시사하는 바를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 자기은폐 성향이 높은 내담자들의 심리적 특성을 상담자가 공감적으로 이해하고 이에 대한 배려를 충분히 할 수 있어야 한다는 것이다. 자기은폐 성향이 높은 내담자들은 이들의 심리적 특성으로 인해 상담과정에서도 긴장을 많이 하고, 불편해하며 상담이 끝난 후에도 부정적인 방향으로 각성된 느낌을 경험한다는 것을 상담자가 심분 이해해야 한다. 둘째, 내담자의 상태가 상담 중에 언어적/비언어적 반응으로 표현되므로 내담자가 단순한 동의나 되묻는 질문, 저항, 침묵이나 웃음 등이 많이 나타날 경우에는 상담자는 내담자의 자기은폐 변인이 관련될 수 있음을 고려할 수 있어야 할 것이다. 상담자들은 상담에 들어가기 전 자기은폐 질문지를 검토 또는 실시함으로써 자기은폐 성향을 파악할 수 있을 것이다.

본 연구는 초심 상담자, 소수의 초기 상담사례로 국한된 자료를 분석하였기 때문에 일반화에 한계가 있다. 추후 연구에서는 숙련된 상담자들을 포함시키고, 보다 많은 사례수를 확보하여 자기은폐 성향이 다른 요인들과 어떻게 관련되어 있는지 보다 복합적으로 분석해볼 필요가 있다. 또한 회기 수를 달리하여 회기가 변함에 따라 내담자의 은폐 성향이 어떻게 변화하는지도 분석해 볼 필요가 있겠다.

## 참고문헌

- 김수현 (1988). 상담자의 언어반응과 내담자의 친애 욕구가 상담의 과정변인에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김용장 (1999). 내담자의 자기은폐와 상담자의 언어 반응 유형에 따른 상담효율성. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김윤희 (2002). 내담자의 자기은폐 수준과 상담자의 자기노출 유형에 따른 상담효과의 차이 비교. 한국교원대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김주미 (2001). 심리적 불편감, 자기은폐, 사회지지망, 개인주의-집단주의가 전문적 도움 추구 태도에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 봉삼례 (1995). 지각된 상담자의 자기공개와 내담자의 자기은폐에 따른 상담자, 상담회기 및 내담자 만족도의 평가. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이상희 (1993). 상담회기 평가질문지(Session Evaluation Questionnaire)의 타당화 연구. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장진이 (2001). 자기은폐와 정서표현 성향, 지각된 사회적지지 그리고 도움추구태도 간의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 전용오 (2000). 대학상담에서 상담자-내담자 동맹관계와 상담성과 간의 연계적 관계. 서울대학교 대학원 박사학위.
- 최수미 (1998). 내담자의 자기은폐 특성에 따른 상담자와 내담자의 자기공개 반응의 관계. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 황주연 (2002). 자아강도와 자기은폐에 따른 상담동기와 상담자에 대한 기대. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- Carpenter, B. N. (1987). The relationship between



- psychopathology and self-disclosure: An interference/competence model. In V. J. Derlega & J. H. Berg (Eds.), *Self-disclosure* (pp. 203-227). New York: Plenum Press.
- Cepeda-Benito, A., & Short, P. (1998). Self-concealment, avoidance of psychological services, and perceived likelihood of seeking professional help. *Journal of Counseling Psychology, 45*, 58-64.
- Evans, N. (1976). Mourning as a family secret. *Journal of the American Academy of child Psychiatry, 15*, 502-509.
- Freud, S. (1958). *On the beginning of treatment: Further recommendations on the techniques of psychoanalysis*. London: Hogarth Press. (Original work published 1913).
- Gendlin, E. T. (1978). *Focusing*. New York: Bantam.
- Greenson, R. R. (1967). *The technique and practice of psychoanalysis*(Vol. 1). New York: International Universities Press.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. A publication.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Coger, M. C., & Denman, D. W. (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert process. *Journal of Counseling Psychology, 40*, 278-287.
- Hoyt, M. F. (1978). Secrets in psychotherapy: Theoretical and practical considerations. *International review of Psychoanalysis, 5*, 231-241.
- Jourard, S. M. (1971). *The transparent self*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Jung, C. G. (1933). *Modern man in search of a soul*. New York: Harvest Books.
- Kelly, A. E. (1998). Clients' secret keeping in outpatient therapy. *Journal of Counseling Psychology, 45*, 50-57.
- Kelly, A. E., & Achter, J. A. (1995). Self-concealment and attitudes toward counseling in university students. *Journal of Counseling psychology, 42*, 40-46.
- Kelly, A. E., & McKillop, K. J. (1996). Consequences of revealing personal secrets. *Psychological Bulletin, 120*, 450-465.
- Kline, W. B. (1986). The risks of client self-disclosure. *American Mental Health Counselors Association Journal, 8*, 94-99.
- Larson, D. G., & Chastain, R. L. (1990). Self-concealment: Conceptualization, measurement, and health implication. *Journal of Social and Clinical Psychology, 9*, 439-455.
- Perls, F. S. (1969). *Gestalt therapy verbatim*. La Fayette, CA: Real People Press.
- Regan, A. M., & Hill, C. E. (1992). Investigation of what clients and counselors do not say in brief therapy. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 168-174.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Stiles, W. B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 48*, 176-185.
- Stiles, W. B. (1987). "I have to talk to somebody": A fever model of self-disclosure. In V. J. Derlega & Berg (Eds.), *Self-disclosure*(pp. 257-282). New York: Plenum Press.
- Stiles, W. B. (1989). *Use of the session evaluation questionnaire*. Manuscript. Miami University.
- 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.
- Vogel, D. L., & Wester, S. R. (2003). To seek help or not to seek help: the risks of self-disclosure. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 351-361.
- Yalom, I. D. (1985). *The theory and practice of group psychotherapy*(3rd ed.). New York: Basic books.
- 원 고 접 수 일 : 2004. 5. 27  
수정원고접수일 : 2004. 7. 20  
게 재 결 정 일 : 2004. 8. 3

K C I

## **Relationships of the Client's Self-Concealment and the Session Evaluation and the Counselor-Client Verbal Interaction: The Case of Beginning Phase Counselors**

**Jin-Hee Son**

**Sun-Moon University**

**Sung-Kyung Yoo**

**Ewha Woman's University**

In the present study, we investigated the relationships of the client's self-concealment, the session evaluation and the working alliance. Also, we examined the difference of the counselor-client's verbal interaction according to the level of the client's self-concealment. We collected data from the 19 real counseling sessions in the beginning phase. Research participants were 7 counselors working at a university counseling center with about 2 years of counseling experiences in average and 19 clients. Clients were requested to fill out the Self-Concealment Scale before the counseling started, and the clients and the counselors filled out separately the Session Evaluation Questionnaire and the Working Alliance Scale right after the session. To compare counselor-client verbal interactional pattern depending on the level of the client's self-concealment, we divided the 19 sessions into the two groups. The high 25% of the self-concealors are classified as the high self-concealors (5 sessions) and the low 25% of the self-concealors as the low self-concealors(5 sessions). The total of the ten sessions were transcribed and the counselors' and the clients' verbal responses were coded using Hill's verbal response categories. The results indicated that the high self-concealors perceived the counseling session less smooth and felt aroused after the session. Counselors were shown to unaffected by the level of client's self-concealment in the session evaluation. There was no significant relationship between clients' self-concealment and working alliance perceived by both clients and counselors. The analysis of the counselor-client's verbal interaction indicated that the client's self-concealment affected the clients' and the counselors' verbal response and their interaction. Implications for counseling practice and future research were suggested.

*Key Words : Self-Concealment, Session Evaluation, Working Alliance*