

상담자 언어반응유목별 상담자와 내담자의 반응시간

신 경 진[†]

한솔심리상담연구소

본 연구는 상담자와 내담자가 상담자의 어떤 언어반응유목에 대해 5초 작업시간을 소요하는지를 Hill의 상담자언어반응유목을 사용하여 살펴보았다. 상담자는 해석과 직면으로 개입할 때, 내담자는 상담자의 해석과 직면에 반응할 때 5초 이상의 침묵시간을 갖는 비율이 높았다. 반면, 상담자가 재언급 한정질문 반영으로 개입할 때 그리고 이들 상담자의 개입들에 대해서 내담자가 반응을 할 때는 5초 작업시간을 갖는 비율이 낮았다. 이러한 결과는 해석과 직면이 그것을 산출할 때나 그에 대해 반응을 할 때 5초 작업시간이 소요될 만큼 처리할 정보 부하량이 많은 반면, 한정질문 재언급 반영 등은 이들 반응을 산출할 때나 그에 대해 반응을 할 때 5초 작업시간을 소요할 만큼 처리할 정보부하량이 많지 않다는 것을 시사한다. 본 연구에서도 내담자는 상담자가 소요한 반응시간에 자신의 반응시간을 일치시키는 경향이 있었다. 상담자는 자신의 반응시간의 길이를 조절할 수 있으며, 처리부하량이 높은 개입에 대해 상담자가 충분한 작업 시간을 갖는다면 내담자는 상담자의 반응시간에 자신의 반응시간을 일치시켜 작업할 충분한 시간을 확보하여 발언의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 시사된다. 따라서 상담자는 내담자에게 충분한 반응시간을 허용할 필요가 있다.

주요어 : 침묵, 반응시간, 상담자언어반응유목, 반응시간일치 현상

[†] 교신저자 : 신경진, 한솔심리상담연구소, 경기도 남양주시 도농동 부영그린타운
Tel: 010-3475-1275, E-mail: nanumye@hanmail.net

상담에서 침묵은 인지적 정보처리, 자기 관찰과 탐색, 정서 체험의 시간이며, 치료적 작업을 진행하고 상담의 성과를 매개하는데 중요한 변인 중의 하나이다(신경진, 1997a). 그러나 상담에서 침묵에 관한 연구는 매우 드물며, 상담 실재를 다룬 전공서적에서도 침묵은 별로 다루고 있지 않다.

침묵과 후속되는 발언이나 작업의 질을 연결시킨 초기의 연구들은 교육 장면을 중심으로 이루어졌다. Rowe (1974a, b)는 과학수업에서 교사가 대기시간을 증가시켰을 때 학생의 학업성취가 증진되었고, 학생의 발화 중에서 학생의 대답 시간, 추론적 대답의 빈도, 학생 간 자료비교의 빈도, 증거 추론적 언급의 빈도, 학생의 질문 빈도 등이 증가하였으며, 응답실패율은 감소하였음을 실험을 통해 밝혔다. Tobin(1980)과 Tobin과 Capie(1983; Tobin, 1984 참조)도 평균 3-5초의 대기시간을 사용하였을 때 교사와 학생의 담화가 개선되었고 학생의 성취가 증가되었음을 경험적으로 밝혀 Rowe (1974a, b)의 연구를 반복검증하였다.

Ruhl과 Hughes 및 Gajar(1990)는 대학생들 대상으로 학습 효율을 증진시키는 침묵 절차의 효과를 검증하기 위해, 비디오테이프를 통한 강의 중에 논리적 분절에 맞게 3개의 2분간의 휴지시간(pausing)을 넣었다. 그 결과, 휴지 절차가 즉각적 자유회상 및 객관적 검사측정치의 수행을 증가시키는 데 효과적이었다. Ruhl 등(1990)의 연구는 비디오 강의를 실제의 교실 강의에 적용할 수 있는지의 일반화의 문제를 제기하지만, 침묵절차는 학습장애자와 일반학생 모두에게 효과적이며, 특별한 노력을 기울이지 않고도 실행가능한 권할 만한 교수 기법이라고 결론지었다.

침묵을 강의의 효과와 관련시킨 이상의 연

구들은 침묵이 인지적 처리를 하거나 정보처리의 효율성을 높이는 데 필수적임을 시사한다. 심리상담이나 심리치료 역시도 일종의 정보처리 과정이며, 내담자가 충분한 침묵시간을 가지거나 상담자가 내담자에게 정보처리를 할 충분한 시간(즉, 침묵)을 허용할 때 보다 질적인 반응을 산출할 수 있을 것으로 기대된다. 그러나 수업에서의 침묵의 효과는 교사와 학생집단 간의 1대 다수의 대화 속에서 이루어졌다는 점에서 심리치료와 같은 2자간의 대화에 그 결과를 적용하는 데는 한계가 있을 수 있으므로 심리치료에서도 같은 결과가 나오지는 앞으로 검증되어야 할 것이다.

또 다른 측면의 연구로 침묵의 길이에 영향을 주는 정보의 특성에 관한 일련의 연구들이 보고되었다. 이들 연구에 따르면, 메시지에 포함된 정보의 수와 정보의 양립가능성에 따라 이들 정보를 처리하는 반응시간(즉, 침묵)에 차이가 있다는 것이다. 같은 길이의 메시지도 그 안에 포함된 정보의 수가 단수일 때보다 복수일 때 처리시간이 길며(Greene, Lindsey, 1989), 정보의 양립가능성이 정보의 수에 비해 침묵-발언의 비율과 평균 침묵시간에 미치는 효과가 적은 것으로 밝혀져, 복수정보 메시지는 그것이 수행되는 동안 복잡한 메시지-관련 생각을 유지하는 것과 관계된 처리 용량을 보다 많이 요구하는 것으로 드러났다(Greene, McDaniel, Buksa, & Ravizza, 1993).

침묵을 정보 처리 과정과 연결시킨 이상의 연구들이 상담에 대해 지니는 함의를 몇 가지로 생각해볼 수 있다. 우선, 심리상담이나 심리치료도 일종의 정보처리 과정이라는 점이다(신경진, 1997b; 신경진, 2007a). 상담자는 내담자의 여러 반응들을 처리할 작업시간을 필요로 할 뿐 아니라 효과적인 치료적 개입을 하

기 위해 나름의 작업시간이 소요될 것이다. 마찬가지로, 상담자의 발언들 역시 내담자에게 이를 처리하고 반응하기 위한 작업시간을 필요로 할 것이다.

둘째로 상담자의 치료적 개입인 각각의 언어반응유목들은 그것을 산출함에 있어서 고려해야 하는 정보의 개수, 크기, 복잡성의 수준에서 차이가 나며, 그 처리 시간은 정보의 개수, 크기, 복잡성과 정적인 함수 관계에 있을 것이다. 마찬가지로 상담자의 언어반응들은 내담자에게 부여하는 처리부하량에서 차이가 있을 것이며 처리부하량에 따라 내담자의 반응시간의 길이에 차별적인 영향을 줄 수 있을 것이라는 점이다. 상담자의 어떤 반응은 내담자에게 단일한 정보를 처리토록 하고 어떤 반응은 보다 복잡한 여러 가지의 정보나 이제껏 무의식에 억눌러왔던 고통스런 사건들과 정서경험들 또는 양립불가능하다고 지각해 온 자신에 대한 개념들을 탐색하고 처리하도록 요구할 수 있다(신경진, 1997a; 신경진, 2007a). 이러한 논의는 침묵이 해석에 대해 자주 나타나는 반응이라는 Greenson(1961)의 주장과도 일관된다.

상담자의 여러 가지 언어반응 중에서 해석은 1896년 Freud에 의해 정신분석이 창안(Mertens, 1990)된 이후 치료자의 가장 강력한 치료 도구로서의 위치를 차지해왔다. 윤순임(1995, p. 63)은 “해석이란 분석가가 여러 상황과 정보, 그리고 무엇보다 지금-여기에서 일어나는 일들을 헤아려보고, 뭔가 짐작한 것과 유추한 것 등을 커다란 의미 종합 속에서 추론하여 내담자에게 말로 전하는 것”이라고 좁은 의미에서 정의하고 있다. 해석을 할 때 치료자는 내담자의 의식수준과 무의식 수준, 자아의 강도, 통찰의 정도, 해석을 받아들일 준

비성, 시의적절성과 맥락 등의 다양한 측면을 고려해야 하는 만큼 처리해야 할 정보의 질과 양이 재언급과 같은 단순한 언어반응에 비해 대단히 클 것으로 생각된다. 따라서 상담자는 여타의 다른 언어반응에 비해 해석을 산출할 때 보다 많은 작업시간 즉, 침묵시간을 필요로 할 것이라고 생각된다.

내담자에게 가해진 치료자의 해석은 내담자의 방어와 억압된 갈등 사이의 균형에 심각한 불균형을 초래하게 된다. 따라서 해석에 대한 내담자의 반응은 동질정체 상의 혼란을 반영하며, 새롭고 더 나은 방어 방식을 실험하는 노력들 뿐 아니라 동질정체를 회복하려는 습관적인 방어적 노력을 포함한다(Wolberg, 1994). 해석이 내담자에게 미치는 이러한 영향력을 고려한다면 상담자로부터 주어지는 해석에 대해 반응할 때 내담자 역시 재언급과 같은 상담자의 단순한 개입에 비해 더 많은 처리 시간을 필요로 할 것이다.

상담자의 개입의 효과를 양적으로 검증하려는 시도에서 Hill(1978)과 Hill, Greenwald, Reed, Charles, O'Farrell과 Carter(1981)는 상담자언어반응유목체계를 만들었다. 이들은 상담자의 언어반응유목을 첫째, 가벼운 반응들, 둘째, 지시, 셋째 질문들, 넷째, 복합적인 상담자 반응들, 다섯째, 기타 반응들의 다섯 범주로 크게 나누었다. 첫 번째 범주인 가벼운 반응들에는 가벼운 격려와 침묵(silence)을 포함시켰고, 둘째 범주인 지시에는 승인/안심과 정보 및 직접적 지시를 포함시켰다. 세 번째 범주인 질문들에는 한정질문과 개방질문을 포함시켰고, 네 번째 범주인 복합적인 상담자 반응들에는 재언급, 정서경험의 반영(reflection), 해석, 직면을 포함시켰다. 끝으로 기타 분류되지 않은 반응들에는 언어적 행동을 지적하거나 상담자

의 자기 노출 및 잡담이나 인사 등을 포함시켰다.

이들 다섯 범주의 14가지 상담자 반응들은 정보부하량에서 차이가 날 것으로 여겨지며, Hill 등(1981)은 재언급, 반영, 해석, 직면을 포함하는 상담자의 언어반응을 정보부하량이 큰 것으로 판단하여 “복합적인 상담자 반응들”이라는 유목으로 묶은 것으로 보인다. 하지만, 그들은 그 각각의 언어반응의 정보부하량을 양적으로 구체적으로 밝히지는 않았다.

Matarazzo, Hess와 Saslow(1962)와 Matarazzo, Wiens, Matarazzo와 Saslow(1968)는 침묵을 그 발생맥락에 따라 네 가지로 구분하였다. 그들은 화자전환시 발생한 침묵은 잠재반응시간(reaction time latency)으로, 한 사람의 발언 중간에 발생한 침묵은 잠재주도시간(initiative time latency)으로 개념화하여, 이들을 각각 내담자의 잠재반응시간, 상담자의 잠재반응시간, 내담자의 잠재주도시간, 상담자의 잠재주도시간이라 이름 붙였다(신경진, 2008).

이들 네 종류의 침묵 중 상담자의 잠재반응시간은 상담자가 내담자의 발언을 처리하고 어떤 반응(개입)을 하는 것이 치료적일지를 고려하는 작업시간이자 반응시간이라 할 수 있다. 산출할 발언의 작업량이 적다면 작업에 걸리는 시간이 짧겠지만, 처리하고 산출해야 할 치료적 개입 작업이 많고 복잡하다면 상담자는 보다 긴 작업시간(침묵시간)을 사용할 것이다. 반면에, 내담자의 잠재반응시간은 상담자의 개입에 대한 내담자의 반응시간이며, 상담자의 치료적 개입이 부과하는 정보량이 많다면 이 시간 길이는 길어질 것이다.

한편, Matarazzo와 Hess와 Saslow(1962)는 면접자의 작업시간(침묵)이 훈련에 의해 증가될 수 있음을 실험을 통해서 검증하였다. 교육장면

에서도 반응시간에 대한 피드백을 통해 교사는 대기시간을 증가시킬 수 있었고, 교사의 증가된 반응시간은 학생의 수행을 향상시켰다(Tobin, 1984).

이와 함께 Matarazzo와 Wien(1967)은 피면접자가 면접자의 반응시간에 상응하여 자신의 반응시간을 변화시키는 현상을 발견하였다. Matarazzo, Wiens, Matarazzo와 Saslow(1968)는 면접자가 반응시간을 변화시킬 때 이에 상응하여 내담자의 반응시간이 변화되는 현상을 반복 검증하고 이를 반응시간일치(synchrony) 현상이라 칭하였다.

반응시간일치 현상은 2자간의 대화에서 침묵을 사용할 때 발생하는 현상으로 많은 연구에서 발견되었다. 반응시간일치 현상은 실제 심리치료 5사례 중 3사례에서(Matarazzo 등, 1968), 어린 아동간의 대화(Welkowitz, Cariffe, & Feldstein, 1976), 부모와 어린 자녀간의 대화(Jasnow & Feldstein, 1986; Welkowitz, Bond, Feldman, & Tota, 1990), 낯선 성인(실험자)과 아동간의 대화(Newman & Smit, 1989; Newman & Pratt, 1990)에서 뿐 아니라 비구조화된(사회적) 대화와 구조화된(과제활동) 대화(Welkowitz, 등 1990) 및 일본어를 사용하였을 경우(Miura, 1993)에도 반복검증되었다.

이상에서 개관한 내용을 종합하면 다음과 같다. 작업시간 또는 침묵시간을 허용할 때 직후의 발언의 질이 향상되었으며, 처리할 메시지가 많거나 복잡하면 처리시간이 길게 소요됨으로써 작업량과 작업 수행의 질이 침묵의 길이와 정적 상관성이 있었다. 그리고 상담자가 침묵의 길이를 조절하는 것이 가능하고, 상담자의 침묵사용에 내담자가 공명현상을 보인다면 이는 상담자가 침묵을 치료적으로 활용하는 것이 가능함을 시사한다. 따라서 상담

자가 충분한 작업시간을 확보하는 동시에 내담자에게 충분한 침묵을 허용한다면 침묵 직후에 연계된 내담자의 반응의 질을 향상시키는데 기여할 수 있을 것이다.

Matarazzo와 그의 동료들(1962)은 대화 중에 존재하는 모든 침묵의 길이를 측정하여 그 빈도를 계산하였다. 그 결과 95%의 침묵이 4.3초 이내였고, 5초 이상의 침묵은 매우 드물었다. 이들의 연구 결과를 고려할 때, 5초 이상 지속되는 침묵은 통상적인 언어적 관례를 깨는 매우 드물게 발생하는 긴 침묵으로 어떤 과정적 요소가 작용됨을 암시하는 것일 수도 있다. 상담과정연구를 위해 Hill 등(1981)은 상담자의 언어반응유목에 최초로 침묵을 포함시키면서 그 기준을 5초로 삼았다. 이들은 5초 기준의 근거를 밝히고 있지 않고 있으나 아마도 Matarazzo와 그의 동료들(1962)의 조사결과에 힘입었을 것으로 추측된다. 이러한 연구의 흐름을 고려하여 본 연구에서는 의미있는 작업을 하는 시간의 길이로 5초를 기준으로 하여 침묵을 측정하였다.

이상의 논의를 토대로 본 연구는 다음과 같은 문제를 알아보려한다.

첫째, 상담자의 언어반응유목과 그것을 산출하기 위해 사용하는 상담자의 작업시간으로서의 침묵, 그리고 상담자의 개입(언어반응유목)에 반응하는데 사용하는 내담자의 반응시간으로서의 침묵을 통해 상담자의 언어반응유목별 정보부하량이 어떻게 다른지 알아보려하였다. 이를 위해 상담자는 자신의 언어반응을 생산하는데 있어서 어느 유목에 대해 5초 침묵을 하는지, 그리고 내담자는 상담자의 어느 언어반응유목에 대해 5초 반응시간을 갖는지를 알아봄으로써 상담자의 어느 언어유목이 정보부하량이 높은지를 확인하려 하였다. 앞

에서 논의한 바와 같이 정보부하량이 많을 것으로 예측되는 해석이나 직면과 같은 복합적 상담자 개입에 대해서는 5초 침묵의 비율이 높을 것으로, 재언급이나 한정질문과 같은 단순한 개입에 대해서는 5초 침묵의 비율이 낮을 것으로 예상된다.

이와 함께 상담자언어반응유목별 5초 침묵의 비율이 상담의 최종 성과(성공-실패) 및 상담의 과정(초중말)에서도 일관되게 나타나는지, 혹은 어떤 차이가 있는지 알아보려고 하였다.

둘째, 상담자의 반응시간(침묵 사용)에 내담자가 공명하여 반응시간일치현상을 보이는지를 확인하려 하였다. 내담자가 상담자의 침묵에 공명한다면 상담자가 높은 비율로 5초 침묵을 소요한 개입(언어반응)에 대해서 내담자도 높은 비율로 5초 침묵을 할 것이며, 상담자가 5초 침묵을 한 비율이 낮은 개입(언어반응)에 대해서 내담자도 5초 침묵의 비율이 낮을 것이다.

방 법

대상 사례

대학학생상담소에서 상담한 세 사례에서 총 80회기가 본 연구에 사용되었다. 이들 사례는 자연 상태에서 이루어진 상담으로 상담자의 언어반응이나 상담자의 반응산출시간 및 내담자의 반응시간의 길이를 인위적으로 처치하지 않았으며, 본 연구의 계획이 수립되기 이전에 이미 종결된 사례들이다.

내담자들은 자발적으로 상담을 신청하였고, 심리검사와 녹음을 수락하였으며, 합의종결하

였다. 모든 상담회기를 녹음하였고, 매 10회마다 MMPI와 SCL-90-R을 실시하였으며, 사례의 종결시에는 소정의 상담성과질문지(신경진, 1997b 부록 참조)를 실시하였다.

A(여 26세)는 ‘자주 우울하고 자신이 없다’는 문제로 상담을 신청하였고, 30회를 상담하였다. 상담하기 전에 드러난 A의 MMPI 8-7(Sc 79-Pt 68) 패턴은 10회 이후 더 이상 나타나지 않았고, 상담 종결시에는 Sc 46, Pt 40으로 크게 낮아졌으며, 모든 척도가 40~60 사이에 분포하는 정상 프로파일로 바뀌었다. SCL-90-R의 결과도 처음에는 공포불안, 신체화, 편집증, 강박증의 네 척도가 60 이상이었으나 점차 낮아져 종결시에는 9개의 임상 척도 모두 34~42 사이의 고른 분포를 나타내었고 이러한 프로파일은 상담을 종결한 4개월 뒤의 추수검사에서도 그대로 유지되었다.

B(남 26세)는 ‘잠들기 전에 목이 조이고 심장이 놀리는 듯한 압박감’으로 상담을 신청하여 20회를 상담하였다. 3-1(Hy-Hs) 타입을 보이던 B의 MMPI는 20회 종결시에는 3번(Hy)이 69에서 59로 1번(Hs)이 65에서 47로 낮아졌다. B의 SCL-90-R은 처음에는 적개심 척도가 65로 비교적 높게 나타났으나 종결시에는 52로 낮아졌고 9개의 임상 척도도 38에서 52사이로 안정되었다. 추수검사에서도 이러한 안정된 프로파일이 계속 유지되었다.

C(남 22세)는 ‘급한 성격과 말더듬’으로 상담을 신청하여 30회를 상담하였다. C의 MMPI는 처음에는 미약한 6-4(Pa 64-Pd 62) 형태를 띠었다가 10회와 20회에서는 6-4 타입의 흔적이 사라졌고, 모든 임상척도의 점수가 크게 낮아져 호전되는 듯하였다. 그러나 종결시에는 6번을 제외한 모든 척도들이 원래의 프로파일과 거의 유사한 형태로 악화되었다.

SCL-90-R의 결과도 처음에는 적개심 척도 70, 대인예민성 척도 66이던 것이 10회와 20회 검사에서는 크게 낮아졌는데, 종결시에는 원래의 프로파일과 거의 비슷한 수준으로 되돌아갔다. C는 종결 바로 전 시간에 두 번이나 상담에 빠졌었고 약정된 종결시간인 30회에는 종결에 대한 심한 불안을 보였다. 그러면서도 상담을 계속 더 할 수 있다는 상담자의 제의와 추수검사를 모두 거절하였다.

상담성과질문지로 측정된 내담자의 최종 평정은, 사례 A와 B는 각각 6.64와 6.45로 만족도가 높았고, 사례 C는 5.27로 다른 두 사례보다 만족도가 낮았다. 상담자의 최종 평정은, 사례 A는 6.11로 만족도가 높았으나 사례 B와 C는 각각 4.78과 4.11로 A에 비해 만족도가 상당히 떨어졌다.

이들 검사와 상담성과질문지의 결과 및 측어록을 토대로 3인의 상담심리전문가가 사례의 성공여부를 독립적으로 판단하였다. 평정자들은 사례 A와 B는 성공으로, 사례 C 실패로 평가하는데 일치하였다.

평정자는 모두 상담경력 5년 이상 되는 30대 후반의 남성으로 두 명은 정신역동적 입장을, 그리고 한 명은 인간중심적 입장을 선호하였다.

이들 사례는 정신역동적 입장을 위주로 한 절충적인 방법을 주로 사용하는 한 명의 상담자(여, 40대, 상담경력 15년, 상담심리전문가)가 상담하였다.

침묵

녹음된 80회 전 회기를 측어록으로 작성하되 모든 침묵은 그 길이를 초단위로 측정하여 기록하였다. 5초 이상 지속된 침묵을 정확하

게 찾아내기 위해서 처음에는 한 명의 상담심리학자가 3초 이상의 침묵을 모두 기록한 완전 축어록을 작성한 다음 다른 상담심리학자가 이를 재확인하였고 최종적으로 본 연구자가 다시 확인하였다. 작성된 축어록에서 내담자의 발언과 상담자의 발언 사이에 있는 5초 이상의 침묵(상담자 반응시간)과 상담자의 발언과 내담자의 발언 사이에 있는 5초 이상의 침묵(내담자 반응시간)을 추려내었다.

상담자언어반응유목체계(Counselor Verbal Response Category System,)

Hill(1978)과 Hill 등(1981)이 개발한 체계로, 정방자(1987)가 번안한 것을 토대로 하되 '일부 오역된 부분을 수정(신경진, 1997b, p. 237)하여 사용하였다. 번역된 이 분류체계는 신경진(1997b)의 부록에 완역으로 제시되어 있다. 이 체계는 상담과정 중에 상담자가 사용하는 14개의 상호독립적인 언어유목으로 구성되며, 각 유목들은 Hill이 제시한 내용과 문법적 기준에 따라 평정자가 평정하도록 되어 있다. 14개의 언어반응유목은 가벼운 격려, 침묵, 승인/안심, 정보, 직접적 지시, 한정질문, 개방질문, 재언급, 반영, 해석, 직면, 비언어적 행동 지적, 자기 노출, 기타 반응 등이 포함된다. 국내에서 금명자(1994), 방기연(1991), 문형춘(1993), 유정이(1990), 유성경(1988) 등도 이 척도를 사용하여 연구하였다.

평정 절차

본 연구 대상 사례의 축어록에서 내담자의 발언에 이어 상담자가 발언을 하기까지 5초 이상의 침묵시간(즉, 상담자 반응(산출)시간)을

소요한 모든 상담자의 발언들과 상담자의 발언에 이어 내담자가 발언을 하기까지 5초 이상의 침묵시간(즉, 내담자 반응시간)을 소요한 모든 상담자의 발언들을 추려내었다. 총 80회기의 상담에서 발생한 상담자의 발언은 4413개였고 그 중 반응시간이 5초 이상인 발언은 318개이었다. 총 4416개의 내담자 발언 중 반응시간이 5초 이상인 발언은 433개이었다. 상담자와 내담자는 대부분 5초 이내(이후 무침묵이라 함)에 반응하였으므로 비교기준으로 사용할 무침묵 발언을 상담자와 내담자가 5초 이상의 작업시간을 소요한 상담자의 발언과 빈도수를 맞추기 위하여 일부만을 사용하였다. 그래서 10회에 2회기씩 총화 무선표집한 총 16회기의 축어록에서 상담자와 내담자가 5초 이상의 작업시간을 소요한 상담자 발언을 제외한 722개의 상담자의 발언(이후 무침묵 발언으로 칭함)을 추려내었다.

추려낸 모든 상담자의 발언을 Hill 등(1981)의 상담자언어반응유목체계에 따라 연구의 목적을 모르는 3인의 상담심리전문가가 독립적으로 코딩하였다. 이들은 상담성과 평정자와 동일인들이다. 이들은 상담자언어반응유목체계의 평정 기준을 숙지하고 세 회기에 대해 평정 연습을 한 뒤 독립적으로 다시 세 회기의 평정을 하여 불일치되는 사항에 대해 논의하여 평정기준을 정교화시키고 나서 독립적으로 평정을 하였다. 연습종료 후 독립적으로 평정한 상담자언어반응유목체계의 평정자 간 일치도(Cohen's kappa)는 .85이었다.

통계 처리

각 침묵 조건별로 각각의 상담자언어반응유목의 발생비율(%)의 유의도를 내야 했으므로

기본적으로 카이 검증을 하였다. 그런 다음, 조건별(상담자와 내담자의 반응시간 유무, 상담의 성공-실패, 초종말 상담 진행)로 각각의 상담자의 언어유목의 발생 비율간 차이 검증을 하였다. 조건이 2개인 것은 *F* 검증을, 조건이 세 개인 것은 차이의 소재를 파악하기 위해 *Scheffé* 검증을 하였다.

결 과

상담자와 내담자의 반응시간별 상담자언어반응유목의 발생 비율

상담자가 5초 이상 반응시간을 소요한 상담자언어개입 중에서 개방질문(27.0%)이 가장 많았고, 다음은 해석(23.0%)과 직면(13.8%)이었다.

내담자가 5초 이상의 반응시간을 소요한 상담자언어개입 중에서는 해석(31.4%)이 가장 많았고 다음이 개방질문(26.3%)이었다.

상담자든 내담자든 5초 이상의 작업시간을 갖지않은 상담자의 언어개입 중에는 개방질문(21.1%)이 가장 많았고 다음으로 재언급(18.7%), 한정질문(16.2%), 반영(14.1%)의 순이었다 ($\chi^2(14, N=1473)=288.077, p<.001$).

Scheffé 검증 결과, 상담자가 5초 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목 중에서 해석(23.0%)과 직면(13.8%)의 비율이 무침묵 언어반응 중에서 해석(3.9%)과 직면(7.3%)이 차지하는 비율에 비해 높았다(각각 $p<.001$ 과 $p<.01$). 내담자가 5초 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목 중에서 해석(31.4%)과 직면(12.0%)이 차지하는 비율도 무침묵 언어유목 중에서 해석(3.9%)과 직면(7.3%)이 차지하는 비율에 비해서 높았다(각각 $p<.001$ 과 $p<.05$).

표 1. 상담자와 내담자의 반응시간별 상담자언어반응유목의 발생 비율

	상담자 반응시간	무침묵	내담자 반응시간	빈도(%)	<i>Scheffé</i>
정보 등 ¹⁾	34(10.7)	108(15.0)	63(14.5)		
한정질문	23(7.2)	117(16.2)	15(3.5)	ab***	bc***
개방질문	86(27.0)	152(21.1)	114(26.3)		
재언급	24(7.5)	135(18.7)	11(2.5)	ab***	bc***
반영	28(8.8)	102(14.1)	31(7.2)	ab*	bc***
해석	73(23.0)	28(3.9)	136(31.4)	ab***	bc*** ac**
직면	44(13.8)	53(7.3)	52(12.0)	ab**	bc*
기타 ²⁾	6(1.9)	27(3.7)	11(2.5)		
계	318(100)	722(100)	433(100)		

$\chi^2=288.077***$

주. 1)'정보 등'은 빈도가 드문 가벼운 격려, 승인/안심, 정보, 직접적 지시의 빈도를 모두 합친 것이고, 2)'기타'는 비언어적 지시물, 자기노출, 및 '그 외' 반응의 빈도를 모두 합친 것이다.

a: 상담자반응시간, b: 무침묵, c: 내담자반응시간
* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

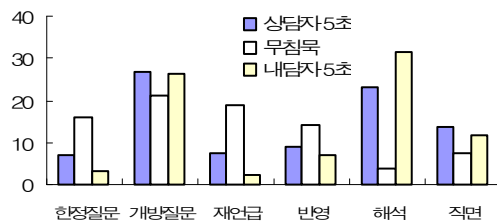


그림 1. 상담자와 내담자의 반응시간별 상담자언어 반응유목의 발생 비율

한정질문과 재언급 및 반영이 무침묵 언어 반응유목 중에서 차지하는 비율은 상담자와 내담자가 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목에서 그것들이 차지하는 비율보다 높았다 (각각 16.2% 대 7.2%, $p<.001$ 와 16.2% 대 3.5%, $p<.001$; 18.7% 대 7.5%, $p<.001$ 와 18.7%

대 2.5% $p < .001$; 14.1% 대 8.8%, $p < .05$ 와 14.1% 대 7.2%, $p < .001$.

상담자가 5초 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목의 발생 비율과 내담자가 5초 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목의 발생 비율 간에는 해석을 제외한 모든 언어유목에서 유의미한 차이가 없었다. 그리고 해석은 그것이 상담자반응시간을 가진 언어반응유목 중에서보다 내담자반응시간을 가진 언어반응유목 중에서 그 비율이 더 높았다(31.4% 대 23.0%, $p < .01$).

상담자와 내담자의 반응시간별 성공-실패 사례의 상담자언어반응유목 발생 비율

상담자반응시간

상담자반응시간이 있는 언어유목 중, 성공사례에서 가장 많이 발생한 유목은 해석(29.6%)이었고, 다음으로 개방질문(22.2%)이었다. 반면 실패사례에서 가장 많이 발생한 유목은 개방질문이었다고 다음으로 직면(17.1%)과 해석(13.2%)의 순이었다.

사후분석 결과, 상담자가 5초 이상의 작업시간을 소요한 상담자언어반응 중에서 해석과 반영은 성공 사례에서(해석: 29.6% 대 13.2%, $p < .001$, 반영: 12.2% 대 3.9%, $p < .01$), 개방질문과 재언급은 실패사례에서 발생 비율이 높았다(개방질문: 34.1% 대 22.2%, $p < .05$ 와 11.6% 대 4.8%, $p < .05$).

내담자반응시간

내담자가 반응하는데 5초 이상의 시간을 소요한 상담자언어반응 중, 성공사례에서는 해석(36.3%)의 비율이 가장 높았고 다음이 개방질문(25.5%)이었다. 실패사례에서는 개방질문

표 2. 상담자와 내담자의 반응시간별 성공-실패 사례의 상담자언어반응유목 발생 비율 빈도(%)

		성공	실패	F
상 담 자 반 응 시 간	정보 등 ¹⁾	19(10.1)	15(11.6)	.198
	한정질문	13(6.9)	10(7.8)	.087
	개방질문	42(22.2)	44(34.1)	5.551*
	재언급	9(4.8)	15(11.6)	5.233*
	반영	23(12.2)	5(3.9)	6.664**
	해석	56(29.6)	17(13.2)	12.105*
	직면	22(11.6)	22(17.1)	1.504
기타 ²⁾	5(2.6)	1(.8)	1.446	
		189(100.0)	129(100.0)	
$\chi^2=27.127^{***}$				
		성공	실패	F
내 담 자 반 응 시 간	정보 등 ¹⁾	36(13.9)	27(15.5)	.218
	한정질문	9(3.5)	6(3.4)	.000
	개방질문	66(25.5)	48(27.6)	.236
	재언급	5(1.9)	6(3.4)	.966
	반영	21(8.1)	10(5.7)	.871
	해석	94(36.3)	42(24.1)	7.224*
	직면	22(8.5)	30(17.2)	6.849*
기타 ²⁾	6(2.3)	5(2.9)	.130	
		259(100.0)	174(100.0)	
$\chi^2=13.771^{***}$				
		성공	실패	F
무 침 목	정보 등 ¹⁾	72(18.8)	36(10.7)	9.364*
	한정질문	51(13.3)	66(19.5)	5.186*
	개방질문	74(19.3)	78(23.1)	1.566
	재언급	61(15.9)	74(21.9)	4.282*
	반영	55(14.3)	47(13.9)	.026
	해석	19(4.9)	9(2.7)	2.520
	직면	32(8.3)	21(6.2)	1.781
기타 ²⁾	20(5.2)	7(2.1)	4.935*	
		384(100.0)	338(100.0)	
$\chi^2=25.193^{***}$				

주. 1)'정보 등'은 빈도가 드문 가벼운 격려, 승인/안심, 정보, 직접적 지시의 빈도를 모두 합친 것이고, 2)'기타'는 비언어적 지시물, 자기노출, 및 '그 외' 반응의 빈도를 모두 합친 것이므로 통계적인 유의도가 의미가 없음.

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

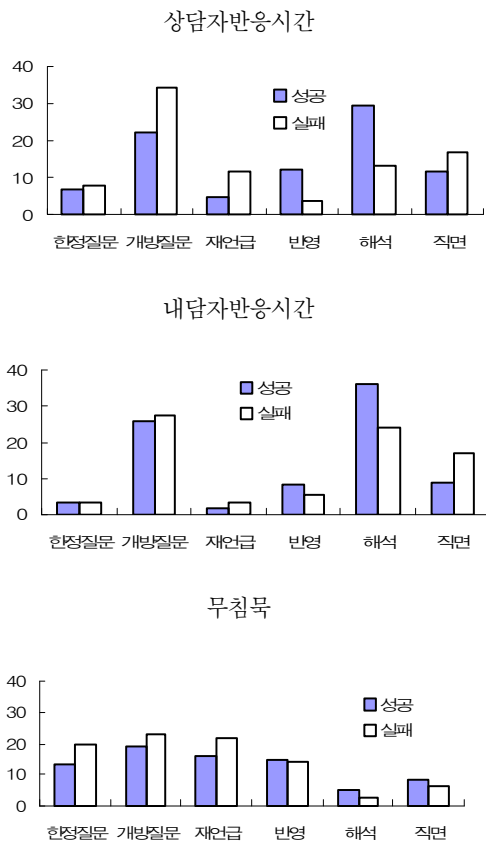


그림 2. 상담자와 내담자의 반응시간별 성공-실패 사례의 상담자언어반응유목 발생 비율

(27.6%)이 가장 많이 발생하였고 해석(24.1%)은 그 다음이었다.

사후분석 결과, 내담자가 5초 이상 반응시간을 소요한 상담자언어반응 중에서 해석은 성공 사례에서(36.3% 대 24.1%, $p < .01$), 직면은 실패사례에서(8.5% 대 17.2%, $p < .01$) 더 많았다.

무침묵

5초 작업시간을 소요치 않은 상담자언어반응 중, 성공사례에서는 개방질문(19.3%), 재언

급(15.9%), 반영(14.3%)의 순으로 많았고, 실패 사례에서는 개방질문(23.1%), 재언급(21.9%), 한정질문(19.5%)의 순으로 많았다. 사후분석 결과, 한정질문과 재언급은 모두 성공사례에 비해 실패사례에서 그 비율이 유의미하게 많았다(한정질문: 13.3% 대 19.5%, $p < .05$, 재언급: 15.9% 대 21.9%, $p < .05$).

상담자와 내담자의 반응시간별 각 상담 단계의 상담자언어반응유목 발생 비율

상담자반응시간

상담자가 5초 이상의 반응시간을 소요한 모든 언어반응 중에서 초기(41.8%)에는 개방질문이 가장 많았고 해석(12.1%)은 그 다음이었다. 그러나 중기와 말기에는 해석(27.7%와 27.0%)이 가장 많았고 다음이 개방질문(18.8%와 23.0%)이었다.

사후 분석 결과 개방질문과 해석에서 유의미한 차이가 나타났다. 개방질문은 상담초기에서 중후반으로 가면서 감소(초기 대 중기: 41.8% 대 18.8%, $p < .01$, 초기 대 말기는 41.8% 대 23.0%, $p < .01$)한 반면, 해석은 상담 초반에 비해 중후반에서 많이 발생하였다(초기 대 중기: 12.1% 대 27.7%, $p < .05$, 초기 대 말기: 12.1% 대 27.0%, $p < .05$)

내담자반응시간

내담자가 5초 이상의 반응시간을 소요한 모든 상담자언어반응 중, 상담 초반에는 개방질문(44.9%)이 가장 많았고 해석(19.1%)은 그 다음이었다. 그러나 상담 중반과 후반에는 해석(31.4%과 37.8%)이 가장 많았고 다음으로 개방질문(25.6%과 17.4%)이었다.

개방질문은 상담초반에서 중후반으로 가면

표 3. 상담자와 내담자의 반응시간별 각 상담 단계의 상담자언어반응유목 발생 비율 빈도(%)

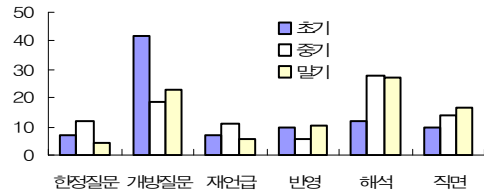
		빈도(%)			Scheffé
		초	중	말	
상담자 반응 시간	정보 등 ^{b)}	11(12.1)	9(8.9)	14(11.1)	
	한정질문	6(6.6)	12(11.9)	5(4.0)	
	개방질문	38(41.8)	19(18.8)	29(23.0)	ab** ac**
	재언급	6(6.6)	11(10.9)	7(5.6)	
	반영	9(9.9)	6(5.9)	13(10.3)	
	해석	11(12.1)	28(27.7)	34(27.0)	ab* ac*
	직면	9(9.9)	14(13.9)	21(16.7)	
	기타 ²⁾	1(1.1)	2(2.0)	3(2.4)	
		91(100.0)	101(100.0)	126(100.0)	
$\chi^2=28.436^{***}$					
		빈도(%)			Scheffé
		초	중	말	
내담자 반응 시간	정보 등 ^{b)}	9(10.1)	33(19.2)	21(12.2)	
	한정질문	6(6.7)	5(2.9)	4(2.3)	
	개방질문	40(44.9)	44(25.6)	30(17.4)	ab** ac***
	재언급	4(4.5)	4(2.3)	3(1.7)	
	반영	8(9.0)	7(4.1)	16(9.3)	
	해석	17(19.1)	54(31.4)	65(37.8)	ac**
	직면	4(4.5)	21(12.2)	27(15.7)	
	기타 ²⁾	1(1.1)	4(2.3)	6(3.5)	
		89(100.0)	172(100.0)	172(100.0)	
$\chi^2=44.476^{***}$					
		빈도(%)			Scheffé
		초	중	말	
무침묵	정보 등 ^{b)}	40(13.7)	35(18.2)	33(13.8)	
	한정질문	50(17.2)	24(12.5)	43(18.0)	
	개방질문	71(24.4)	52(27.1)	29(12.1)	ac** bc***
	재언급	60(20.6)	35(18.2)	40(16.7)	
	반영	42(14.4)	24(12.5)	36(15.1)	
	해석	10(3.4)	5(2.6)	13(5.4)	
	직면	10(3.4)	11(5.7)	32(13.4)	ac*** bc**
	기타 ²⁾	8(2.7)	6(3.1)	13(5.4)	
		291(100.0)	192(100.0)	239(100.0)	
$\chi^2=43.538^{***}$					

주. 1) '정보 등'은 빈도가 드문 가벼운 격려, 승인/안심, 정보, 직접적 지시의 빈도를 모두 합친 것이고, 2) '기타'는 비언어적 지시물, 자기노출, 및 '그 외' 반응의 빈도를 모두 합친 것이다

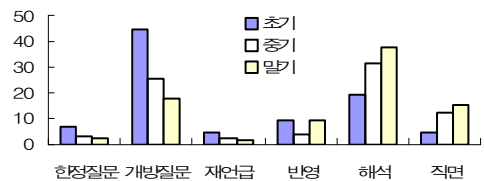
a: 초기, b:중기, c: 말기.

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

상담자반응시간



내담자반응시간



무침묵

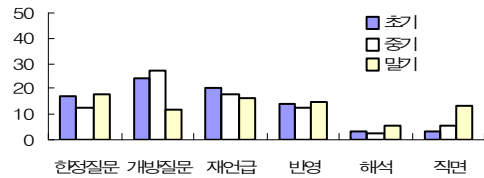


그림 3. 상담자와 내담자의 반응시간별 각 상담 단계의 상담자언어반응유목 발생 비율

서 감소하였고(초기 대 중기 44.9% 대 25.6%, $p<.01$, 초기 대 말기 44.9% 대 17.4%, $p<.001$), 해석은 상담 초반에 비해 후반에서 발생 비율이 증가하였으나(초기 대 말기 19.1% 대 37.8%, $p<.01$), 초반과 중반 및 중반과 후반사이의 차이는 유의미하지 않았다.

무침묵

상담자와 내담자 모두 5초 작업시간을 갖지 않은 상담자언어반응 중 상담 초기와 중기에는 공허 개방질문(24.4%와 27.1%), 재언

급(20.6%와 18.2%), 한정질문(17.2%와 12.5%), 반영(14.4%와 12.5%)의 순으로 많이 발생하였다. 말기에는 한정질문(18.0%), 재언급(16.7%), 반영(15.1%)의 순으로 많이 발생하였다.

사후분석 결과, 상담초기에 가장 많이 발생했던 개방질문은 상담 중후반으로 가면서 감소하였고(초기 대 말기: 24.4% 대 12.1%, $p < .01$, 중기 대 말기: 27.1% 대 12.1%, $p < .001$), 상담초반에 3.4%에 불과했던 직면은 후반으로 가면서 증가하였다(초기 대 말기: 3.4% 대 13.4%, $p < .001$, 중기 대 말기: 5.7% 대 13.4%, $p < .01$).

논 의

개방질문은 상담자의 언어개입 중 가장 많이 발생한 언어유목이며, 상담 초반에서 후반으로 진행되면서 감소하였다. 5초 작업시간 유무에 관계없이 상담자가 산출한 모든 언어 반응유목 중 개방질문이 가장 많은 것은 정방

자(1987)와 문형춘(1993)의 결과와도 일관된다. 본 연구와 이들의 결과가 표 4에 비교 제시되어 있다.

해석은 상담자가 5초 반응시간을 소요한 언어유목 중 개방질문 다음으로 많았고, 내담자가 5초 반응시간을 가진 상담자언어유목 중에서 발생비율이 가장 높았다. 또한 해석은 성공 사례 중 상담자뿐 아니라 내담자가 5초 작업시간을 소요한 상담자언어반응유목 중에서도 가장 많이, 그리고 실패 사례에 비해 유의미하게 높은 비율로 발생한 동시에 상담 초반에서 중후반으로 진행되면서 유의미하게 증가하였다.

직면은 상담자가 5초 반응시간을 가진 상담자언어반응유목 중에서 해석 다음으로 많이 발생하였고, 내담자가 5초 반응시간을 소요한 상담자언어반응유목 중에서는 해석과 개방질문 다음으로 많이 발생하였다. 또한 직면은 상담자와 내담자가 5초 작업시간을 소요하는 경우에 작업시간을 갖지 않았던 경우보다 그 발생비율이 유의미하게 높았다.

표 4. 상담자 언어 반응 유목 별 발생 비율 빈도(%)

	문형춘 (1993)	정방자(1987)			신경진 ^a		
		전반	후반	전체	상담자 반응시간	무침묵	내담자 반응시간
정보 등	46(8)	529(21)	508(32)	1032(24.8)	34(10.7)	108(15.0)	63(14.5)
한정질문	116(18)	562(22)	148(9)	726(17.5)	23(7.2)	117(16.2)	15(3.5)
개방질문	159(26)	676(27)	187(11)	862(20.8)	86(27.0)	152(21.1)	114(26.3)
재언급	119(20)	403(16)	381(23)	785(18.9)	24(7.5)	135(18.7)	11(2.5)
반영	67(11)	110(4)	98(6)	207(5.0)	28(8.8)	102(14.1)	31(7.2)
해석	30(6)	220(9)	313(19)	532(12.8)	73(23.0)	28(3.9)	136(31.4)
직면	40(7)	/	/	/	44(13.8)	53(7.3)	52(12.0)
기타	11(2)	/	/	/	6(1.9)	27(3.7)	11(2.5)
계	588(97)	2500(100)		4144(100.0)	318(100.0)	722(100.0)	433(100.0)

해석과 직면에 관한 이상의 결과가 시사하는 바는 첫째, 상담자가 해석이나 직면과 같이 복잡하고 처리용량이 많은 반응을 산출하기 위해서는 5초 이상의 작업시간이 필요한 경우가 그렇지 않은 경우보다 많으며, 둘째, 내담자 역시 해석이나 직면과 같은 복잡한 상담자의 개입에 임하여서는 그것들을 처리하는데 5초 이상의 반응시간이 걸리는 경우가 많다는 것이다.

또한 해석은 상담자가 5초 반응시간을 소요한 언어반응에서보다 내담자가 5초 반응시간을 소요한 언어반응에서 그 발생 비율이 높았는데, 이는 아마도 상담자는 개입 직전에만 작업하는 것이 아니라 내담자가 말을 하는 도중에도 작업을 하는 등 작업시간을 사전에 미리 분산시킬 수 있으므로 상담자의 개입 직후부터 작업에 임하는 내담자에 비해서 직전에 5초 이상의 작업시간을 갖는 비율이 내담자에 비해 낮게 나타난 것으로 보인다.

해석과 직면은 무침묵의 경우에 비해 상담자와 내담자가 5초의 작업시간을 소요한 상담자언어반응유목에서 발생비율이 유의미하게 높았으므로, 상담자가 내담자에게 해석이나 직면으로 치료 개입을 할 때, 그리고 내담자가 상담자의 해석이나 직면 등의 개입에 대해 반응을 할 때 대체적으로 5초의 작업시간을 갖는 것으로 보인다. 그러나 성공과 실패로 사례를 나누어 비교하였을 때는 내담자가 5초 작업시간을 지닌 직면의 비율은 성공 사례에 비해 실패 사례에서 현저히 높은 반면, 해석은 실패 사례에 비해 성공 사례에서 현저히 높았다. 이렇게 볼 때, 해석과 직면은 상담자가 이들 반응을 산출하고 내담자가 이들 개입에 반응하는데 대체적으로 5초 이상의 작업시간을 필요로 하는 것으로 보이지만, 실패 사

례에서는 상담자가 해석 개입 대신에 어떤 이유에서 직면 개입을 하게 되었고, 그것이 사례의 실패와 어떤 관계가 있을 수 있다고 추정하여 볼 수 있다. 달리 말하면, 실패사례에서 상담자가 해석보다 직면을 사용하게 되는 내담자의 반응특성이나 상담자와 내담자간의 상호작용이 있을 가능성을 고려해볼 수 있다. 본 연구의 실패 사례의 내담자는 권위에 저항적이며 통찰력이 부족하고 다른 주제로 도피하는 특성을 지닌 만큼 어쩌면 상담자는 내담자의 이런 모습을 직면시키고 싶은 일종의 역전이가 작용했을 수 있다.

상담자는 해석과 직면으로 개입 할 때 5초 이상의 침묵시간을 갖는 비율이 높았고, 재언급 한정질문, 반영을 할 때는 5초 작업시간을 갖는 비율이 낮았다. 내담자는 상담자의 해석과 직면 개입에 반응할 때 5초 이상의 침묵시간을 갖는 비율이 높았고, 상담자의 재언급 한정질문, 반영에 대해 반응을 할 때는 5초 작업시간을 갖는 비율이 낮았다.

이러한 결과는 상담자가 해석과 직면으로 개입을 하거나 내담자가 상담자의 해석과 직면에 반응을 할 때 5초 작업시간이 소요될 만큼 처리할 정보량이 많은 반면, 한정질문, 재언급, 반영 등은 상담자가 이들 반응을 산출할 때나 내담자가 이들 상담자의 언어 개입을 처리하는데 5초 이상의 시간을 소요할 만큼 처리할 정보량이 많지 않다는 것을 시사한다.

본 연구에서는 Hill 등(1981)이 해석과 함께 복합적 상담자반응이라고 분류한 재언급과 반영에서 5초 침묵시간을 갖는 비율이 대단히 낮아 정보부하량이 그리 크지 않은 것으로 드러났다. 반면, 상담자는 개방질문을 산출하는데, 그리고 내담자는 상담자의 개방질문에 반응하는데 5초 침묵을 사용하는 비율이 무침묵

비율보다 높았으므로 개방질문의 정보부하량이 해석 다음으로 상당히 큰 것으로 나타났다. 그러나 개방질문은 무침묵의 비율도 높게 나타났다으므로 어떤 개방질문은 높은 수준의 처리용량을 요구하는 반면 정보가가 낮은 개방질문도 상당 비율을 차지하는 것으로 보인다.

한정질문과 재언급은 상담자와 내담자의 작업시간 유무에 관계없이 초중말의 상담 단계별로 발생 비율에서 차이가 없었지만, 성공사례보다 실패사례에서 더 많이 발생하였다. 그런데 한정질문과 재언급은 성공사례에서도 작업시간을 갖지 않은 상담자언어유목 중에서 13.3%와 15.9%나 발생하였다. 이러한 결과는 한정질문과 재언급의 발생이 사례의 성과와 관계된다기보다는 이들 언어개입이 발생하는 최적의 어떤 비율이 있는 것으로 보인다. 상담자의 모든 언어유목은 그 나름의 용도가 있으며 한정질문과 재언급도 예외는 아닐 것이다. 다만 한정질문과 재언급을 필요 이상으로 많이 할 때 작업동맹이 저해되어 상담이 실패로 나아가는데 부분적으로 기여할 가능성이 있어 보인다.

상담자언어반응유목별로 그것을 산출하는데 상담자가 5초 작업시간을 사용한 비율, 그리고 상담자언어반응유목별로 그것에 반응하는데 내담자가 5초 작업시간을 사용한 비율에 대한 이상의 연구 결과를 종합하면, 상담자의 해석, 직면, 개방질문은 상담자가 그것을 산출하는데, 그리고 내담자가 그것에 반응하는데 5초 작업시간을 사용하는 경향이 있었고, 한정질문 재언급 반영은 그것을 산출하는데, 그리고 내담자가 그것에 반응하는데 5초 작업시간을 사용하지 않는 경향이 있었으므로, 상담자는 해석, 직면, 개방질문으로 개입할 때는 특히 내담자에게 작업할 시간을 충분히 주어야

할 것으로 보인다.

본 연구에서도 상담자와 내담자 사이에 반응시간일치 현상(synchrony, Matarazzo 등, 1968)이 일어났다. 내담자가 상담자의 각각의 언어유목에 반응을 할 때 사용하는 작업시간은 상담자가 해당 치료개입을 산출할 때 작업시간을 갖는 정도와 일치함으로써 상담자와 내담자 사이에는 침묵의 공명 현상이 발생하였다.

상담자는 자신의 반응시간의 길이를 조절할 수 있으며(Matarazzo 등, 1962; Tobin, 1984), 정보가가 높은 개입에 대해 상담자가 충분한 시간을 갖는다면, 그리고 내담자가 상담자의 반응시간에 공명하여 자신의 작업시간을 충분히 갖는다면 내담자는 그 직후에 연계된 자신의 발언의 질을 향상시킬 수 있을 것으로 시사된다. 신경진(1997b)의 연구에 의하면, 내담자들은 5초 침묵(내담자잠재주도시간과 내담자잠재반응시간) 직후 체험수준을 증가시켰으므로 자신의 반응을 향상시키는 것으로 드러났다.

상담자가 충분한 시간적 여유를 갖고 깊이 생각하여 충분히 작업된 개입을 하고 내담자에게 침묵을 허용하면서 상담을 진행한다면, 내담자 역시도 상담자의 이러한 태도를 동일시하여 시간적 여유를 갖고서 자신의 내면을 들여다보는 작업을 함으로써 질적인 반응들을 산출하도록 자극받을 것이다. 상담자는 특히 정보부하량이 큰 해석, 직면, 개방질문 등의 개입에 대해서 내담자로 하여금 자신의 내면을 통찰하는 양질의 반응을 이끌어낼 수 있도록 충분한 반응시간을 허용하여야 할 것이다.

끝으로 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 제한점을 지닌다. 첫째, 5초를 초과하는 침묵의 발생 빈도는 매우 드물며(Matarazzo 등, 1962), 그 시간의 길이가 증가함에 따라 발생빈도는 기하급수적으로 감소하는 바(신경진, 1997b),

본 연구에서는 침묵의 길이를 고려하지 않고 5초를 초과하는 모든 침묵을 하나의 침묵으로 간주하여 처리하였다.

둘째, 해석은 무엇을, 언제, 어떤 방식으로 하느냐에 따라 그 효과가 다르다(윤순임, 1995). 그러나, 본 연구에서는 해석을 분류함에 있어서 오직 Hill(1981)이 제시한 해석의 기준에 따라 유목을 분류하였으며, 해석의 치료적 효과와 관련있는 것으로 보고된 다른 변인들 즉, 해석의 정확성이나 시의적절성, 해석의 수준과 그 깊이, 해석을 전달하는 치료자의 방식이나 태도 및 해석을 전달하는 시점에서의 치료자와 환자와의 작업동맹의 수준 등은 고려하지 않았다.

셋째, 본 연구의 각 조건당 표집수의 차이로 인해 타입 I 오류를 통제하지 못하였다. 그러나 이는 자연 상태의 연구가 피치못하게 지닐 수밖에 없는 약점이기도 하다. 끝으로 본 연구는 소 사례 연구인만큼 결과의 일반화 가능성이 제한적이다.

참고문헌

금명자 (1994). 상담단계와 내담자 체험수준에 따른 상담자 개입패턴의 즉시적 성과. 미발표 박사학위 청구논문, 서울대학교.

문형춘 (1993). 초기상담에서 내담자-상담자 반응 연계 유형에 따른 즉시적 성과. 미발표 석사학위 청구논문, 서울대학교.

방기연 (1991). 상담 초기 작업동맹과 상담자 반응간의 관계. 미발표 석사학위 청구논문, 서울대학교.

신경진 (1997a). 심리치료에서의 침묵: 개관. 한국심리학회지: 상담과 심리치료, 9(1), 227-

257.

신경진 (1997b). 상담과정에서의 침묵과 상담성과의 관계. 미발표 박사학위 청구논문, 성균관대학교.

신경진 (2007a). 침묵으로서의 주도시간의 언어적 특성. 한국심리학회 연차학술대회논문집. 302-303.

신경진 (2007b). 상담자언어반응유목별 상담자의 반응산출시간과 내담자의 반응시간. 한국상담심리학회 대외심포지엄 및 학술/사례 발표 대회 논문집. 324-325.

신경진(2008). 침묵으로서의 주도시간의 언어적 특성과 상담 성과: 화자 전환 단서와 발언 응집력을 중심으로. 한국심리학회지: 임상, 27(2), 373-390.

유성경 (1988). 상담자와 내담자의 언어적 상호작용과 상담효율성과의 관계. 한국심리학회: 상담과 심리치료, 1, 79-92.

유정이 (1990). 연계분석으로 본 언어 상호작용과 공감적 이해의 지각. 미발표 석사학위 청구논문, 서울대학교.

윤순임 (1995). 정신분석치료. 윤순임 외 15인 (공저) 현대상담·심리치료의 이론과 실제. 서울: 중앙적성출판사.

정방자 (1986). 정신역동적 상담과정에서의 상담자와 내담자의 언어반응 변화 분석. 미발표 박사학위 청구논문, 서울대학교.

Greene, J. O., & Lindsey, A. E. (1989). Encoding processes in the production of multiple-goal messages. *Journal of Communication Research*, 16, 120-140.

Greene, J. O., McDaniel, T. L., Buksa, K., & Ravizza, S. M. (1993). Cognitive processes in the production of multiple goal messages: Evidence from the temporal characteristics of

- speech. *Western Journal of Communication*, 57, 65-86.
- Greenson, R. R. (1961). On the silence and sounds of the analytic hour. *Journal of American Psychoanalytic Association*, 9, 79-84.
- Hill, C. E., Greenwald, C., Reed, K. R., Charles, D., O'Farrell, M. K., & Carter, J. A. (1981). *Manual for counselor and client verbal response category systems*. Columbus, Ohio: Marathon Consulting and Press.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Ladany, N. (2003). Therapist use of silence in therapy: A survey. *Journal of Clinical Psychology*, 59(4), 513-524.
- Hill, C. E. (1978). Development of a counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 461-468.
- Jasnow, M., & Feldstein, S. (1986). Adult-like temporal characteristics of mother-infant interactions. *Child Development*, 57, 754-761.
- Matarazzo, J. D. (1973). A speech interaction system. In D. J. Kiesler(Ed.). *The process of psychotherapy*. Chicago: Aldine.
- Matarazzo, J. D., Wiens, A. N., Matarazzo, R. G., & Saslow, G. (1968). Speech and silence behavior in clinical psychotherapy and its laboratory correlates. In J. M. Shlien(Ed.). *Research in psychotherapy* (Vol. 3, pp. 346-394). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Matarazzo, J. D., & Wiens, A. N. (1967). Interviewer influence on duration of interviewee silence. *Journal of Experimental Research on Personality*, 2, 56-69.
- Matarazzo, J. D., Hess, H. F., & Saslow, G. (1962). Frequency and duration characteristic of speech and silence behavior during interviews. *Journal of Clinical Psychology*, 18, 416-426.
- Mertens, Wolfgang (1990). *Einführung in die psychoanalytische therapy, Band I*. Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart Berlin Köln.
- Miura, I. (1993). Switching pauses in adult-adult and child-child turn takings: An initial study. *Journal of Psycholinguistic Research*, 22, 383-395.
- Newman, L. L., & Pratt, S. R. (1990). Adaptive self-stabilization in adult-child interactions: Temporal congruence with varied switch-pause durations. *Discourse Processes*, 13, 363-374.
- Newman, L. L., & Smit, A. B. (1989). Some effects of variations in response time latency on speech rate, interruptions, and fluency in children's speech. *Journal of Speech and Hearing Research*, 32, 635-644.
- Rowe, M. B. (1974a). Wait-time and rewards as instructional variables: Their influence on language, logic, and fate control. *Journal of research in Science Teaching*, 11, 81-94.
- Rowe, M. B. (1974b). Reflections on wait-time: Some methodological questions. *Journal of research in Science Teaching*, 11, 263-279.
- Ruhl, K. L., Hughes, C. A., & Gajar, A. H. (1990). Efficacy of the pause procedure for enhancing learning disabled and nondisabled college students' long- and short-term recall of facts presented through lecture. *Learning Disability Quarterly*, 13, 55-64.
- Tobin, K. G. (1980). Effects of an extended wait time on science achievement. *Journal of Research in Science Teaching*, 17, 469-475.

- Tobin, K. G. (1984). Effects of extended wait time on discourse characteristics and achievement in middle school grades. *Journal of Research in Science Teaching*, 21, 779-791.
- Tobin, K. G., & Capie, W. (1983). The influence of wait-time on classroom learning. *European Journal of Science Education*, 5, 35-48.
- Welkowitz, J., Bond, R. N., Feldman, L., & Tota, M. E. (1990). Conversational time patterns and mutual influence in parent-child interactions: A time series approach. *Journal of Psycholinguistic Research*, 19, 221-243.
- Welkowitz, J., Cariffe, G., & Feldstein, S. (1976). Conversational congruence as a criterion of socialization in children. *Child Development*, 47, 269-272.
- Wolberg, L. R. (1994). *The technique of psychotherapy*. New York: Grane & Stratton.
- 원 고 접 수 일 : 2009. 7. 28
수정원고접수일 : 2009. 10. 7
게 재 결 정 일 : 2009. 11. 21

Counselor's and Client's Response Time in Counselor Verbal Response Category

Kyung-Jin Shin

Hansol Psychotherapy Center

The purpose of this study was to investigate at which counselor verbal response category(CVRC) the counselor and the client used over 5-second silence as a response time. The percentages the counselor and the client used 5-second response time were higher on interpretation and confrontation and lower on restatement, close-ended question, and reflection. These results suggest that the demand on processing capacity of interpretation and confrontation are heavy and that of restatement, close-ended question, and reflection are not heavy. In this study also, the clients tended to synchronize their response times to those of counselor's. Because the counselor can control the duration of response time that it is suggested that if the counselor uses enough time to produce interventions which have heavy processing capacity the client will synchronize their response time to that of the counselor's and improve the quality of their responses. So the counselor needs to allow the client to have enough response time.

Key words: silence, response time, counselor verbal response category, synchrony