

CCRT 방법과 대화분석 방법을 통한 내담자의 핵심갈등관계 분석

김 경 희

김 인 규[†]

전주대학교

본 연구에서는 상담과정 중에 드러나는 내담자의 핵심갈등관계를 알아보기 위하여 CCRT (Core Conflictual Relationship Theme: CCRT) 방법과 대화분석 방법을 적용하여 내담자의 반응패턴을 분석하였다. 분석절차는 상담 축어록에서 관계일화를 추출하고 추출된 관계일화 속에서 나타나는 내담자의 CCRT를 평정하였다. 한편 추출된 관계일화를 대화분석 방법으로 진사한 다음 CCRT 구성요소에 따른 내담자의 반응특성을 분석하였다. 분석결과, 표준범주의 빈도를 중심으로 내담자의 반응패턴을 분석하는 CCRT 방법 이상으로 대화분석 방법에서 더욱 미세하고 풍부한 내담자의 언어적, 부수언어적인 반응특성들을 발견할 수 있었다. CCRT 방법과 대화분석 방법에 따라 다르게 발견되는 내담자의 핵심갈등관계에 대한 반응특성의 차이점을 중심으로 상담현장에서의 대화분석 전사자료를 활용한 사례분석, CCRT 표준범주의 문화적인 한계 등을 논의하였고, 추후 다양한 사례를 대상으로 하는 대화분석 방법을 적용한 사례연구가 필요한 점 등에 대해 제언하였다. 본 연구는 국내 상담학계에서 거의 시도되지 않았던 상담사례 연구에 대화분석 방법을 적용하였다는데 의의가 있다.

주요어 : 핵심갈등관계, CCRT 방법, 대화분석 방법

[†] 교신저자 : 김인규, 전주대학교 상담학과, 전북 전주시 완산구 백마길 45(교수연구동 619호)
Tel : 063-220-2495, E-mail : ikkim@jj.ac.kr

인간은 태어나 일생동안 관계 속에서 자기만의 고유한 대인관계 패턴을 형성하며 살아가는 존재이다. 사람마다 다른 대인관계 패턴은 다른 사람과의 관계에 대한 신념과 거기에 서 비롯된 개인 특유의 상호작용 방식을 의미하는 것으로 생애 초기 주요 양육자와의 관계에서 학습한 특정 행동패턴이 현재 다른 사람과의 상호작용에서도 끊임없이 재생산되며(Luborsky, 1985), 반복되는 대인관계 문제는 치료자를 찾는 주된 이유가 된다(McWilliams, 1999). 상담 장면에서 내담자의 호소내용과 대인관계 양상을 살펴보면 그 안에는 의식적, 무의식적 소망과 두려움이 내재해 있으며 이것은 알게 모르게 내담자의 대인관계에 영향을 미치게 된다(손보영, 2004). 이러한 내담자의 중심관계 유형을 찾고 그 이면의 소망과 두려움 등을 밝히는 것은 내담자의 행동패턴을 이해하고 변화를 유발하고자 하는 상담과정에서 매우 중요한 작업이라고 할 수 있다(박수진, 2004). 상담 과정에서 드러나는 현재 또는 과거에 자신이나 다른 사람들과의 관련하여 일어났던 사건에 대한 내담자의 이야기는 상담과정을 방해하지 않고서도 내담자의 관계 패턴의 자료를 획득할 수 있으며 이는 타인과의 관계에서 미해결된 갈등패턴을 반영하기 때문에 치료자는 대인관계 상황에서 내담자가 보이는 경직되고 반복되는 패턴을 중요하게 간주하고 탐색하여 그 의미를 내담자에게 전해줄 수 있을 때 많은 치료적 도움이 될 수 있다(Horney, 1950).

Luborsky와 Crits-Christoph(1990)는 내담자의 이야기 속에서 반복되는 측면에 주의를 기울이면서 내담자의 중심관계 유형을 찾아낼 수 있다는 사실을 주목하고 핵심갈등관계 주제(Core Conflictual Relationship Theme: CCRT)라는

개념을 정리하였다. CCRT는 상담상황이나 밖에서 나타나는 개인의 역동이나 전이의 특성으로서 관계패턴에 초점을 맞추어 이를 중심으로 일반적인 관계패턴을 추론하는 방법이다(신희천, 2001). 상담시간에 내담자가 말한 이야기의 내용과 구조를 분석하는 틀로서 이야기에 표현되는 다양한 유형의 소망과 대응반응을 코딩하기 위한 범주를 말한다. CCRT 방법의 기본가정은 한 사람에게 하나의 단일한 핵심갈등관계 주제가 있다는 것으로서 내담자가 말하는 관계를 표현하는 이야기에는 소망, 타인반응, 자기반응이라는 세 가지 요소가 포함된다고 하였다. 첫째, 소망은 다른 사람에 대한 내담자의 기대, 둘째, 타인반응은 내담자의 이런 기대에 대한 다른 사람의 반응, 셋째, 자기반응은 다른 사람의 반응에 대한 내담자의 반응을 말한다. 이와 같이 CCRT는 Freud와 여타 역동심리치료자들이 전이라고 부르는 내용과 매우 유사하기 때문에 전이와 관련된 분석도구로 활용되기도 한다(Barber & Crits-Christoph, 1993). Luborsky와 그의 동료들(1994)이 제안한 CCRT의 활용가치는 신뢰롭게 적용가능한 도구로서 내담자의 중심관계 유형을 알아보기 위한 다른 방법들에 비하여 시간을 절약해주는 점, 상담과정을 방해하지 않고서도 분석에 필요한 자료를 편리하고 적절하게 획득할 수 있다는 점 등이 있다. 또한 이 방법은 다양한 종류의 방대한 연구를 이끌어왔는데 CCRT 척도 자체에 대한 연구, CCRT의 임상적 적용에 관한 연구, CCRT와 상담변인 간의 관계에 대한 연구물들이 증가하고 있다(박성희, 2004에서 재인용).

CCRT 방법에서는 한 개인에게 반복적으로 일어나는 관계패턴을 추론해내기 위하여 평정자 간의 의견 일치도를 평가한다. 즉, 내담자

가 표현하는 언어반응 속에 담겨있는 CCRT를 제3의 평정자가 평정된 표준범주의 빈도를 점검하여 표준범주 상 가장 빈도가 높은 항목을 내담자의 핵심갈등관계로 이해한다. 그러나 핵심갈등관계는 무의식적인 과정을 통해 드러나는 현상이므로 축어록을 통한 언어적인 분석만으로는 비언어적인 단서 등 미세한 정보를 측정하지 못한다는 한계가 있다. 또한 CCRT에서 사용하는 표준범주에는 적합한 유목을 찾기 어려운 경우도 있고 평정자간의 의견일치 수준이 분명하지 않은 경우도 있다. 상담대화는 언어적 상호작용으로만 이루어지지 않으며 오히려 비언어적인 측면이 더욱 중요시되기 때문이다. 최근 국내에서도 CCRT를 활용한 연구들(문형춘, 2007; 박수진, 2004; 손보영, 2004; 신희천, 2001)이 보고되어 오고 있으나 일반적으로 내담자의 CCRT를 추론하기 위하여 상담 축어록을 작성하여 코딩하는 방법을 사용하고 있기 때문에 축어록 상에 나타나는 문자적 의미 외에 부수언어적인 의미를 파악하는데 한계가 있을 수 있다. 이러한 한계에 대하여 신희천(2001)은 질적 연구 방법의 필요성을 언급하면서 CCRT 방법을 이용할 때 축어록 뿐 아니라 상담녹음이나 녹화를 통해 내담자의 감정적 반응이 충분히 표현된 자료를 바탕으로 CCRT를 평정하는 것이 바람직하고 하였다.

이러한 면에서 최근 질적 연구의 한 가지 방법으로 대화분석 방법을 주목할 필요가 있다. 대화분석에 결정적인 영향을 끼친 것은 Garfinkel(1967)이 창시한 민족방법론이다. 민족방법론은 사회구성원들이 사회의 질서와 실재성을 구성하기 위해서 상호작용의 과정 속에서 사용하는 방법에 대해서 연구하는 사회학의 한 분야로서(박용익, 1998), 보통사람들이

일상적인 생활을 하면서 사용하는 실제적인 사유방식을 탐구 대상으로 삼고 이를 정확히 기술하고 탐구하려는 방법론이다. 이는 대화 분석에도 그대로 이어지는데 대화의 분석을 통하여 상호작용과정에 참여하는 사람들의 사유 활동의 구조를 탐색하려는 접근법으로 미시적 수준에서 일어나는 상호작용대화를 분석하기 위하여 발전되었다.

상호작용 대화에 관한 대화분석은 미시적 수준의 상호작용 시 참여자들이 스스로 어떻게 개인적 및 사회적 의미를 협상하고 경쟁하고 이루는가를 보여주는 방법을 제시한다. 이는 본질적인 진실이란 존재하지 않고 사람들은 삶을 살아가면서 실재를 함께 구성한다는 사회구성주의자들에게 대화분석은 미시적 수준의 상호작용 시 다양한 시각이 어떻게 제기되고 다루어지는지를 분석하여, 화자(내담자, 상담자)가 스스로 하나의 사건에서 진짜로 무엇이 일어났다고 어떻게 정의하는가를 보여주기 위한 분석틀을 제공한다. 특히 상담 장면에서 내담자의 행동, 정체성을 이해하기 위하여 상담자와 내담자가 주고받는 상호작용 과정 전체를 가능한 한 실제 그대로의 데이터로 재현하고 이를 반복하여 검토함으로써 상호작용의 과정을 밝혀보려고 한다는 점에서 대화분석은 새로운 방법론적 대안의 하나로 채용될 가치가 충분하다(Gale, 2009).

대화분석에서는 임상적 담론을 분석하기 위하여 실제 상호작용의 연계 속에서 실제로 발생하는 일들을 전사해 놓은 내용을 분석 자료로 삼는다(Sacks, 1987). 다른 한편으로는 상호작용의 대화가 아닌 대화에 참여하는 한명이 혼자 말하는 경우도 숨겨져 있는 대화적 성격을 발견할 수 있기 때문에 분석 자료의 텍스트로 포괄하는 것으로 본다(Mukařovský, 1974,

박용익, 1998에서 재인용). 대화를 전사하는 작업은 실제로 주고받은 상호작용 과정을 생생하게 기록하기 위하여 매우 세부적인 사항까지 포함시킨다. 말은 물론 부수언어적인 현상까지 놓치지 않으려고 한다. 그러기 위하여 분석자는 여러 번 걸친 반복적 청취라는 고통스런 절차를 거쳐야 한다. 일단 전사가 완료되면 분석자는 그 내용을 분석하기 위해 자료 속에 생생하게 나타나는 상호작용 현상을 파악한다. 이렇듯 연구자는 녹음된 것과 전사된 내용을 반복적으로 검토함으로써 모종의 패턴을 발견하려고 하는데, 분석내용의 타당성 여부를 기술해놓은 내용을 새로운 사례들에 적용해봄으로서 분석할 수가 있다. 이는 많은 사례를 필요로 하지 않고 한 개의 사례로 충분한 경우도 있다(박성희, 2004). 특히 핵심갈등관계를 광범위한 전이로 정의한 신희천(2001)은 경험적 연구가 빈약한 현실을 감안하여 현재로서는 다수의 사례를 분석하는 수량적 접근보다는 소수의 사례를 집중적으로 연구하는 질적 분석이 필요하다고 하였다.

이처럼 대화분석적인 접근을 상담과정의 분석에 적용하려는 노력은 이 영역에서의 연구들이 종전의 성과연구에서 과정연구로 그 기본 패러다임을 바꾸면서 시작되었다고 볼 수 있다. 상담에서 과정연구에 대한 관심은 내담자의 행동이나 태도를 변화시키는 변화의 순간들이 어떤 것들인가를 정밀하게 찾아보려는 목적에서 비롯된다(Mahrer, 1985). 상담연구를 위하여 필수적으로 작성하는 상담 축어록을 대화분석 방법으로 전사하고 분석함으로써 수량화하는 방법으로는 드러낼 수 없는 내담자의 미세한 핵심갈등관계를 더 깊고 정밀하게 이해할 수 있을 것이다. Strong, Busch와 Couture(2008)가 말했듯이 대화분석은 경험적

연구에 잘 보완되는 방법으로서 분석되지 않는 상세한 내용에 대한 풍부성을 더해준다. 따라서 미시적 활동이 대부분 주목되지 못하고 간과되기 쉬운 상담 장면에서 대화분석 방법은 상담영역에서 적극적인 활용이 기대되는 분석기법으로서 기존의 분석방법들과 대화분석을 결합시키면 지금까지 양적 분석방법에서 제공받을 수 있었던 정보 이상으로 상담과정에서의 연구내용을 보다 충실하게 풍요롭게 할 수 있게 된다(박성희, 2004). 또한, 연구방법에 따라 동일한 결과를 얻지 못하더라도 탐구하는 현상에 대한 이해 수준을 높이는 계기가 될 수 있을 것이다(Neimeyer & Resnikoff, 1982).

대화분석은 그 분석대상을 기준으로 할 때 세 가지 종류로 구분하고 있다(박용익, 1998). 첫 번째, 특정한 대화유형을 기초로 하여 대화가 서로 공유하는 자질과 변별되는 자질들을 확인하는 분석이 있다. 두 번째는 대화자들의 의사소통 전략을 분석해내는 것이다. 세 번째로는 대화의 구조나 구성단위, 전개과정, 그리고 발화의 구체적인 의미파악에 중심을 둔 대화분석이 있으며 이는 주로 귀납적 방법을 이용한다. 최근 국내 의료 및 간호학계에서는 위의 첫 번째와 두 번째 대화분석 방법을 적용하여 의료대화의 구조와 기능에 대한 대화분석 연구와 의사소통에 관련된 대화분석 연구가 이루어짐으로써 의료인에게 의료대화에 대한 전체적인 이해와 조망을 제공하고 의료인의 의사소통능력 향상에 유용하게 활용할 수 있는 시사점을 제공해오고 있다. 한편 가족치료 분야에서도 유명이(2007, 2006)와 조용길(2006)은 상담대화의 원형을 분석하고 의사소통전략을 탐색하고자 하는 시도를 통하여 전체적인 상담과정을 개관하도록 하였으나 개

인특성을 고려하지 않고 비언어적 의사소통이 분석대상에서 제외되었다는 한계점을 지닌다. 이에 따라 의료장면과는 또 다른 상담 장면에서 일어나는 대화의 내재적인 특성, 전개과정, 구체적인 의미파악 등의 차원에 중점을 둔 대화분석 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 목적은 아직은 상담학에서 생소한 대화분석의 가치를 제시하고, 내담자의 핵심갈등관계를 파악하기 위하여 기존에 활용되어 온 CCRT 방법과 대화분석 방법을 동시에 활용함으로써 상담연구에 있어서 이 두 가지 방법이 어떻게 접목될 수 있는지 그 가능성과 효용성을 확인해보는 것이다. 본 연구에서는 상담과정에서 나타나는 내담자의 반응은 상담자와의 상호작용적 행위에 의해 구성되는 대화라는 점에서 대화분석 방법에 나타나는 미시적 수준의 내담자의 반응패턴을 중심으로 하여 분석하고자 한다. 상담사례 분석에서 기존의 통계분석 등 양적 연구에서 알 수 있었던 것 이상으로 내담자의 반응특성을 더 깊고 정밀하게 이해할 수 있을 것이며, 이 결과를 바탕으로 사례분석, 상담교육 및 훈련에서 체계적인 작업으로 발전시키는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 또한 두 가지 분석방법을 접목하는 새로운 가능성을 탐색한다는 점에서 연구방법론상의 발전에도 기여를 할 것이다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다. 첫째, CCRT 평정법을 활용하여 나타나는 내담자의 핵심갈등관계는 어떠한가? 둘째, 대화분석 방법을 활용하여 나타나는 내담자의 핵심갈등관계는 어떠한가?

방 법

분석대상

2007년 7월부터 9월까지 진행되었던 전체 10회기 상담사례 중, 내담자의 정서경험 수준이 높고 핵심갈등관계 주제가 잘 나타나는 세 번째 회기를 선정하였다. 이는 전체 상담과정 중 비교적 초반에 해당하는 상담회기로서, 내담자가 일상에서 보이는 대인관계 패턴이 상담자의 영향을 받기 전과 같이 상담과정에서도 동일하게 반복되어 나타나는 경향이 있으므로(Barber, Luborsky, Crits-Christoph, & Diger, 1995) 내담자의 핵심갈등관계 반응패턴을 분석하는데 적합하다고 판단되어 분석대상으로 선정하였다.

이 분석사례의 내담자는 학업과 취업을 병행하고 있는 44세 기혼여성으로 뒤늦게 공부하는 자신의 정체성에 대한 회의감과 대인관계에서 자기주장과 감정표현의 어려움을 호소하고 있다. 상담자는 상담경력 15년 이상의 상담학 박사학위 소지자로서 상담관계에서 반복되는 내담자의 대인관계 패턴을 통찰하도록 하는 대인관계 지향적인 상담전략을 사용하였다. 상담종결 이후에 상담자가 내담자에게 연구의 목적을 설명하고 연구동의를 얻어 상담 녹음내용을 분석 자료로 활용하였다.

분석도구

핵심갈등관계 주제 평정방법(CCRT)

내담자의 CCRT를 평정하기 위해서 신회천(2001)에서 사용된 CCRT 표준범주를 사용하였다. CCRT 방법을 통해 측정되는 3가지 구성요소들은 내담자가 다른 사람에 대해 가지는 요구나 의도를 의미하는 소망, 상대방이 내담자에게 어떤 반응을 했는가를 담고 있는 타인반

표 1. CCRT 표준범주

소 망 (wish)	타인반응 (Response from others)	자기반응 (Response of self)
1. 자기주장, 독립적	1. 강함	1. 도움을 줌
2. 타인에게 반대	2. 도움이 됨	2. 받아들이지 않음
3. 통제받고 책임지지 않음	3. 혼란스러움	3. 존중되고 받아들임
4. 거리유지 갈등회피	4. 나쁨	4. 타인에게 반대, 상처 줌
5. 가까이하고 수용	5. 거부하고 반대	5. 자기통제적 자신감
6. 사랑받고 이해받음	6. 도움이 됨	6. 무력감
7. 기분 좋고 편안하게 느낌	7. 나를 좋아함	7. 실망, 우울
8. 성취하고 타인 도움	8. 이해함	8. 불안, 수치심

응, 그리고 상대방의 반응에 대해 자신이 어떻게 반응했는가를 나타내는 자기반응이다. CCRT를 평정하는 방법에는 두 가지가 있다. 첫 번째 평정방법은 표준화된 범주 없이 평정자 자신의 생각대로 소망, 타인반응, 자기반응을 찾고 분석하여 반복되는 핵심패턴을 찾아내는 맞춤형체계이다. 두 번째 평정방법은 표준범주에 따라서 분석하는 방법이다. 이 방법은 중요한 내용이 포함된 항목들을 처음부터 사용하여 분석하기 때문에 평정자 간에 다른 언어를 사용함으로써 인해서 생기는 혼돈을 막을 수 있고 따라서 평정자의 시간과 노력을 절약할 수 있으며 간편하다는 장점을 지니고 있어 본 연구에서는 두 번째 평정방법인 표준범주 체계에 따라서 CCRT를 평정하였다. CCRT 표준범주는 표 1과 같다.

대화분석 표기법

본 연구를 위해 선정된 상담회기의 상담내용을 Gale(1991)의 대화분석 표기법으로 전사하였다. Gale(1991)의 전사표기 방법은 표 2와 같다.

표 2. 전사표기 방법

기 호	내 용
(.)	아주 짧은 순간 멈출 때
(.5)	5/10초 정도 멈출 때
=	한 화자의 말이 끝나고 쉼 틈 없이 바로 다른 화자가 말을 이어나갈 때
:	어떤 말의 소리가 길게 이어질 때(소리의 길이에 따라 콜론의 수는 늘어날 수도 있다)
밑줄	강조하고자 할 때
큰 글자	주변의 말보다 소리가 클 때
('hhh)	날숨
(hhh)	들숨
()	잘 들리지 않거나 확실하지 않을 때
[말이 중첩될 때
(())	상황을 명료하게 드러내려고 할 때, 예를 들어 ((웃음))
?	억양이 올라갈 때
!	활기를 띤 어조로 말할 때
.	억양이 급격히 떨어질 때
* *	주변의 말보다 소리가 작을 때
> <	주변의 말보다 빨리 말할 때

분석절차

본 연구를 위하여 선정된 상담회기의 녹음된 내용을 축어록으로 작성하고 작성된 축어록을 대화분석 방법의 절차에 따라 전사하였다. 한편, 축어록에서 관계일화를 추출하고 다시 CCRT 방법으로 핵심갈등관계 주제를 평정하였다. 평정과 전사에 미치는 영향을 배제하기 위하여 CCRT 평정자와 대화분석 전사자는 각각 독립적으로 작업하였다.

CCRT 평정자

CCRT를 평정하기 위해서 본 연구에서 참여한 평정자들은 상담학 분야의 석사학위 소지자 3명이었다. 본 연구에서 사용될 내담자들의 축어록 평정에 들어가기 전 실시한 평정자 훈련은 기본적인 이론과 실시요강의 숙지, 평정연습 등으로 이루어졌다. 훈련 후 평정자간의 일치도(Cohen's Kappa)는 $Kappa = .61 \sim .77$ 로 나타났다.

CCRT 평정절차

관계일화의 추출. 축어록을 충분히 숙지한 평정자들은 내담자의 CCRT를 평정하기 위해 상담 축어록을 통해 이야기된 내용에서 관계일화를 추출한다. 관계일화란 자신 혹은 타인과의 관계가 분명히 드러나는 이야기 구조를 의미하며, 축어록에 나오는 각 일화의 길이는 관계일화의 시작부분에서 끝부분까지 표시하며 관계일화 번호(#), 상호작용한 주요인물의 이름, 관계일화 발생 시기는 일화가 시작될 줄에 기록한다. 관계일화에는 내담자가 관계하는 주된 타인이 있는데 여기에는 현재 상담자와의 관계까지 포함한다.

관계일화를 평정. 축어록을 통해 선별한 관계 일화는 1점에서 5점 척도로 이야기의 완결성을 평정하여 일정기준의 이야기 구조를 갖춘 일화만을 분석에 사용한다. 관계일화의 평가기준은 다음과 같다. 관계일화 완결성에서 가장 중요한 것은 내담자의 상호작용이 얼마나 구체적으로 드러나는가 하는 것이다. 발생했던 사건이나 대화가 포함되고 내담자가 가졌던 소망, 상대방의 반응, 내담자 자신의 반응, 사건의 결과에 대한 정보가 어느 정도 구체적으로 드러날 때 완결성 평가에서 2.5점 이상을 받을 수 있다. 이 과정에서 2.5점 이하의 점수를 받은 관계일화는 CCRT 각 요소들을 밝혀내기가 어렵기 때문에 제외시킨다. 본 연구에서는 위의 완결성 평가기준에 따라서 완결성 점수가 2.5점 이상인 관계일화 5개를 분석에 사용하였다.

CCRT 평정. 각 평정자들은 사례에서 추출된 5개의 관계 일화를 면밀히 살펴보고 표준화된 범주없이 평정자 자신이 생각대로 CCRT 세 가지 구성요소인 소망, 타인반응, 자기반응을 찾고 구성요소의 유형과 그 내용을 간략히 적어둔다. 타인반응과 자기반응의 경우에는 좀 더 세분화하여 긍정적인 반응과 부정적인 반응으로 나뉘어서 평정한다. 각 평정자들은 개별적으로 합의된 구성요소 각각의 내용에 적합한 유목을 표준범주 상에서 찾고 5점 척도로 평정하여 코딩요약지에 기록한다. 각자의 평정이 끝난 후 개별적으로 평정한 결과를 함께 토론하여 합의한다. CCRT 평정 예는 다음과 같다.

CCRT 평정 예. 관계일화 #1 (완결성 4점)
상7: 그 마음을 이야기 해보실래요?

내7: 그니까 자꾸 이렇게 믿고 싶은 거예요.
그 내가 생각하는 만큼 아버지가 그럴지
않을지도 모른다 아닐 수도 있다. 그랬으
면 좋겠다 라는 쪽으로 정말 믿고 싶고
 (W5 -5점) 그날 이제 저도 내려오느라고
거기서 나도 전철을 타고 나오고 아버지
도 예식장에 가서야 돼서 이제 타고 이
렇게 저랑 같이 저랑 일찍 나오셨어요.
 (으음) 그런데 이렇게 앉아 있는데 아버
지가 저를 이렇게 참 어려워하는(RO 5-5
점) 이렇게 나란히 앉아 있는게 뭔가 조
금 이렇게 이렇게 불편해 하는 듯한(으
음) 약간 그러는 듯한 시선은 저 쪽으로
두시고 저는 이렇게 있는데(RO 5-3점) (으
음) 전철 잘 바뀌 타고가라 어찌라 하시
는데 그런 얘기 하시는데 참 좋았어
요.(RS 3 -3점)

대화분석 전사

녹음된 자료를 모두 전사하는 데는 아주 긴 시간을 요하므로 분석자가 필요한 곳만을 골라서 부분적으로 전사하는 것이 적절하다(박용익, 1998). 선정된 상담회기에서 추출된 관계일화가 나타나는 부분을 연구자가 여러 번 반복 청취하면서 Gale이 제시한 표기법으로 전사하였다.

전사자료 분석

전사과정이 종료되면 이를 바탕으로 분석하게 되는데 분석을 수행하는 고정적이고 일반적인 절차나 단계가 따로 있는 것이 아니기 때문에 매우 어려운 작업이다(박성희, 2004). 귀납적 연구방법에서는 분석자의 능력이나 통찰이 요구되는 바, 전사자료 분석과정에서 연구자는 전사 자료를 여러 번 반복해서 읽어가

며 내담자의 상호작용 반응패턴을 검토하며 언어적, 부수언어적인 특징을 발견 분석해갔다.

결 과

CCRT 빈도

본 연구의 분석사례에 나타나는 내담자의 CCRT를 평정하기 위하여 먼저 관계일화 5개를 추출하였다. 추출된 관계일화는 표 3과 같다.

표 3. 관계일화

관계일화	내 용
1	아버지와 함께 탄 전철 안에서 아버지를 향한 내담자의 양가감정
2	초등학교시절 아버지가 학교에 찾아왔던 이야기
3	어린 시절 아버지와 기차여행에서의 즐거웠던 추억 이야기
4	형제자매들이 함께 모였던 어머니 생일날 이야기
5	존경하는 교수가 전근을 하게 됨으로써 느꼈던 내담자의 슬픔

다음으로 3명의 평정자들이 관계일화에서 채점한 CCRT의 빈도는 표 4와 같다.

표 4에서 보는 바와 같이 ‘소망’의 요소에서는 [가까이 하고 수용함; “딸을 편하게 여기시면 좋을 텐데”, “그걸 좀 편하고 허물없이 하면 좋을 텐데”], [사랑받고 이해받음; “뜻뜻하게 하는 거 대단하다 그런 이야기도 듣고

표 4. 내담자의 CCRT 빈도

요소	범주	빈도
소망	5. 가까이 하고 수용함	6
	6. 사랑받고 이해받음	5
	8. 성취하고 타인을 도움	3
	7. 기분 좋고 편안하게 느껴짐	2
타인 반응	7. 나를 좋아함	3
	5. 거부하고 반대	2
	6. 도움이 됨	2
자기 반응	8. 이해함	2
	8. 불안, 수치심	18
	7. 실망, 우울	11
	3. 존중하고 받아들임	5
	5. 자기통제적 자신감	4
	1. 도움을 줌	1
6. 무력감	1	

싫기도 하고”) 해당되는 범주의 빈도가 높게 나타났다. ‘타인반응’의 요소에서는 [나를 좋아함; “아버지는 속으로는 분명히 좋아하실 것 같긴 해요”], [이해함; “근데 아실 것 같기는 해요”], [도움이 됨; “너무 고맙고 너무 예쁘고 좋을 수가 없어요”] 등 긍정적인 반응에 해당되는 범주의 빈도가 [거부하고 반대; “아버지가 시선을 저쪽으로 두는 게”, “아버지가 어색하고 그러실 것 같아요”]의 부정적인 반응에 해당되는 범주의 빈도보다 더 높게 나타났다. ‘자기반응’ 요소에서는 [불안, 수치심; “힘겹게 사는 거 보여주기 싫거든요”, “많이 미안하고 낮이 안서요”], [실망, 우울; “내 자신이 아주 어리석고, 아주 답답하고, 참 원망스러워요”, “그냥 괜찮은 것도 나는 서럽고”] 등 부정적인 ‘자기반응’에 해당되는 범주의 빈도가 압도적

으로 많았고, 긍정적인 ‘자기반응’에서는 [존중하고 받아들임; “너무 애쓰는 너 자신이 너무 고맙다”], [자기통제적 자신감; “나름대로 지금 사는 것도 괜찮게 살긴 사는데”] 순으로 나타났다.

대화분석 방법에서 나타나는 CCRT

관계일화 속에 나타나는 내담자의 CCRT의 3가지 구성요소, ‘소망’, ‘자기반응’, ‘타인반응’에 따른 내담자의 언어적, 부수언어적 반응패턴을 대화분석 방법으로 분석하였다. 본 연구에서 언어적 반응은 문자로 전사된 내담자의 반응을, 부수언어적인 반응은 대화분석표기법으로 전사된 내담자의 말의 속도, 호흡, 목소리 톤, 웃음 등을 말한다.

소망

‘소망’요소에서 내담자는 [사랑받고 이해받음]과 [성취하고 타인을 도움] 범주 간에 양가적인 갈등이 반복되고 있는 것으로 나타났다. 이러한 양가적인 갈등은 [성취하고 타인을 도움] 범주의 소망 즉, 자신의 성취를 통하여 타인으로부터 인정을 받음으로서 [가까이 하고 수용함], [사랑받고 이해받음]의 범주에 해당하는 소망을 이루고자 하는 내담자의 대인관계 패턴으로 이해된다.

관계일화 2

- 1 내: ()네 근데 그 그냥 좋아하는 것 아버지가 뭔가 진짜 좋아하는 걸
- 2 진짜 한번은 해드리고 싶:어:요. 나름대로 지금 사는 것도 괜찮게

- 3 살긴 사는데(hhh) 네 맞아요. 지금 뭔가 해서 다 해서 아버지한테
- 4 보란 듯이 이렇게 살아야 하는데 할 일을 못 마쳤다는 거 굉장히
- 5 많죠. 그러니까 아직(.)
- 6 그니까 쉬쉬 쉬 하고 나 아버지 굉장히 살아 그거 보여드리고 싶은
- 7 거죠 그거 같아요(.) 그냥 나 이렇게 굉장히 살아 걱정하지 마세요.
- 8 상: 그거 굉장히 산다는 것이 뭔가 완성된 모습으로 산다는 거지
- 9 내: 네네 그거
- 10 상: 네 과정 중에 있는 것이 아니고?
- 11 내: (.) 근데 아닌데 그거 아닌데요.
- 12 (.) 근데 아버지는 정말 이렇게 한발 한발 이렇게 나가는 것 힘겹게
- 13 가는 것 그것도 좋아하실 것 같긴 해요: 꼭 이것 다 감추고 나서
- 14 아버지 이렇게 해냈어요 라고 보여주는 것보단 오히려 그때도
- 15 좋아하시긴 하겠지만
- 16 상: 으음
- 17 근데 나는 왜 그니까 힘겹게 사는 거 보여주기 싫:거든요

위의 발췌된 전사내용 중 1, 2행(아버지가 뭔가 진짜 좋아하는 걸 진짜 한번은 해드리고 싶: 어:요)에서 내담자는 뭔가 성취하여 아버지에게 보여드리고 싶은 즉, [성취하고 타인을 도움] 범주에 해당하는 소망을 말하다가, 곧바로 2, 3행(나름대로 지금 사는 것도 굉장히 살긴 사는데(hhh))에서 보는 것처럼 [사랑받고

이해받음]의 범주에 해당되는 소망을 반복하여 말하고 있다. 또 8행(그거 굉장히 산다는 것이 뭔가 완성된 모습으로 산다는 거지)에서 처럼 [성취하고 타인을 도움] 범주에 해당되는 상담자의 요약의 수용하다가, 이어 11행((.) 근데 아닌데 그거 아닌데요)에서 다시 상담자의 요약을 부정하는 반응을 보이고 있다. 이와 같이 내담자 반응에서 나타나는 ‘소망’ 요소의 범주 간의 양가적인 갈등이 내재되어 있는 패턴을 볼 수 있다.

관계일화 3

- 1 내: 네 그래요.(.) 그죠.(3) 그니까 가끔은 아직 다 안 마쳤지만 마치면 뭔가
- 2 아버지한테 뭔가 보란 듯이 보여드리고 싶지만 그래도 이렇게 열심히
- 3 살고 있어요 라는 것을 나누고 싶은 마음은 있어요. 그럼요 되든 안 되
- 4 든 너 그렇게 깨끗하게 하는 거 대단하다 그런 이야기도 듣고 싶기도
- 5 하고 한번 해 보는 데까지 해보라 그런 이야기도 듣고 싶은데 도::저히
- 6 용기가 안 생겨요.

이어 관계일화 3의 2행(아버지한테 뭔가 보란 듯이 보여드리고 싶지만)에서 보는 것처럼 [성취하고 타인을 도움] 범주의 소망과 3~6행(나누고 싶은 마음은 있어요. 그럼요 되든 안 되든 너 그렇게 깨끗하게 하는 거 대단하다 그런 이야기도 듣고 싶기도 하고 한번 해 보는 데까지 해보라 그런 이야기도 듣고 싶은데 도::저히 용기가 안 생겨요)에서 보는 것과 같이 [사랑받고 이해받음] 범주의 소망 간에도

반복되는 내담자의 갈등양상을 볼 수 있다.

타인반응

‘타인반응’에서는 긍정적인 ‘타인반응’의 요소, [나를 좋아함]의 범주에 해당되는 반응에서 내담자의 익숙하지 않고 불안정적인 반응 패턴이 나타난 반면, 부정적인 ‘타인반응’에 해당되는 범주의 반응패턴은 뚜렷이 나타나지 않았다.

관계일화 2

- 12 상: 그니까 제가 물어보는 건 그래서 그제 아버지에게 고마움인지 혹은 안쓰러
- 13 움인지 불쌍하다: 라는 것인지 여러 가지가 있을 수 있는데 무슨 감정일까?
- 14 내: 불쌍하다는 안쓰럽다는 아니고요 >고맙고 그 쉬는 시간에 잠깐인데 아버지가
- 15 가가 그랬어요< 저보고 수업시간에 빨리 늦으니까 가라는 얘기인지 어쩐지
- 16 가가 했는데 >어쩌든 아버지가 학교에 계시는 게 참 좋았던 것< 같아요.

위의 발췌된 전사내용 중, 아버지가 학교에 찾아왔던 관계일화 2의 14~16행(>고맙고 그 쉬는 시간에 잠깐인데 아버지가 가가 그랬어요< 저보고 수업시간에 빨리 늦으니까 가라는 얘기인지 어쩐지 가가 했는데 >어쩌든 아버지가 학교에 계시는 게 참 좋았던 것< 같아요) 에서와 같이 긍정적인 ‘타인반응’ 중 [나를 좋아함]의 범주에 해당되는 대화에서 내담자는 말의 속도가 빨라지거나 웃음으로 어색함을 감추려 하고 있다.

관계일화 3

- 32 내: (hhh) 아버지는 속으로는 분명히 좋아하실 것 같긴 해요. 저번에도 얘기했
- 33 지만 제가 미안해요. (5) 근데 아버지는 정말 이렇게 한발 한발 이렇게 나가
- 34 는 것 힘겹게 가는 거 그것도 좋:아하실 것 같긴 해요:
- 35 상: 내가 말한 건 아버지가 그것을 힘들어 했다고 했잖아요. 그때 고거를 안해서
- 36 죄송하게 생각하는 마음에다가 이것을 같이 연관시켜서 내가 일단 추측을
- 37 해본 건데 ***마음 속에 그런 마음이 혹시 있나
- 38 내: 잘 모르겠고 아무튼 미안(.)
- 39 상: 음
- 40 내: (hhh)뭘 생각하려니까 되게 지금 복잡한데요.
- 41 상: 아 그래요
- 42 내: (5)근데 아버지는 정말 이렇게 한발 한발 이렇게 나가는 것 힘겹게 가는 거
- 43 그것도 좋: 아하실 것 같긴 해요: 꼭 이것 다 감추고 나서 아버지 이렇게 해
- 44 났어요라고 보여주는 것 보단 오히려 그때도 좋아하시긴 하겠지만

이어 관계일화 3의 긍정적인 ‘타인반응’ 중 [나를 좋아함] 범주에 해당되는 대화 32행, 34행에서 그리고 43행에서 나타나는 ‘좋아하실 것 같긴 해요’와 같이 분명하지 않은 내용을 추측하는 태도로 말하는 반응이 눈에 띈다. 이처럼 타인반응이 긍정적일 때 오히려 내담자는 스스로 확신하지 못하고 자신감을 잃은 반응을 보이고 있다. 이는 대인관계에서 자신

이 수용되기를 기대하지만 거부당할지도 모른다는 불확실함에 대한 불안을 방어하고자 하는 내담자의 반응패턴으로 이해할 수 있다. 그러나 부정적인 '타인반응'의 요소에 해당되는 내담자의 반응패턴의 특성은 발견할 수 없었다.

자기반응

'자기반응'에서는 긍정적인 '자기반응'의 구성요소와 부정적인 '자기반응'의 구성요소에서 반응패턴의 차이가 나타났다. 긍정적인 '자기반응'에서 내담자는 어색하고 익숙하지 않은 불안정적인 반응특성이 나타난 반면에 부정적인 '자기반응'에서는 '미안', '죄송', '서러움' 등 부정적인 정서를 표현하는 어휘를 반복적으로 사용하고 호흡과 말의 속도가 느려지는 내담자의 반응에서 오히려 더 익숙하고 편안해 하는 반응패턴의 특성을 알 수 있었다.

관계일화 1

- 4 내: 네, 아버지 뵙고(3) 참: 이야기 하고 나서 이야기 하고 나서 이렇게 이렇게
- 5 되게 괜찮았어요.
- 6 상: 음
- 7 내: 저는 아무튼 근데 참 좋았어요. *이렇게 옆에 아버지가 계시는 게 이렇게*
- 8 ((웃음))

위의 발췌된 전사내용 중, 관계일화 1의 4, 5행(네, 아버지 뵙고(3) 참: 이야기 하고 나서 이야기 하고 나서 이렇게 이렇게 되게 괜찮았어요)에서 말을 멈추고 망설이거나 더듬거리는 말투를 사용한다. 또 7행(*이렇게 옆에 아

버지가 계시는 게 이렇게*)에서는 목소리가 점점 작아지고 있으며, 8행 ((웃음))에서는 어색함을 피하기 위하여 일부러 웃는 모습을 보여주고 있다. 긍정적인 '자기반응'의 [자기통제적 자신감] 범주에 해당되는 반응에서 내담자는 불안정적이고 회피하려는 반응패턴을 지니고 있음을 추론할 수 있다.

관계일화 4

- 1 내: 나는 그게 >고맙고 너무 이쁘고 막 그렇게 좋을 수가 없어요. 개가 노력하면
- 2 서 사는 게 나는 누나라서 그럴까? 부모가 아니라서 그럴까요?<
- 3 상: 웃음
- 4 내: 아니지요
- 5 상: 음
- 6 내: 개가 그러는 게 너무 고맙고(3) 내가 이번에> 올라가서 고맙다 고맙다 말을
- 7 몇 번 했었는데<(.) 나도 그 얘기((울음)) (60) 근데 누구 아무도 동생들도
- 8 내가 공부하는지 모르고
- 9 상: 아 아무도 모르고
- 27 내: 내: 근게 금방 드는 생각이 나는 부모님에게 용돈도 제대로 못 드리고(.)
- 28 이 죄송한 것::: 아무튼(.) 미안해(.) 동생들한테도 뭐 좀 했으면 좋겠는데
- 29 그런 것들 그런 것도 잘 못하고 미안해요. 그러니까 많이 미안하고 낮: 이 안서

- 30 요. 나는 가서 그냥 뭐 들러리로 하
 는(4) 애썼다 그런 말이나 한마디
 해주고
- 31 그러는데 참::챙::피할 때가 있어요.

이어 관계일화 4의 1, 2행(나는 그게 >고맙고 너무 이쁘고 막 그렇게 좋을 수가 없어요. 개가 노력하면서 사는 게 나는 누나라서 그럴까? 부모가 아니라서 그럴까요?<)의 [자기통제적 자신감] 범주에 해당되는 대화에서도 내담자는 불안을 회피하기 위하여 갑자기 목소리가 빨라지고 상담자에게 반문하며 동의를 구하고 있는 반응을 반복하여 보여주고 있다. 또한 6, 7행(개가 그러는 게 너무 고맙고(3) 내가 이번에> 올라가서 고맙다 고맙다 말을 몇 번 했었는데<(.) 나도 그 얘기((울음)) (60) 근데 누구 아무도 동생들도 내가 공부하는지 모르고)에서는 활성화된 서러운 감정에 압도당하는 반응을 보이고 있다. 이는 타인에게 자신의 감정을 표현하지 못하고 타인의 도움을 거부하여 타인으로부터 거리감을 두고 떨어져 있고자 하는 내담자의 자기반응패턴으로 이해할 수 있다.

관계일화 5

- 17 내: 그죠 힘들고 ((울음)) 서러운 거 너무 많::쥬. 정말 서러운::게 정말 많아요.
- 18 남들은 괜찮은 것도 나는 그냥 좀 서럽고 ((울음))
- 19 그 교수님이 떠나시는 게 서운하기도 했고
- 20 내: 섭섭함 서러운 것 그 말을 하고 싶었어요.

한편, 상담회기 전반에 걸쳐 내담자가 반복적으로 사용하고 있는 언어는 미안, 서러움, 죄송 등 이었다. 미안과 서러움 등의 어휘는 부정적인 '자기반응'의 구성요소 중에서도 [불안과 수치심] 범주에 해당되는 언어반응들이다. 관계일화 4의 28행(죄송한 것:::)과 31행(참::챙::피할 때가), 그리고 관계일화 5의 17행(서러운 거 너무 많::쥬. 정말 서러운::게 정말 많아요)에서도 내담자는 호흡이 느려지고 깊은 숨을 들이쉬고 말이 느려지는 것을 볼 수 있다. 부정적인 '자기반응'에서 편안해 하는 것은 불안하고 수치스러운 자신의 반응을 타당화하고 스스로를 안심시키려는 내담자의 반응패턴으로 이해할 수 있다. 나아가 내담자의 언어적, 비언어적 반응패턴에서 자기비난과 자책감을 반영하는 자기비판적인 대인관계 패턴을 추론할 수 있다.

논 의

본 연구는 내담자의 핵심갈등관계 패턴을 알아보기 위하여 CCRT 방법과 대화분석 방법 두 가지를 활용하여 상담과정 중에 드러나는 내담자의 반응패턴을 분석하였다. 본 연구의 분석결과를 중심으로 연구문제와 관련하여 논의하고자 한다. 첫 번째 연구문제인 “CCRT 방법을 활용하여 나타나는 내담자의 핵심갈등관계는 어떠한가?”를 알아보기 위하여 CCRT 방법으로 측정된 내담자 CCRT 구성요소의 표준 범주에 해당되는 빈도 결과는 다음과 같다. ‘소망’에서는 [사랑받고 이해받고 싶음]의 범주에 해당되는 빈도가 가장 높았고, 다음으로 [가까이 하고 수용함], [기분 좋고 편안하게 느껴짐], [성취하고 타인을 도움]의 범주의 빈

도순으로 나타났다. ‘타인반응’에서는 [나를 좋아함], [거부하고 반대], [도움이 됨] 범주에 해당되는 빈도순으로 나타났으며 긍정적인 범주에 해당되는 빈도가 부정적인 범주에 해당되는 빈도보다 더 높았다. ‘자기반응’에서는 [불안 수치심], [실망과 우울] 범주에 해당되는 빈도가 가장 많이 나타났지만 그 밖의 범주에 해당되는 빈도는 거의 나타나지 않았다.

두 번째 연구문제인 “대화분석 방법을 활용하여 나타나는 내담자의 핵심갈등관계는 어떠한가?”를 알아보기 위하여 내담자의 CCRT 구성요소를 대화분석 방법으로 분석한 결과는 다음과 같다. ‘소망’에서는 [사랑받고 이해 받음]의 범주와 [성취하고 타인을 도움]의 범주 간의 갈등양상이 반복되고 있었으며, 이와 같은 내담자의 반응패턴은 [성취하고 타인을 도움] 범주의 ‘소망’을 통하여 [사랑받고 이해 받음]의 범주의 ‘소망’을 실현하고자 하는 내담자의 대인관계적 소망이 내재되어 있음을 알 수 있다. ‘타인반응’에서는 긍정적인 반응일 때 내담자는 말의 속도가 빨라지거나 웃음으로 어색함을 감추려 하고, 확신하지 못하고 추측하려는 태도에서 자신감 없는 타인반응패턴을 이해할 수 있었다. 반면, 부정적인 ‘타인반응’일 때 내담자의 두드러진 반응패턴은 나타나지 않았다. ‘자기반응’에서는 긍정적인 ‘자기반응’일 때 내담자는 말을 멈추고 망설이거나 더듬거리는 말투, 목소리가 작아지고 어색함을 피하기 위하여 일부러 웃는 모습, 목소리가 빨라지고 상담자에게 반문하며 동의를 구하는 등의 반응에서 불안정적인 타인반응패턴을 이해할 수 있었다. 반면, 부정적인 ‘자기반응’일 때 내담자는 자기패배적인 단어를 반복적으로 사용하고 호흡이 느려지고 깊은 숨을 들이쉬고 말이 느려지는 특징에서 오히

려 더 익숙하고 안정적이며 부정적인 ‘자기반응’을 타당화하는 반응패턴을 이해할 수 있었다.

이처럼 CCRT 방법으로 측정된 ‘소망’은 [가까이 하고 수용함]에 해당하는 범주의 빈도가 가장 높았으나, 대화분석 방법에서는 [사랑받고 이해받음] 소망 범주와 [성취하고 타인을 도움] 소망 범주 간의 양가적인 갈등과 [성취하고 타인을 도움] 범주의 소망을 통하여 [가까이 하고 수용함] 범주의 소망을 이루고자 하는 내담자의 핵심갈등관계 패턴을 살펴볼 수 있었다. 따라서 내담자의 반응내용 뿐 아니라 반응방식을 더 민감하게 포착하는 대화분석 방법은 표준범주의 빈도를 중심으로 하는 CCRT 방법 이상으로 내담자의 핵심갈등관계를 보다 풍요롭게 파악할 수 있었다. 이는 내담자의 핵심갈등관계를 보다 더 미세하게 이해하기 위해서는 언어적인 반응은 물론 부수언어적인 반응까지 포함하는 대화분석 방법의 효용성을 시사하는 것이라 할 수 있다.

CCRT 방법으로 측정된 ‘타인반응’에서는, 해당되는 표준범주의 빈도도 낮았고 대화분석 방법에서도 두드러진 반응패턴의 특징이 나타나지 않았다. 이러한 결과는 박수진(2004)의 한국형 대인관계패턴 질문지 타당화 연구에서 ‘소망’과 ‘자기반응’에서의 타당도는 높은데 비해 ‘타인반응’의 타당도는 떨어진다는 연구결과와 일맥상통하는 것이다. ‘소망’, ‘자기반응’과는 다르게 ‘타인반응’에서 내담자의 반응패턴이 구분되지 않는 결과가 임상장면에서 평가할 수 있는 개별적인 특성인지 CCRT 표준범주상의 문제인지 검증하는 반복연구가 필요성을 거듭 확인하는 연구결과라 할 수 있다. CCRT 표준범주의 문화적인 한계는 이미 신회천(2001)과 박수진(2004) 등의 선행연구에서 지

적된 사항으로서 한국판 CCRT 표준범주 제작의 필요성이 제기되어 왔다. 개인의 상호작용 방식은 그의 특이한 패턴에 의해서만 결정되는 것이 아닌 문화, 사회, 인종, 성 나이 등등의 산물이기도 하기 때문에 치료자는 인간관계 방식을 손쉽게 병리화하거나 변화시키려 하지 않도록 조심해야 한다(Levenson, 1995). 문화의존적인 상담 상호작용을 국내에서 연구할 때는 한국이란 독특한 문화적 환경을 고려하여 상담 상호작용을 관찰하고 여기에서 얻어진 자료를 기초로 하여 가설을 설정하고 이를 검증하는 것이 적절하다(김인규, 1992). 같은 문제에 대해서도 상이한 방법들을 적용해보아 얻은 결과의 타당성을 확증하거나 한 가지 방법으로 드러낼 수 없는 특징을 드러냄으로서 그 문제에 대한 충분한 이해를 꾀할 수 있을 것이다(박성희, 1995). 과학적 지식은 현상에 대한 새로운 관찰에서 시작하여 이를 기초로 한 가설의 형성과 검증, 가설의 정교화와 동일한 연구결과의 반복연구를 통하여 얻어지기(Kerlinger, 1999) 때문에 추후 이와 같은 연구자료들이 축적된다면 한국형 CCRT의 표준범주를 구성하는데 있어서 질적인 검토가 가능할 것이다.

CCRT 방법에서의 ‘자기반응’은 부정적인 빈도가 긍정적인 빈도보다 훨씬 더 많이 나타났으나 대화분석 방법에서는 긍정적인 반응과 부정적인 반응, 양쪽 모두에서 언어적, 부수언어적인 반응패턴의 특징들이 다양하게 나타났다. 긍정적인 ‘자기반응’일 때 내담자는 말을 멈추고 망설이거나 어색함을 피하기 위하여 일부러 웃거나 상담자에게 반문하며 동의를 구하는 등의 불안정적인 반응패턴이 나타난 반면에, 부정적인 ‘자기반응’일 때 내담자는 부정적인 단어를 반복적으로 사용하고 호흡이

느려지고 말이 느려지는 특징에서 부정적인 ‘자기반응’을 타당화하는 반응패턴을 볼 수 있었다. 이는 내담자가 말하는 내용보다 그 내용의 표현방식이 내담자를 이해하는 중요한 요소임을 상기시킬 수 있는데 상담자가 보다 민감하게 반응하기 위하여 내담자 개인의 비언어적인 스타일에 맞추는 것이 필요하다(Hill & O'brien, 1999)는 점에서, 특히 정서의 표현과 지각에 있어서 음성적 질은 중요한 역할을 수행하기 때문에 내담자와 유사한 성량, 음색, 속도 높기로 반응하는 것이 요구된다(박성희, 1999)는 점에서 대화분석 전사자료를 활용한다면 내담자 반응패턴을 파악하기 위한 제반 사항들을 검토할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 내담자의 핵심갈등관계를 이해하기 위하여 부수언어반응을 포함하는 대화분석 방법은 대인관계 패턴을 추론하는데 유용한 도구인 CCRT 방법 이상으로 내담자의 핵심갈등관계를 더 깊고 풍부하게 이해할 수 있었다. 국내 상담학계에서 거의 시도되지 않았던 대화분석 방법을 상담사례에 접목시키는 계기를 마련했다는 점에서 의의가 있다. 이는 앞에서 기술한 바와 같이 CCRT는 Luborsky와 그의 동료들이 오랜 기간 연구가 수행되어 그 유용함이 다양하게 활용되고 있으나 상담 장면에서 핵심갈등관계 등 내담자의 여러 다른 차원을 새롭게 이해하기 위하여 앞으로 대화분석 등과 같은 여타 연구방법들에 대한 적극적인 관심과 활용 가능성을 제시하는 것이다. 예를 들어 회기의 흐름에 따라 내담자의 변화를 탐색하는 시계열 분석의 한계를 대화분석 방법으로 보완할 수도 있을 것이다. 상담학 발전을 위하여 양적 방법을 비롯하여 질적 방법을 포함하는 다양한 접근방법을 이용한 연구들이 필수적이라

할 수 있는데 연구자의 개방적인 태도와 문제의 속성에 따라 연구방법 또한 다양할 필요가 있다.

둘째, 말의 부수적인 특징들이 드러나는 대화분석 전사자료는 상담교육 및 훈련장면에서 직접적이고 정확한 수퍼비전을 제공할 수 있다는 점에서 유용하다. 상담에 입문하면 가장 먼저 초심자에게는 상담 축어록을 작성하여 상담자와 내담자의 언어반응을 검토하는 것부터 권한다. 따라서 언어반응에 초점을 두고 훈련을 받는 초심상담자에게 대화분석 전사자료는 내담자의 부수 언어적인 반응까지 놓치지 않고 포착해내는 민감성을 훈련시킬 수 있는 방법이다. 특히 내담자의 핵심갈등관계를 통한 전이반응을 정확히 파악하고 적절한 시점에서 자각할 수 있게 도와주는 해석기법은 내담자의 상호작용 방식을 탐색하고 수정할 수 있도록 돕는 수단이 되는 등 효과적일 수 있지만(Joyce, Duncan, & Piper, 1995), 치료자가 시기적으로 너무 빨리 해석하는 경우에는 해가 되는 부정적인 측면이 많아 신중하게 사용해야 한다(노안영, 송현중, 2006; Hoglend, 1993)는 점에서 대화분석 방법은 더욱 유용할 수 있다. 또한 상담자 반응을 중심으로 전이와 상보적인 역전이 반응특성을 분석하거나 상담자 자신의 알아차림을 훈련하는 자기분석의 도구로도 활용할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 전통적인 치료자 관점에서 내담자의 무의식적 갈등을 해결하기 위하여 강조하는 전이현상을 분석하기 위해 활용되는 CCRT 방법과 포스트모더니즘 관점의 대화분석 방법을 동시에 접목하였다. 치료자 중심의 전통적 틀에서는 치료자가 상당한 정서적 권력을 지니는 위치에 있는(Mcwilliams, 2004) 반면에 사회구성주의 상담모델에서는

상담자의 모른다는 자세(not-knowing posture)와 상담자와 내담자의 평등적이고 협력적인 관계를 강조한다(정문자 외, 2007). 내담자와 문제분석에 관한 치료자 중심의 전통적인 틀에 강력히 도전하는 대화분석 방법을 통하여 상담과정의 상담자와 내담자 사이의 규칙과 규범이 존재하는지, 그 영향력은 무엇인지를 포착하고, 상담에서 일어나는 의미생성의 과정을 검토할 수 있을 것이다. 본 연구에서는 이러한 과정들을 검토하지는 못하였지만 미시적 수준의 임상대화에서 내담자의 관계적 특성을 살펴봄으로써 모더니즘과 포스트모더니즘 관점에서 차이점 등을 비교 검토해볼 수 있는 시각을 제공한다는 점에서 의의가 있다.

그러나 본 연구에서의 제한점과 추후연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 한 사례에서 추출한 관계일화만을 분석했다는 한계를 갖는다. 내담자의 핵심갈등관계를 정확히 이해하기 위하여 보다 다양한 사례를 대상으로 하는 경험적인 사례연구가 필요하다. 추후 상담회기 내에서 내담자 반응의 변화, 전체 회기에 따라 내담자 반응의 변화과정, 또는 상담자와 상담모델에 따라 내담자 핵심갈등관계 양상에 차이가 있는지 비교해보는 연구도 필요할 것이다.

둘째, 대화분석의 목적은 내담자의 행동, 정체성을 이해하기 위하여 상담자와 내담자의 상호작용 과정 전체를 가능한 한 실제 그대로의 데이터로 재현하고 이를 반복하여 검토하는데 있다. 그러나 본 연구에서는 상담자와 내담자의 상호작용이 아닌 내담자의 핵심갈등관계에 초점을 두고 대화분석 방법에 나타나는 미시적 수준의 내담자 반응패턴을 분석하는데 그쳤다. 상담과정에서 내담자 반응은 상담자와의 상호작용적 행위에 의해 구성되는

것이기는 하지만 상담자와 내담자의 실제 상호작용 과정과 그 과정에서 실제로 어떻게 치료적 의미가 만들어지는지를 살피지 못한 한계를 지닌다. 추후 본 연구에서 미처 확인하지 못한 내담자 반응에 대한 상담자의 반응, 그리고 상담자와 내담자의 대화를 통한 상호작용에서 당사자들이 해결하고자 하는 문제를 어떻게 통제하고 조정하고 재구성해 가는지 그 치료적 의미생성과정을 조명해보는 작업이 이루어지기를 기대한다.

셋째, 본 연구에서의 분석대상이 녹음자료라는 한계를 갖는다. 내담자의 신체적인 제스처, 얼굴표정 등 비언어적인 반응을 정교하게 살펴보기 위하여 비디오 등을 이용한 녹화 자료를 이용한다면 내담자의 말투, 자세, 호흡 등을 면밀히 분석한다면 비언어적인 면에서의 풍부하고 심도 있는 단서를 발견할 수 있을 것이다.

마지막으로 무엇보다도 대화분석에서 전사와 분석과정은 너무 많은 노력과 시간이 소모된다. 다학제 간의 교류를 통하여 컴퓨터나 그 밖의 기술들을 이용하여 보다 실용적으로 전사할 수 있는 표기법이나 전사방법을 개발하고 적용하여 상담학의 연구방법이 확장되는 계기가 마련되기를 기대한다.

참고문헌

김인규 (1992). 상담상호작용의 사례별 시계열 연구방법에 관한 고찰, 석사학위논문. 서울대학교.
 노안영 · 송현중 (2006). 상담실습자를 위한 상담 원리와 기술. 서울: 학지사.
 문형춘 (2007). 내담자 성인애착 특성에 따른 내

담자 및 상담자의 내현적 대인반응과 회기성과. 박사학위논문. 가톨릭대학교.
 박용익 (1998). 대화분석론. 서울 : 한국문화사
 박성희 (1995). 담화분석기법을 활용한 상담과정의 분석, *교육학 연구*, 33(3), 107-129.
 박성희 (1999). 카운슬링의 인간이해. 정원식의 편저, *카운슬링의 원리*(pp.251-277). 서울: 교육과학사.
 박성희 (2004). 상담학 연구 방법론. 서울: 학지사.
 박수진 (2004). CCRT 방법을 이용한 대인관계 패턴 질문지 타당화. 석사학위논문. 가톨릭대학교.
 손보영 (2004). 자기비판적 우울과 의존적 우울에서 나타나는 대인관계패턴/ CCRT 방법을 통한 질적분석. 가톨릭 대학교. 석사학위논문.
 신희천 (2001). 내담자의 핵심적 갈등관계에 대한 해석과 작업동맹 그리고 상담성과의 관계. 서울대학교. 박사학위논문.
 유명이 (2007). 가족치료 상담자의 공감반응을 위한 언어적 표현에 관한 연구. *한국가족복지학* 20, 399- 428.
 유명이 (2006). 가족치료 첫 회기에 대한 대화 분석적 연구. *가족복지학* 18, 227-256.
 정문자, 정혜정, 이선혜, 전영주 (2007). 가족치료의 이해. 서울: 학지사.
 조용길 (2006). 상담대화의 유형연구 -가족치료 대화의 유형학적 위상과 하위분류 가능성을 중심으로-. *독어학* 14, 203-225.
 Barber, J. P., Luborsky, L. Crits-Christoph, P., & Diguier, L. (1995). A comparison of core conflictual relationship themes before psychotherapy and during early sessions. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*. Vol.

- 63(1), 145-148.
- Barber, J. P., & Crits-Christoph, P. (1993). Advances in measures of Psychodynamic formulations. *Journal of Counseling and Clinical Psychology, 61*, 574-585.
- Gale, J. E. (2009). 가족치료 연구와 임상에서의 대화분석 기법. 한국가족치료학회 제 33회 춘계워크숍 자료집, 한국가족치료학회.
- Gale, J. (1991). *Conversation analysis of therapeutic discourse: Pursuit of an agenda*. Norwood, N. J.: Ablex publishing corporation.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall.
- Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999), *Helping Skill: facilitating exploration, insight, and action*. Washington: American Psychological Association. 주은선 역 (2001). 상담의 기술. 서울: 학지사.
- Horney, K. (1950). *New way in psychoanalysis*. New York: W. W. Norton.
- Hoglund, P. (1993). Transference interpretations and long-term change after dynamic psychotherapy of brief to moderate length, *American Journal of Psychotherapy, 47*, 494-507.
- Joyce, A. S., Duncan, S. C., & Piper, W. E. (1995). Task analysis of working responses to dynamic interpretation in short-term individual psychotherapy. *Psychotherapy Research, 5*, 49-62.
- Kerlinger, F. N. (1999). *Foundations of Behavioral Research(4th.)*. New York: Harcourt college publisher.
- Levenson. H. (1995). *Time limited dynamic psychotherapy*. New York: Basic Books.
- Luborsky, L. (1985). A verification of Freud's grandest clinical hypothesis: The transference. *Clinical Psychology Review, 5*, 231-246.
- Luborsky, L., & Crits-Christoph, P. (1990). *Understanding Transference: The CCRT Method*. New York: Basic Books
- Luborsky, L., Popp, C., Luborsky, E., & Mark, D. (1994). The Core Conflictual Relationship Theme. *Psychotherapy Research, 4*, 172-183.
- Mahrer, A. R. (1985). *Psychotherapeutic change: An alternative approach to meaning and measurement*. New York: Norton & Company
- McWilliams, N. (1999). *Psychoanalytic case formulation*. New York: The Guilford Press.
- McWilliams, N. (2004). *Psychoanalytic Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. New York: The Guilford Press.
- Mukařovský, Jan (1974). *Studien zur strukturalistischen Ästhetik und Poeti*. München: Hanser.
- Neimeyer, G., & Resnikoff, A. (1982). Qualitative strategies in counseling research. *The Counseling Psychologist, 10*, 75-85.
- Sacks, H. (1987). Notes on methodology. In J. M. Atkinson, & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*(pp. 21-27). Cambridge: Cambridge University Press.
- Strong, J., Busch, R., & Couture, S. (2008). Conversational evidence in therapeutic dialogue. *Journal of Marital & Family therapy, 34*(3). 388-405.

원 고 접 수 일 : 2009. 11. 02

수정원고접수일 : 2010. 04. 05

게 재 결 정 일 : 2010. 05. 15

Client's Core Conflictual Relationship Analysis by CCRT Method and Conversation Analysis Method

Kyung-Hee Kim

In-Gyu Kim

Jeonju University

The current study aimed to analyze client's core conflictual relationship by Core Conflictual Relationship Theme(CCRT) and conversation analysis methods. Analysis was processed as follows: 1) abstracting relation episodes from counseling scripts; 2) rating client's CCRT; and 3) analyzing client's patterns by CCRT and writing down relation episodes based on conversation analysis method. Conversation analysis method produced more verbally and non-verbal reaction characteristics than those of CCRT method did. Different response patterns found by the two analysis methods, alternative use of conversation analysis method in counseling, and cultural limitations of categories used in CCRT were discussed. Given advantages of the conversation analysis method and limitations of CCRT, authors claimed that conversation analysis method should be used more often for diverse counseling cases. The current study was valuable as the first attempt to analyze a counseling case by conversation analysis method rarely used in counseling study in Korea.

Key words : core conflictual relationship, CCRT method, conversation analysis