

상담자의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향

황 인 호[†]
건국대학교

본 연구는 상담자의 자기효능감, 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향과 각 변인들 간의 차이를 연구한 것이다. 본 연구는 서울, 경기지역을 비롯한 전국 주요 10개 지역에서 학회 분회수 비례를 고려하여 추출한 상담자와 내담자 표본을 총 15쌍 (30명)으로 하여 자료를 분석하였다. 본 연구에서 사용한 측정도구는 자기효능감(Self-efficacy)은 Larson 등(1992)이 개발하고 홍수현(2001)이 번안한 상담자 자기효능감 질문지(Counseling Self-Efficacy Inventory)를 수정 보완하여 사용하였고, 상담자의 역전이 행동은 Friedman과 Gelso(2000)가 개발한 역전이 행동 질문지(Inventory of Countertransference Behavior)를 수정 보완하여 사용하였다. 또한 상담자의 상담협력관계는 Horvath와 Greenberg(1989)가 제작한 상담협력관계 질문지(Working Alliance Inventory: WAI)의 상담자용을 사용하였고, 상담만족도를 알아보기 위하여는 Larsen(1979)의 CSQ(Client Satisfaction Questionnaire)를 김원준(1993)이 번안한 상담만족도 질문지를 수정 보완하여 사용하였다. 자료처리는 SPSS/Win 10.0 프로그램을 사용하여 통계처리 하였으며, 연구문제는 각 하위요인들이 상담만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 Stepwise를 이용한 중다회귀분석을 실시하였다. 이러한 결과는 상담만족도에 영향을 미치는 상담자의 자기효능감 하위 변인은 상담자의 상담만족도인 경우에는 세부상담기술이 가장 영향력 있는 변인으로 유의한 차이가 있었고, 내담자의 상담만족도인 경우에는 세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기 등이 유의한 차이를 나타내었다. 또한 상담자와 내담자의 상담만족도에 영향을 미치는 상담자의 역전이 행동 하위변인은 모두 유의미한 차이가 있었다. 상담만족도에 영향을 미치는 상담자의 상담협력관계 하위변인 중 내담자와 상담자의 상담만족도를 높이는 데에는 정서적 유대가 가장 영향력 있는 유의미한 변인으로 나타났고, 내담자의 상담만족도에 영향을 미치는 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계에서는 상담협력 관계가 가장 영향력 있는 유의미한 변인으로 나타났다. 이는 상담 및 심리치료현장에서 원활한 상담협력관계 형성을 위한 방안이 강구되어야 할 것이다.

주요어 : 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계, 상담만족도

황인호는 건국대 강사와 서초상담심리치료원에 근무하고 있음.

[†] 교신저자 : 황 인 호, (137-855) 서울시 서초구 서초동 1302-1 서초오피스텔 719 호

E-mail : hih5909@yahoo.co.kr

본연구의 목적은 현대사회가 점차 복잡해지고 다양해짐에 따라 상담에 대한 요구가 늘어나고 있고 또한 전문화된 유료상담이 늘면서 상담만족도에 대한 관심이 점차 늘어나고 있다. 이러한 시대적 상황에 부응하여 질적으로 만족스러운 상담의 성과를 가져오기 위한 연구가 절실히 필요하다. 그 중에서도 상담 만족도는 상담자에 대한 내담자의 호의적인 지각과 상담 시간 자체에 대한 느낌, 내담자의 상담포기, 문제해결정도, 치료효과 검증 등을 반영한 것으로 바람직한 상담성과를 측정할 수 있는 중요한 하나의 요인이다. 이러한 상담만족도를 높이기 위해서는 전문적인 상담자가 매우 필요한 실정이지만 우리의 현실을 볼 때 상담이 필요한 내담자들에게 직접적인 상담 및 심리치료의 서비스를 제공하는 전문상담자가 절대적으로 부족한 것이 사실이다.

최근 상담현장에서는 체계적인 훈련과정을 거치지 않은 비전문직 상담자가 늘어나면서 내담자의 상담만족도가 저하되고 상담의 질적 하락을 초래하는 경우가 많다. 즉 상담을 할 때 전문성과 인성, 상담기술 등을 제대로 갖추고, 지속적인 자기점검을 하는 전문 상담자는 내담자의 상담만족도를 높이고, 긍정적으로 내담자를 변화시키는 역할을 담당하게 되지만 그렇지 않을 경우에는 상담자 자신의 해결되지 않은 심리적인 문제가 내담자에게 반영되어 부정적인 상담성과를 초래하기도 한다.

이러한 현실적인 문제에 접하게 되면서 과연 상담 및 심리치료에서 상담 만족도에 영향을 주는 상담자의 변인은 어떤 것이 있는지에 대한 의문을 갖게 되어 본 연구를 시작하게 되었다. 선행연구를 살펴보면 상담 장면에서 상담자의 자기효능감을 높여주는 것이 상담 훈련에 있어 중요한 요인으로 제시되었고

(Johnson, Baker, Kopala, Kiselica, & Thompson, 1989), 상담수련생의 수행수준(Friedlander, Keller, Peca-BakerOlk, & Olk, 1986), 유능성(Ridgway, 1990), 훈련수준(Sipps, 1991) 등과 정적상관이 있음이 밝혀졌다. 그러나 상담자의 자기효능감이 상담만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 미흡한 실정이다(윤정실, 2001).

또 다른 상담자 변인인 역전이 행동은 Langs (1981)의 연구에 의하면 내담자의 저항 원인이 되며 상담자가 이를 해결하기 위한 과제의 하나로 자기분석을 받을 것을 제시하면서 역전이 행동 조절의 중요성을 언급하였다. 또한 Freud(1959)는 상담자 스스로가 자기분석을 받음으로써 상담 중에 역전이 행동이 발생하는 것을 최소화해야 한다는 점과, 역전이 행동이 상담과정이나 결과에 중요한 영향을 미친다는 점도 시사하였다.

그러나 이와 같이 상담자의 역전이 행동에 대한 중요성이 강조되어 온 것과는 달리 이에 대한 연구가 미흡한 실정이고 국내에도 상담자의 역전이 행동에 대한 연구 성과가 별로 많지 않다(최가희, 2002).

마지막으로 상담자의 상담협력관계는 상담의 중요한 변화를 일으키는 요인 중 하나로 상담의 성패를 좌우하는 중요한 요인으로 부각되면서 많은 연구자들이 주목할만한 연구 성과를 거둔 것도 사실이지만(Hartly & Stupp, 1983; Marmar, Horwits, Weiss, & Marziali, 1986; Horvath & Greenberg, 1989; Marziali, Marmar, & Krupnick, 1981) 상담협력관계가 상담만족도에 어떤 영향을 미치는가에 대한 연구 성과는 별로 많지 않다.

이상과 같은 선행연구 결과를 종합해 보면 여러 변인들 간의 부분적이고 독립적인 연구는 그동안 진행되어 왔지만 상담자의 여러 변

인을 통합하여 상담만족도를 연구한 경우는 미흡한 실정이다.

또한 기존의 연구가 내담자에게 초점이 맞춰진 부분적인 연구인 것에 비해 본 연구는 상담자에게 초점을 맞춘 연구로써, 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계 등을 중심으로 하여 상담만족도를 알아보고자 한다.

따라서 본 연구를 통하여 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향을 알아봄으로써 상담자 및 내담자의 상담만족도를 높이는 데 유용한 기초 자료를 제공 할 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 상담자의 자기효능감, 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향과 각 변인들 간의 차이를 알아보는 것이다. 이를 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 상담자의 자기효능감 하위요인들이 상담자와 내담자의 상담만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 2. 상담자의 역전이 행동 하위 요인들이 상담자와 내담자의 상담만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 3. 상담자의 상담협력관계 하위 요인들이 상담자와 내담자의 상담만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

연구문제 4. 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 상담자와 내담자의 상담만족도에 미치는 영향은 어떠한가?

방 법

연구대상

본 연구에서는 한국 심리학회 산하 상담심리학회 회원 중에서 상담심리전문가(26명, 상담심리사(43명)와 상담관련 자격증 소지 상담자(11명), 그리고 상담석사과정 대학원생 중 현재 상담활동을 하고 있는 상담자(71명)등 151명의 상담자와 그 상담자에게 상담을 받고 있는 151명의 내담자 전체 총 302명이 본 연구의 대상이다. 내담자의 분포는 성별은 여성 91명(60.3%), 남성 60명(39.7%)순으로 나타났으며, 나이에 있어서는 40대 후반이상 56명(37.1%), 30대 후반- 40대 초반 57명(37.7%), 20대이상 -30대 초반 37명(24.5%)순으로 대부분 30대 이상이었다. 내담자의 상담회수는 2회 10(6.6%), 3회 33회(21.9%), 4회 29(19.2%), 5회30(19.9%), 6회 이상 49(32.5%)이다.

측정도구

본 연구에서 사용한 도구는 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계, 상담자의 상담만족도, 내담자의 상담만족도 등 다섯 가지 질문지를 사용하였다.

상담자의 자기효능감 질문지

상담자로서의 자기효능감(Self-efficacy)을 알아보기 위하여 Larson 등(1992)이 개발하고 홍수현(2001)이 번안한 상담자 자기효능감 질문지(Counseling Self-Efficacy Inventory)를 수정 보완하여 사용하였다.

본 질문지는 5개의 하위 척도로 구성되어 있고 자기보고형 질문지로 총 37문항이다. 본 질문지에서는 상담자의 자기효능감을 세부상담기술(microskills), 상담과정(counseling process), 어려운 내담자 행동 다루기(dealing with difficult client behavior), 문화적 차이를 다루는 능력

(cultural competence), 가치에 대한 자각(awareness of values)으로 나누어 측정하였다. 각 문항은 (1) '전혀 그렇지 않다'에서 (6) '매우 그렇다'의 6점 Likert 점수로 평정되며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다.

본 질문지를 개발할 당시 Cronbach α 를 구하였는데 전체 내적 신뢰도는 .93이었고 하위척도별 내적 신뢰도는 세부상담기술 .88, 상담과정 .87, 어려운 내담자 행동 다루기 .80, 문화적 차이를 다루는 능력 .78, 가치에 대한 자각 .62였다. 본 연구에서 예비검사를 실시하여 나타난 Cronbach α 의 전체 내적 신뢰도는 .95이고, 각 하위별 내적 신뢰도는 세부 상담 기술의 .89, 상담과정은 .91, 어려운 내담자 행동 다루기는 .88, 문화적 차이를 다루는 능력의 경우 .65, 가치에 대한 자각은 .37이었다. 가치에 대한 자각의 하위척도의 내적 신뢰도가 낮으므로, 이 하위 척도를 본 연구에서 제외하였다. 본 연구에서는 4개 하위 요인의 요인점수로 상담자의 자기효능감 수준을 측정했다.

상담자의 역전이 행동 질문지

역전이 행동질문지는 Friedman와 Gelso (2000)가 개발한 역전이 행동 질문지 (Inventory of Countertransference Behavior)를 수정 보완하여 사용하였다. 이 검사는 총 21문항이며 (1) 전혀 그렇지 않다'에서 (5) '매우 그렇다'의 5점 Likert 척도로 되어 있다. 이 척도는 적극적인 역전이 행동과 소극적인 역전이 행동의 두 하위 척도로 구성된다. 내적 신뢰도를 측정하기 위하여 제작자들은 Cronbach α 를 구하였는데 전체 내적 신뢰도는 .83이다. 적극적 역전이 하위 척도의 내적 신뢰도는 .70이며, 소극적 역전이의 내적 신뢰도는 .76이었다. 본 연구에서의 예비검사 신뢰도를 알아보기 위해 Cronbach

α 를 구하였는데 전체 내적 신뢰도는 .88이고, 적극적 역전이 행동 하위척도의 내적 신뢰도는 .78, 소극적 역전이 행동의 내적 신뢰도는 .86이었다. 본 연구에서는 2개 하위 요인의 요인 점수로 상담자의 역전이 행동 수준을 측정하였다.

상담자의 상담협력관계 질문지

본 연구에서는 상담협력관계 질문지 (Working Alliance Inventory: WAI)를 사용하였다. Bordin (1979)의 이론에 기초하여 Horvath와 Greenberg (1989)가 제작한 본 검사도구는 목표합의(goal agreement), 과제동의(task agreement), 정서적 유대(emotional bond) 등 3개 하위요인의 총 36문항으로 구성된 자기보고형 질문지이다. 각 문항은 정도에 따라 7점 Likert 척도로 평가된다. 평가자의 유형에 따라 상담자용, 내담자용, 관찰자용이 있는데 본 연구에서는 상담자용을 사용하였다. 본 연구에서 예비검사를 실시하여 Cronbach α 를 구하였는데 전체 내적 신뢰도는 .96이었고 각 하위 요인별 내적 신뢰도는 목표합의 .86, 과제동의 .90, 정서적 유대 .89이었다. 본 연구에서는 3개 하위 요인의 요인 점수로 상담자의 상담협력관계 수준을 측정하였다.

상담만족도 질문지

연구에서는 상담에 대하여 내담자들이 어떤 평가를 내리는지 알아보기 위하여 Larsen(1979)의 CSQ (Client Satisfaction Questionnaire)를 김원중 (1993)이 번안한 상담만족도 질문지를 사용하였다. 이 질문지는 단일 요인을 측정하여 8개 문항 7점 척도로 구성되어 있다.

또한 상담에 대하여 상담자들이 어떤 평가를 내리는가를 알아보기 위하여 CSQ를 상담자용으로 수정 보완하여 사용하였다.

본 연구에서는 상담만족도를 내담자의 상담만족도 8문항과 상담자의 상담만족도 8문항 총 16문항을 사용하였다. 신뢰도를 알아보기 위하여 예비검사를 실시하여 *Cornbach's α*를 구하였는데 전체 내적 신뢰도는 .97이었고 각 하위요인별 내적 신뢰도는 상담자의 상담만족도 .97, 내담자의 상담만족도 .97이었다. 본 연구에서는 상담자의 상담만족도와 내담자의 상담만족도 요인점수로 상담만족도를 측정하였다.

연구 절차

본 연구의 자료 수집을 위해 2003년 7월 1일부터 7월 20일 사이에 총10개 주요지역에서 무작위로 표본 추출 하였다. 이들은 전국 10개 주요지역의 대학 학생생활연구소와 공공상담기관 등에서 현재 상담활동을 하는 학회 회원으로서 본 연구에서는 현재 상담을 진행 중인 상담자-내담자 151쌍을 연구대상으로 하였다. 총 360부의 질문지가 배부되었고 그 중 302부가 회수되어 연구 분석의 대상이 되었다. 내담자들에 대한 개별적인 연구 참여 요청 절차는 각 상담자들에 의해 이루어졌다. 배부된 질문지는 다음과 같다. 상담자용 질문지에는 상담자의 인적사항 질문지, 상담자의 자기효능감 질문지, 상담자의 역전이 행동 질문지, 상담자의 상담협력관계 질문지, 상담자의 상담만족도 질문지 순으로 기재하도록 되어 있으며, 내담자용 질문지는 내담자의 인적사항 질문지, 내담자의 상담만족도 질문지 순으로 기재하도록 되어 있다.

자료 분석

자료의 전반적인 기술 통계량을 분석하기

위하여 SPSS/WIN 10.0 통계프로그램을 이용하여 자료처리를 하였다. 또한, 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계의 각각 하위요인들의 관계를 알아보기 위해 상관분석을 사용하였으며, 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계의 각각 하위요인들이 상담만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 Stepwise 를 이용한 중다회귀 분석을 실시하였다.

결 과

상담자, 내담자의 상담만족도와 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계 하위요인들 간의 관계

상담자, 내담자의 상담만족도와 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계 하위요인들 간의 관계를 종합적으로 분석한 결과는 표 1과 같다.

상담자의 자기효능감과 상담자 상담협력관계는 상담자와 내담자의 상담만족도와 $p < .001$ 수준에서 유의한 정적상관을 보였다. 이것은 자기효능감의 하위요인인 세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동다루기, 문화적 차이를 다루는 능력과 상담자 상담협력관계의 하위요인인 목표합의, 과제동의, 정서적 유대가 상담자, 내담자의 상담만족도와 상관이 있다는 것을 알 수 있다. 하지만, 상담자의 역전이 행동과 내담자의 상담만족도는 $p < .001$ 수준에서 부적상관을 보였다. 즉, 역전이 행동의 하위요인인 적극적인 역전이 행동, 소극적인 역전이 행동이 높을수록 상담자, 내담자의 상담만족도가 낮아지는 경향이 있으며 유의미함을 알 수 있다.

표 1. 상담자, 내담자의 상담만족도와 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계 하위요인들과의 상관관계

하위 영역	상담자의 상담만족도	내담자의 상담만족도	세부 상담 기술	상담 과정	어려운 내담자 행동 다루기	문화적 차이를 다루는 능력	적극적 역전이 행동	소극적 역전이 행동	목표 합의	과제 동의	정서적 유대
상담 만족도	내담자의 상담만족도	.73***	1.00								
상담자 자기 효능감	세부상담기술	.74***	.58***	1.00							
	상담과정	.48***	.25**	.66***	1.00						
	어려운 내담자 행동 다루기	.60***	.44***	.74***	.82***	1.00					
상담자 역전이 행동	문화적 차이를 다루는 능력	.59***	.39***	.78***	.66***	.65***	1.00				
	적극적인 역전이 행동	-.59***	-.42***	-.52***	-.35***	-.51***	-.39***	1.00			
상담자 상담 협력관계	소극적인 역전이 행동	-.58***	-.50***	-.49***	-.25**	-.28	-.38***	.57***	1.00		
	목표합의	.63***	.51***	.65***	.60***	.63	.63***	-.56***	-.60***	1.00	
상담자 상담 협력관계	과제동의	.78***	.63***	.77***	.64***	.73	.69***	-.67***	-.66***	.88***	1.00
	정서적유대	.82***	.69***	.76***	.50***	.66	.66***	-.65***	-.60***	.83***	.93***

*** $p < .001$

상담자의 자기효능감 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

상담자의 자기효능감 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마

나 잘 예측해 주는가를 살펴보기 위하여 중다 회귀분석을 실시하였다.

표 2에 의하면 상담자의 자기효능감 하위요인들(세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기, 문화적 차이)이 상담자의 상담만

표 2. 상담자의 자기효능감 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

독립변수	B	β	t	R ²
상 수	-2.13			
세부상담기술	1.01	.74	13.60***	.55

*** $p < .001$

족도에 미치는 영향을 알아본 본 연구에서 하위요인 중 세부상담기술이 상담자의 상담만족도를 설명하고, 예측해 줄 수 있는 가장 영향력 있는 유의한 변인으로 판명되었다($F=184.86, P<.001$). 회귀모형의 영향력은 55% ($R^2=0.55$)로 나타났다. 이는 상담자의 세부상담기술 수행을 통하여 자신감을 얻고 이러한 상담자의 자기효능감이 상담만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 상담자의 상담만족도에 가장 영향을 미치는 변인이 세부상담기술이라고 할 수 있으나 통계적으로 제외된 하위변인의 영향력도 전적으로 배제 할 수는 없으므로 해석에 유의할 필요가 있다.

상담자의 자기효능감 하위요인들이 내담자의 상담 만족도에 미치는 영향

상담자의 자기효능감 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴보기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 3과 같이 각 독립변인의 상대적 기여도

를 보기 위해 표준화된 베타 값을 비교해 보면, 세부상담기술 .63, 상담과정 -.42, 어려운 내담자 행동다루기 .32 순으로 종속변인을 설명하는 것으로 나타났다. 또한 추정된 회귀 방정식은 내담자의 상담만족도(Y)= $7.34+.95$ (세부상담기술) $-.49$ (상담과정) $+.51$ (어려운 내담자 행동다루기)로 나타낼 수 있다. 이와 같은 통계 분석결과를 종합해 보면 내담자의 상담만족도에 상담자 자기효능감의 세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기 하위요인들이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있음을 시사한다.

상담자의 역전이 행동 하위요인들이 상담자의 상담 만족도에 미치는 영향

상담자의 역전이 행동 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴보기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 4와 같이 통계분석결과를 종합해 보면 상담자의 상담만족도에는 소극적인 역전이 행

표 3. 상담자의 자기효능감 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 미치는 영향

STEP	독립변수	B	β	t	R ² 변화량
I	상 수	3.92			
	세부상담기술	.88	.58	8.78***	.34
II	상 수	5.26			
	세부상담기술	1.12	.74	8.55***	.37
	상담과정	-.28	-.24	-2.74**	
III	상 수	7.34			
	세부상담기술	.95	.63	6.54***	.40
	상담과정	-.49	-.42	-3.75***	
	어려운내담자 행동 다루기	.51	.32	2.51*	

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

표 4. 상담자의 역전이 행동 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

STEP	독립변수	B	β	t	R ² 의 변화량
I	상 수	63.16			.35
	적극적인 역전이 행동	-.95	-.59	-8.97***	
II	상 수	66.64			.44
	적극적인 역전이 행동	-.63	-.39	-5.22***	
	소극적인 역전이 행동	-.44	-.35	-4.70***	

*** $p < .001$

동과 적극적인 역전이 행동이 모두 영향을 미치고 있음을 시사한다. I단계에서는 적극적인 역전이 행동이 회귀식에 투입되었을 때, 회귀 모형에 대한 예측력은 35%($R^2 = 0.35$)로 적극적인 역전이 행동은 상담자의 상담만족도를 예측하는 통계적으로 유의한 변인이었다($F=80.45$, $p < .001$). 2단계에서는 소극적인 역전이 행동이 회귀모형에 투입 되었을 때 예측력은 44%($R^2 = 0.44$)로 적극적인 역전이 행동과 소극적인 역전이 행동이 상담자의 상담만족도를 예측하는 중요한 변인으로 기여하고 있다. ($F=56.96$, $p < .001$). 따라서 추정된 회귀 방정식은 상담자의 상담만족도 (Y) = 66.64 - .63(적극적인 역전이 행동) - .44(소극적인 역전이 행동)로 나타낼 수 있다. 각 독립변인의 상대적 기여도를 보기 위해 표준화된 베타값을 비교해 보면, 적극적인

역전이 행동 -.39, 소극적인 역전이 행동 -.35 순으로 종속변인을 설명하는 것으로 나타났다. 이와 같은 통계분석결과를 종합해 보면 상담자의 상담만족도에는 소극적인 역전이 행동과 적극적인 역전이 행동이 모두 영향을 미치고 있음이 연구 결과 나타났다.

상담자의 역전이 행동 하위요인들이 내담자의 상담 만족도에 미치는 영향

상담자의 역전이 행동 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴하기 위하여 중다 회귀분석을 실시하였다.

표 5와 같이 내담자의 상담만족도에는 소극적인 역전이 행동과 적극적인 역전이 행동이

표 5. 상담자의 역전이 행동 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 미치는 영향

STEP	독립변수	B	β	t	R ² 의 변화량
I	상 수	58.62			.25
	소극적인 역전이 행동	-.69	-.50	-7.07***	
II	상 수	63.46			.28
	소극적인 역전이 행동	-.53	-.39	-4.55***	
	적극적인 역전이 행동	-.37	-.20	-2.41***	

*** $p < .001$

모두 유의미한 영향을 미치고 있음을 연구 결과를 통해 시사한다.

1단계에서는 소극적인 역전이 행동이 회귀식에 투입되었을 때, 회귀모형에 대한 예측력은 25%($R^2=0.25$)로 소극적인 역전이 행동은 내담자의 상담만족도를 예측하는 통계적으로 유의한 변인이었다($F=50.00, p<.001$). 2단계에서는 적극적인 역전이 행동이 회귀모형에 투입되었을 때 예측력은 28%($R^2=0.28$)로 소극적인 역전이 행동과 적극적인 역전이 행동이 내담자의 상담만족도를 예측하는 중요한 변인으로서 회귀모형에 적합하였다($F=28.69, p<.001$). 따라서 추정된 회귀 방정식은 내담자의 상담만족도 (Y) = $63.46-.53$ (소극적인 역전이 행동) $-.37$ (적극적인 역전이 행동)로 나타낼 수 있다. 각 독립변인의 상대적 기여도를 보기 위해 표준화된 베타값을 비교해 보면, 소극적인 역전이 행동 $-.39$ 적극적인 역전이 행동 $-.20$ 순으로 종속변인을 설명하는 것으로 나타났다. 이와 같은 통계분석결과를 종합해 보면 내담자의 상담만족도에는 소극적인 역전이 행동과 적극적인 역전이 행동이 모두 유의미한 영향을 미치고 있음을 연구 결과를 통해 알 수 있다.

상담자의 상담협력관계 하위요인들이 상담자의 상담 만족도에 미치는 영향

상담자의 상담협력관계 하위요인들(목표함의,

과제동의, 정서적 유대)이 상담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 6에 의하면 추정된 회귀방정식은 상담자의 상담만족도(Y) = $-7.65+.77$ (정서적 유대)로 정서적 유대가 상담자의 상담만족도를 설명하고, 예측해 줄 수 있는 가장 영향력 있는 유일한 변인으로 회귀모형에 포함되었다($F=303.93, p<.001$). 회귀모형의 영향력은 67% ($R^2=0.67$)로 나타났으나, 나머지 2개의 변수들(목표함의, 과제동의)은 하위변수들 간에 상관관계가 높기 때문에 다중공선성이 존재할 가능성이 있어서 통계적으로 제외된 것으로 분석 할 수 있다. 따라서 상담자의 상담만족도에 가장 영향을 미치는 변인이 정서적 유대라고 할 수 있으나, 통계적으로 제외된 하위변인의 영향력도 전적으로 배제 할 수는 없으므로 해석에 유의할 필요가 있다.

상담자의 상담협력관계 하위요인들이 내담자의 상담 만족도에 미치는 영향

상담자의 상담협력관계 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 7에 의해 추정된 회귀방정식은 내담자의

표 6. 상담자의 상담협력관계 하위요인들이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

독립 변수	B	β	t	R^2
상 수	-7.65			
정서적 유대	.77	.82	17.43***	.67

*** $p<.001$

표 7. 상담자의 상담협력관계 하위요인들이 내담자의 상담만족도에 미치는 영향

독립 변수	B	β	t	R ²
상 수	-3.75			
정서적 유대	.716	.69	11.53***	.47

*** $p < .001$

상담만족도(Y) = -3.75 + .716(정서적 유대)로 정서적 유대가 내담자의 상담만족도를 설명하고, 예측해 줄 수 있는 가장 영향력 있는 유의한 변인으로 회귀모형에 포함되었다($F=132.86, p < .001$). 회귀모형의 영향력은 47%($R^2=0.47$)로 나타났다. 나머지 2개의 변수들(목표합의, 과제동의)은 하위변수들 간에 상관관계가 높기 때문에 다중공선성이 존재할 가능성이 있어서 통계적으로 제외된 것으로 분석할 수 있다. 따라서 내담자의 상담만족도에 가장 영향을 미치는 변인이 정서적 유대라고 할 수 있으나, 통계적으로 제외된 하위변인의 영향력도 전적으로 배제할 수는 없으므로 해석에 유의할 필요가 있다.

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력

관계가 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 상담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 8과 같이 1단계에서는 상담협력관계가 회귀식에 투입 되었을 때, 회귀모형에 대한 예측력은 60%($R^2=0.60$)으로 상담협력관계는 상담자의 상담만족도를 예측하는 통계적으로 유의한 변인이었다($F=225.47, p < .001$).

2단계에서는 상담과정이 회귀모형에 투입 되었을 때 예측력은 62%($R^2=0.62$)로 상담협력관계와 역전이 행동은 상담자의 상담만족도를 예측하는 유의한 변인으로써 회귀모형에 적합하였다($F=119.82, p < .001$).

표 8. 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 상담자의 상담만족도에 미치는 영향

STEP	독립변수	B	β	t	R ² 변화량
I	상 수	-6.02			.60
	상담협력관계	.26	.78	15.02***	
II	상 수	9.58			.62
	상담협력관계	.22	.64	8.52***	
	역전이 행동	-1.15	-.19	-2.50*	
III	상 수	11.34			.64
	상담협력관계	.15	.44	4.37***	
	역전이 행동	-1.18	-.23	-3.03***	
	자기효능감	.09	.22	2.88*	

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

3단계에서 자기효능감이 추가 되었을 때 회귀모형에 대한 전체적인 예측력은 64%($R^2=0.64$)으로 회귀모형에 적합하였다($F=86.59, p<.001$). 따라서 상담협력관계, 역전이 행동이 추가되었을 때 회귀모형은 적합하였다.

추정된 회귀방정식은 상담자의 상담만족도(Y)= $11.34+.15$ (상담협력관계)- $.18$ (역전이 행동)+ $.09$ (상담자 자기효능감)로 나타낼 수 있다 각 독립변인의 상대적 기여도를 보기 위해 표준화된 베타값을 비교해 보면, 상담협력관계 .44, 역전이 행동 -.23, 자기효능감 .22 순으로 종속변인을 설명하는 것으로 나타났다. 이와 같은 통계분석결과를 종합해 보면 상담자의 상담만족도에는 상담협력관계, 역전이 행동, 상담자의 자기효능감이 모두 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 내담자의 상담만족도에 미치는 영향

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 내담자의 상담만족도에 어떠한 영향을 미치고, 얼마나 잘 예측해 주는가를 살펴하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다.

표 9에 의해 추정된 회귀방정식은 내담자의 상담만족도(Y)= $-1.36+.24$ (상담협력관계)로 상담협력관계가 내담자의 상담만족도를 설명하고, 예측해 줄 수 있는 가장 영향력 있는 유의

한 변인으로 회귀모형에 포함되었다($F=101.83, p<.001$). 회귀모형의 영향력은 41%($R^2=0.41$)로 나타났으며, 나머지 2개의 변수들(자기효능감, 역전이 행동)은 독립변수들 간에 상관관계가 높기 때문에 다중공선성이 존재할 가능성이 있어서 통계 적으로 제외된 것으로 분석할 수 있다. 따라서 내담자의 상담만족도에 가장 영향을 미치는 변인이 상담협력관계라고 할 수 있으나, 통계적으로 제외된 요인의 영향력도 전적으로 배제 할 수는 없으므로 해석에 유의할 필요가 있다.

논 의

본 연구의 분석결과를 논의하면 다음과 같다.

상담자의 자기효능감 하위 요인들(세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기, 문화적 차이)이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향을 알아본 본 연구에서 하위요인 중 세부상담기술이 상담자의 상담만족도를 설명하고, 예측해 줄 수 있는 가장 영향력 있는 유의한 변인으로 판명되었다($F=184.86, P<.001$). 회귀모형의 영향력은 55%($R^2=0.55$)로 나타났다. 이는 Sipp(1991)의 상담자는 세부상담기술 수행을 통하여 자신감을 얻고 이러한 자기효능감이 상담수행에 미치는 효과가 크다는 선행연

표 9. 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 내담자의 상담만족도에 미치는 영향

독립변수	B	β	t	R^2
상 수	-1.36			
상담협력관계	.24	.64	10.10***	.41

*** $p<.001$

구 결과와 일치하고 있다. 또한 상담자의 자기 효능감이 인지변인이기 때문에 여러 하위 요인 중 세부상담기술이 상담자의 상담만족도에 영향을 미치는 변인으로 작용한다는 Friedlander (1986)의 연구 결과와도 맥락을 같이한다. 이러한 연구 결과는 상담자가 상담에서 세부상담 기술을 자신 있게 사용할 때 상담자로서의 자신감과 자기효능감이 올라갈 뿐만 아니라 그에 따른 상담자의 상담만족도도 커질 수 있음을 시사하고 있다.

상담자의 자기효능감 하위 요인들(세부상담 기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기, 문화적 차이)이 내담자의 상담만족도에 미치는 영향을 알아 본 결과에서는 세부상담기술, 상담과정, 어려운 내담자 행동 다루기가 내담자의 상담만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 상담성과에 자기효능감이 영향을 미친다는 Larson, Suzuki, Gillespie, Potenza, Bechtel과 Toulouse(1992)들이 연구한 선행결과와 유사하다. 또한 통계적으로 유일하게 상담자의 상담만족도에 영향력을 미치는 것으로 나타난 세부상담기술은 내담자의 상담만족도에서도 다른 자기효능감 하위요인들에 비해 영향력이 큰 것으로 나타났다. 더불어 본 연구결과에서 자기효능감 하위요인들 중 문화적 차이는 상담자나 내담자의 상담만족도 측면 모두에서 통계적 유의성이 없는 것으로 밝혀졌다.

따라서 앞으로 전문 상담자를 육성하기 위한 임상 훈련 프로그램에서는 세부상담기술에 초점을 맞춘 상담자의 자기효능감을 증대시킬 수 있는 교육내용이 강화되어야 할 것이며 더불어 상담과정이나 어려운 내담자 행동 다루기 측면의 중요성도 고려한 상담자 임상훈련이 필요하다고 사료된다.

상담자의 역전이 행동 하위요인들(적극적인 역전이 행동, 소극적인 역전이 행동)이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향을 알아본 결과 적극적인 역전이 행동과 소극적인 역전이 행동 모두가 상담자의 상담만족도를 예측하는 유의한 변인으로 적합하였다($F=56.96, P<.001$). 이로써 상담자의 역전이 행동이 낮을수록 상담자가 정서적으로 안정되어 있으며, 상담자의 상담만족도도 높아진다고 해석할 수 있다. 이러한 연구결과는 상담만족도를 상담성과 측면으로 해석할 경우 장세미(1999), 윤정설(2001), 이소현(2002), 최가희(2002)등의 연구에서 역전이 관리능력 수준이 높은 상담자들은 긍정적인 상담성과를 더 기대한다고 한 것과 유사한 결과로 볼 수 있으며 또한 상담자의 상담에 대한 부정적인 기대와 역전이 행동이 부정적 상담성과를 초래 할 수 있다는 연구(Copeland & Snyder, 1995)와도 맥을 같이하고 있다.

상담자의 역전이 행동 하위요인들(적극적인 역전이 행동, 소극적인 역전이 행동)이 내담자의 상담만족도에도 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 내담자에 대한 상담자의 지각이 상담종결 시 내담자의 상담만족도와 상담성과에 관련이 있다고 한 Brown(1970)의 연구와도 유사한 결과이다. 따라서 본 연구결과는 상담자 및 내담자의 상담만족도를 높이기 위해서는 상담과정 중에 나타날 수 있는 상담자의 역전이 행동이 상담 과정에 부정적인 영향을 초래하지 않도록 주의해야 함을 재확인하는 계기를 마련해 주고 있다.

상담자의 상담협력관계 하위요인들(목표함의, 과제동의, 정서적 유대)이 상담자의 상담만족도에 미치는 영향을 알아본 결과 상담협력관계의 여러 하위 요인들 중에서 정서적 유대만이 상담자의 상담만족도를 설명하고, 예측할

수 있는 통계적으로 유의한 하위변인 ($F=303.93, P<.001$)으로 나타났다. 이러한 결과는 강혜영(1995)과 정은진(2000)이 상담협력관계 하위요인들 중 목표합의, 과제동의도 상담만족도에 효과가 있다고 제시한 것과는 다른 결과를 보였지만 상담자의 상담만족도는 상담자와 내담자 사이의 정서적 유대에서 높은 만족감을 얻는다는 김영란(1999), 문현미(1989)의 연구결과와는 일치한다.

상담자의 상담협력관계 하위요인들(목표합의, 과제동의, 정서적 유대)이 내담자의 상담만족도에 미치는 영향의 결과에서도 상담자의 상담만족도와 마찬가지로 정서적 유대가 가장 영향력 있는 유의한 하위변인이었다($F=132.86, P<.001$).

이러한 결과는 Carkhuff(1969), 김영란(1999), 문현미(1989), 이은경(1989) 제시한대로 상담에서 정서적 유대와 내담자에 대한 공감은 내담자의 상담만족도에 영향을 미친다는 연구결과와 맥을 같이 하는 것이다. 또한 실제 상담현장의 경험에 비추어 볼 때 내담자들이 상담자와의 정서적 유대를 맺지 못하고 감정적인 손상을 입은 경우에는 유능한 상담자이거나 또는 상담에서 목표합의, 과제동의가 이루어진 상황이라고 해도 더 이상의 상담을 지속하기가 어려워지게 된다.

따라서 본 연구결과는 상담자의 상담협력관계 하위요인들 중에서도 목표합의와 과제동의에 우선하여 내담자와의 정서적 유대를 강화하는 것이 상담만족도를 높이는 가장 중요한 과제임을 시사하고 있다.

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 상담자의 상담만족도에 미치는 영향을 알아본 결과 세 가지 변인이 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그 중에서도

상담협력관계가 가장 큰 영향을 미치고 있으며 역전이 행동, 자기효능감의 순이었다. 이러한 결과는 Horvath와 Greenberg(1989)의 상담자의 자기효능감, 상담협력관계가 상담자의 상담만족도와 상담수행수준에 영향을 미친다는 연구결과와 부분적으로 일치한다. 또한 상담자의 역전이 관리능력이 상담과정과 상담자의 상담만족도에 영향을 미친다는 Hayes, McCracken, McClanahan, Hill와 Harp(1998)의 연구결과와도 유사한 결과이다.

상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계가 내담자의 상담만족도에 미치는 영향을 살펴보면 상담협력관계가 내담자의 상담만족도에 가장 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구 결과는 상담협력관계가 상담성과와 내담자의 상담만족도에 영향을 미친다는 김순진(1998), 방기연(1991), 정남운(1998)의 연구결과와 맥을 같이한다.

특히, 본 연구결과에서 내담자의 상담만족도를 높이기 위하여 상담자는 통계적으로 제외된 나머지 두 가지 요인의 영향력도 전적으로 배제할 수는 없겠지만 우선적으로 상담협력관계를 형성하는 것이 중요한 과제임을 시사하고 있다. 그러나 본 연구는 여러가지 제한점을 갖고 있기 때문에 결과에 대한 조심스러운 해석이 필요하다.

첫째, 본 연구에서는 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력관계 측정은 자기 보고식 질문지에 의한 것이어서 주관성 개입의 문제점이 있을 수 있다.

둘째, 본 연구의 상담협력관계 형성에서 보면 상담자요인 뿐만 아니라 내담자요인도 영향을 미친다. 따라서 내담자의 상담동기, 상담문제의 심각성 등 내담자 요인을 함께 연구대상에 포함하지 못한 제한점을 갖고 있다.

셋째, 본 연구는 내담자의 세부적인 배경 변인을 고려하지 못함으로 인하여 연구결과를 일반화 하는데 문제가 있을 수 있다.

넷째, 본 연구는 단기간에 횡단 적으로 시행하였으므로 상담경력이 있는 상담자의 측정에 있어서 종단 적으로 보지 못함으로 인한 상담만족도에 문제점이 있을 수 있다.

다섯째, 본 연구는 학회의 분회 분포수를 기준으로 표집 하였기 때문에 연구결과를 일반화 하는데 문제가 있을 수 있다. 그러나 이러한 제한점에서도 불구하고 본 연구를 통하여 상담자의 자기효능감, 역전이 행동, 상담협력 관계가 상담만족도에 미치는 영향을 알아봄으로써 상담자 및 내담자의 상담만족도를 높이는 데 유용한 기초 자료를 제공 할 것이다.

참고문헌

김충기, 강봉규 (2000). 현대 상담이론과 실제. 서울: 교육과학사.

강혜영 (1994). 상담자 경력에 따른 상담협력관계의 차이분석. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

김순진 (1998). 내담자의 대상관계 수준, 작업동맹 및 상담 중의 의사소통방식의 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김영란 (1999). 상담 단계별 상담자 공감과 내담자 체험 및 상담성과와의 관계. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

김원중 (1993). 상담자 자기 개방이 관찰자의 상담평가에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김희수 (2001). REBT 를 중심으로 한 진로 집단 상담 프로그램이 대학생의 자기효능감, 대

인관계능력, 진로태도 성숙, 의사결정 유형에 미치는 효과. 건국대학교 대학원 박사학위논문.

문현미 (1989). 공감적 이해와 상담효율성의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

방기연 (1991). 상담초기 작업동맹과 상담자 반응간의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

송선희 (1993). 지능, 자아 효능감에 따른 학습속도와 전이효과에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

윤정설 (2001). 상담자의 성격특성 및 역전이 역전이 행동에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

이소현 (2002). 놀이치료자의 아동기 경험이 내담아동과 부모에 대한 역전이 감정에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 14(2), 429~444.

이은경 (1989). 공감적 이해와 상담효율성간의 관계분석을 위한 모의 상담 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.

장세미 (1999). 상담자의 특성, 역전이 관리능력 및 상태불안의 관계. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.

정남운 (1998). 상담과정에서의 대인관계적 상보성과 상담성과. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

최가희 (2002). 상담자의 역전이 관리능력과 내담자에 대한 인상 형성. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.

홍수현, 최해림 (2001). 상담 초기단계에서 상담자의 자기 효능감 및 상태불안이 상담협력관계에 미치는 영향. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(1), 31~49.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the

- psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 16, 252 ~260.
- Brown, R. D. (1970). Experienced and inexperienced counselor`s first impression of clients and case outcomes: Are first impression lasting. *Journal of Counseling Psychology*, 17(6), 550 ~ 558.
- Copeland, J., & Snyder, M. (1995). When counselors confirm: A functional analysis. *Personality and Social Psychological Bulletin*, 21(11), 1210-1220.
- Foreman, S. A., & Marmar, C. R. (1985). Therapist actions that address initially poor therapeutic alliances in psychotherapy. *American Journal of Psychiatry*, 142, 922 ~926.
- Freud, S. (1959). *The future prospects of psychoanalytic therapy*. In J. Riviere(Eds. and trans.), Sigmund Freud: Collected papers II. New York: Basic books(Reprinted from Zentralblatt, Bd. 1, 1910).
- Friedlander, M. L., Keller, K. E., Peca-Baker, T. A., & Olk, M. E. (1986). Effects of role conflict on counselor trainees' self-estimate, anxiety level, and performance. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 356 ~364.
- Friedman, S. M., & Gelso, C. J. (2000). The Development of the Inventory of Countertransference Behavior. *Journal of Clinical Psychology*, 56(9), 1221 ~1235.
- Hartley, D. E., & Strupp, H. H. (1983). *The therapeutic alliance: Its relationship to outcome in brief psychotherapy*. NJ: Analytic press.
- Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., Hill, C. E., Harp, J. S., & Carozzoni, P. (1998). Therapist perspectives on countertransference: Qualitative data in search of a theory. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 468 ~482.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the WAI. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 223 ~233.
- Johnson, E., Baker, S. B., Kopala, M., Kiselica, M. S., & Thompson, E. C. (1989). Counseling self-efficacy and counseling competence in prepracticum training. *Counselor Education and Supervision*, 28, 205 ~218.
- Langs, R. (1981). *Resistances and interventions*. New York : Jason Aronson.
- Larson (1992). Development and validation of the counseling Self-Estimate Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 105 ~120.
- Larson, L. M., Suzuki, L. A., Gillespie, K. N., Potenza, M. T., Bechtel, M. A., & Toulouse, A. L. (1992). Development and validation of the Counseling Self-Estimate Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 105 ~120.
- Marmar, C. E., Horowitz, M. J., Weiss, D. S., & Marziali, E. (1986). The development of therapeutic alliance rating system. In S. S. Greenberg & W. M. Pinsof(Eds.), *The psychotherapeutic process: A research handbook* (367-390). New York: Guilford Press.
- Marziali, E., Marmar, C., & Krupnick, L. (1981). Therapeutic alliance scales: Development and relationship to psychotherapy outcome. *American Journal of Psychiatry*, 39, 405 ~409.
- Ridgway (1990). Multiple measures for the prediction of counselor trainee effectiveness. *Canadian Journal of Counseling*, 24, 165 ~ 177.

- Robert, R. E., & Artkisson, C. C. (1984), Assessing client Satisfaction among Hispanics. *Evaluation and Program Planning*, 6, 401 ~413.
- Sipps, G. J. (1991). Interactive effects of counselor-Client similarity and client-esteem on termination type and number of session. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 120 ~125.
- Toth, P. L. (1994). Teaching the "here-and-now" intervention to masters level group. *Counseling students using a microcounseling skill based approach : The effect on skill acquisition and the level of self-efficacy*. Indiana university.

원 고 접 수 일 : 2005. 5. 31
수정원고접수일 : 2005. 7. 23
게 재 결 정 일 : 2005. 8. 5



The Effect of Counselor's Self-Efficacy, Countertransference Behavior and Working Alliance on the Satisfaction of Counseling

In-Ho Hwang

KonKuk University

The purpose of this study was to investigate the effect of counselor's self-efficacy, countertransference behavior and working alliance on the satisfaction of counseling and was to analyze the differences in each variable. The subjects studied were 151 pairs of counselor and client sampled from 10 major cities in Korea, including Seoul. The statistical computations were done by SPSS and the statistical methods applied for the data analysis were as follows: First, to analyze data regarding the effect of the subordinate variables of counselor's self-efficacy, countertransference behavior, and working alliance on the satisfaction of counseling, the stepwise multiple regression method was used. Second, to analyze data regarding the effect of counselor's self-efficacy, countertransference behavior, and working alliance on the satisfaction of counseling, the stepwise multiple regression method was used. The result of the analysis were as follows: First, among the subordinate variables of the counselor's self-efficacy, the most significantly influential variable in the counselor satisfaction with counseling was microskills. There are significant differences in microskills, counseling process, dealing with difficult client behavior, in terms of the client satisfaction with counseling. Second, there were significant differences in all subordinate variables of the counselor's countertransference behavior. Therefore, counselors need to control their countertransference behavior. The less countertransference behavior counselor does, the more satisfaction of counseling counselor has. Third, among the subordinate variables of the counselor's working alliance, the most significantly influential variable in counseling satisfaction was the emotional bond between counselor and client. The result shows that the emotional bond with client is very important variable because if counselor does not have the emotional bond with client, the client satisfaction with counseling decreases. Fourth, among the variables of the counselor's self-efficacy, countertransference behavior and working alliance, the most significantly influential variable in the client satisfaction with counseling was the working alliance variable.

Key Words : self-efficacy, countertransference behavior, working alliance, satisfaction of counseling