

치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식 차원*

김 영 근†

서울대학교

본 연구는 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 내담자의 인식을 탐색적으로 살펴보고자 하는 목적으로 이루어졌다. 최근 들어 상담이론의 다양성 속에서 공통적으로 상담에 긍정적인 영향을 미치는 요소들이 어떤 것들이 있는지에 관한 관심이 대두되었다. 무엇보다 치료적 도구 자체로서의 상담자가 상담 과정에서 내담자에게 어떠한 모습으로 인식되는지에 관한 부분은 상담의 성과연구에서 중요한 부분을 차지한다. 이를 위해 실제로 상담을 받아 긍정적인 변화를 경험한 내담자들을 대상으로 인터뷰를 실시해 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인이 어떠한 것들이 있는지 살펴보았다. 또한 내담자들에게서 얻어진 인터뷰 자료를 바탕으로 상담자 요인에 대한 진술문을 추출하여 최종적으로 72개의 상담자 요인에 관한 진술문이 도출되었다. 이 자료를 바탕으로 다차원척도법 및 위계적 군집분석을 실시하여 내담자들이 인식한 상담자 요인에 대한 개념도를 획득하였다. 연구결과, ‘상담자의 촉진적 태도 - 상담자의 전문적 기술’ 및 ‘상담자의 안전한 본무 제공 - 상담자의 외현적·내재적 특성’의 두 차원이 나왔으며 ‘내담자에 대한 존중적 태도’, ‘상담자의 수용적 태도’, ‘대하기 편안한 상담자’, ‘경험이 풍부한 상담자’, ‘전문가로서의 상담자’, ‘문제를 인식하게 하는 개입’, ‘변화를 실천하게 하는 개입’ 등 7개의 군집이 산출되었다.

주요어 : 치료적 요인, 상담자 요인, 내담자의 인식, 개념도, 차원

* This work was supported by NRF(National Research Foundation of Korea) Grant funded by the Korean Government(NRF-2011-Global Ph.D. Fellowship Program).

† 교신저자 : 김영근, 서울대학교 교육학과, (151-742) 서울특별시 관악구 관악로 1
Tel : 02-880-4485, E-mail : ikthus@snu.ac.kr

상담은 여타의 도구를 별도로 필요로 하는 것이 아니라 상담자 자신이 치료적 도구가 되어 어려움을 호소하는 내담자를 돕는 행위이다. 즉, 상담자는 상담관계 내에서 내담자의 변화를 이끌어 내기 위한 치료적인 도구 그 자체라고 볼 수 있다. 어떠한 상담이론에 기반을 두었는지를 떠나 상담자 자체는 상담에서 내담자의 긍정적 변화를 일으키는 중요한 요소이다. 그렇기 때문에 상담에서 상담자의 역할이 핵심적이라는 것은 자명한 것이다. 이러한 중요성을 반영하듯 그동안에는 특정한 이론에 근거한 상담기법에 따른 상담효과 차이에 대한 연구가 많이 이루어졌으나 근자에 들어서는 상담자 요인이 상담성과에 미치는 영향에 대해 연구자들의 관심이 커지고 있다(Wampold, 2006). ‘치료자 변인(therapist variable)’ (Beutler, Machado, & Neufeld, 1994) 또는 ‘치료자 특성(therapist quality)’(Wampold, 2011)이라고도 표현되는 상담자 요인(counselor factor; 김창대, 권경인, 한영주, 손난희, 2008)은 상담성과를 가져오는 상담자의 특정한 요소, 또는 치료적 요인을 가리킨다. 본 연구에서는 내담자들이 상담에서 상담자의 어떠한 특성을 의미 있게 인식하고 있는지에 관해 살펴봄으로써 상담의 성과에 영향을 미치는 상담자 요인이 어떠한 것들이 있는지에 관해 탐색적으로 살펴보고자 한다.

어떤 상담이론에 근거한 치료법이 더욱 효과적인지, 또는 어떤 상담기법이 효과적인지에 대한 것은 특정한 치료법이나 상담기법과 같은 특수한 요소들이 상담성과를 낳게 된다는 의학모형(medical model) 또는 특수요인모형(specific factor model)으로, 상담자 변인 자체는 연구결과에 의도하지 않은 영향을 주는 혼동 변인으로써만 인식되어져 왔다(Jørgensen, 2004;

Wampold, 2001). 이 모형은 특정한 치료법이 효과가 있다는 것을 과학적으로 밝힘으로써 상담성과 연구에 대한 자극을 해 왔다는 데에서는 긍정적인 성과가 있지만, 대부분의 연구들이 특정한 이론적 배경에 근거한 치료법이 특수한 효과성을 가진다고 주장하게 되면서 때로는 과장을 하게 되거나 이론 간의 분열을 조장한다는 비판이 있어 왔다(Lambert, Bergin, & Garfield, 2004).

이와는 반대로, 특정한 상담이론이나 치료 방법이 상담성과를 낳게 한다기보다는 다양한 이론과 기법을 막론하고 공통적인 요소들이 상담성과에 영향을 준다는 맥락모형(contextual model) 또는 공통요인모형(common factor model)에서는 상담자와 내담자의 관계, 상담자 요인, 내담자 요인 등이 중요하다고 본다(이장호, 정남운, 1998; Jørgensen, 2004; Wampold, 2000). 일찍이 1936년에 Rosenzweig는 다양한 상담이론별로 상담의 효과가 비슷하다는 것을 가지고 ‘이상한 나라의 엘리스’의 도도새가 “너도 이겼고 너도 이겼으니 모두가 승리한 것이다”라고 말한 유명한 이야기에 비유한 이후로 공통요인에 의한 상담의 효과성을 보고자 하는 관점이 시작되었다(Rosenzweig, 2002).

이렇게 공통요인에 근거해서 치료적 관계와 같은 상담의 공통적 요소들이 긍정적인 성과를 가져온다는 것을 입증하고자 하는 시도들이 경험적 방법에 근거하여 이루어졌다(Frank & Frank, 1991; Hubble, Duncan, & Miller, 1999). Smith, Glass와 Miller(1980)는 서로 다른 이론에 근거한 치료방법들이 매우 공통적인 결과를 보인다고 보고하였다. 무엇보다 Wampold(2001)가 여러 연구의 메타분석을 통해 어떤 특정한 치료법이 다른 치료법에 비해 효과적이기보다는 어떤 상담자가 상담을 하느냐가 핵심적인

요소라고 결론을 내린 것은 과학적 방법을 통한 비교에서도 상담성도가 특수요인보다는 공통요인에 의해 나타난다는 것을 방증해 주는 결과라고 볼 수 있다.

최근 공통요인모형을 적용하여 상담의 성과를 살펴보고자 하는 움직임이 대두되면서 특히 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대한 연구의 필요성이 강조되고 있는데(Kim, Wampold, & Bolt, 2006; Wampold & Brown, 2005), 국내에서도 최근 들어 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인에 대한 연구가 조금씩 이루어지고 있다(김창대 외, 2008; 김창대, 한영주, 손난희, 권경인, 2009; 박수영, 2011). 임상 실험이나 상담의 실제에서 상담의 이론적 접근 차이보다는 특정 상담자에 따라 상담 효과가 달라진다는 연구 결과들(Lutz, Leon, Martinovich, Lyons, & Stiles, 2007; Wampold, 2006)은 치료적 요인으로서의 상담자 요인이 상담성도에 있어서 특히 중요한 요소라는 것을 보여준다. 하지만 이러한 중요성에도 불구하고 치료적 요인으로써의 상담자 요인에 대한 연구는 아직까지 미비한 실정이다(Wampold, 2011). 따라서 본 연구에서는 치료적 요인으로서의 상담자 요인이 어떠한 것들이 있는지 내담자의 인식을 통해 살펴보고자 한다.

그동안 상담에서 어떤 상담자가 효과적인 상담성도를 낳게 하느냐에 관한 연구가 이루어져 왔는데 이는 주로 양적인 연구에 치우쳐 있었다. Beutler 등(2004)은 141편의 양적 연구를 메타분석을 통해 개관하면서 치료자 변인을 네 가지 틀로 나누어 살펴보았다. 상담 성과에 영향을 주는 치료자 변인들은 치료자의 성, 연령, 인종과 같은 외적 특성(observable traits), 치료자 훈련정도, 전문적 경험, 개입의

종류 등과 같은 외적 상태(observable states), 치료자 성격, 대처 유형, 가치, 신념, 태도 등과 같은 내적 특성(inferred traits), 그리고 치료적 관계, 이론적 배경 등의 내적 상태(inferred states)로 구분되었다(Beutler et al., 2004). Wampold(2011)는 치료자의 특성에 대한 선행 연구들을 개관하면서 상담의 성과를 낳는 치료자의 특성 및 행동을 14가지로 구분하여 정리한 바 있는데, 여기에는 대인관계 기술, 작업동맹 형성, 치료 계획, 내담자에 대한 특성과 맥락에 대한 이해 등이 포함된다. 이렇게 치료자 변인 또는 치료자 특성의 영향에 대해 개관한 연구는 상담자 요인에 대한 단일변인 또는 몇 가지 변인에 대한 양적인 연구들을 종합함으로써 전체적인 이해를 하는데 도움을 주지만, 이러한 요인들에 대해 내담자들은 실제로 어떻게 인식하고 있는 지에 관해서는 면밀히 살펴볼 수 없다는 한계를 지니고 있다.

그간의 양적 연구에서 상담자에 관한 단일변인이나 몇 가지 변인으로 상담의 효과성을 보고자 하는 노력들과는 달리, 최근에는 질적 연구로 내담자가 상담에서 상담자를 통해 어떤 측면을 도움 된 경험으로 지각하는지, 또는 내담자가 상담자 요인을 어떻게 인식하고 있는지에 대한 연구들이 이루어지고 있다(강현주, 장성숙, 2006; 김창대 외, 2008; 김창대 외, 2009; 박가람, 정남운, 2008; 신재호, 정남운, 2007; Levitt, Butler, & Hill, 2006). 김창대 등(2008)은 한국의 전문 상담자들을 대상으로 국내에서 처음으로 상담자 요인에 대한 구체적인 내용을 밝힌 바 있는데, 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인을 이해, 관계, 태도, 기법 및 자기관리로 범주화 하였다. 이후의 후속 연구(김창대 외, 2009)에서는 상담을 전공한 내담자를 대상으로 상담자 요인이 귀납적 분

석 및 협동적 과정을 통해 분석되었는데, 태도, 관계, 이해, 기법 및 외적 특성으로 상담자 요인이 분류되었다. 이 연구들은 자기보고식 자료에 의한 양적 연구의 한계를 뛰어 넘어 상담자와 내담자의 인식에 대한 보다 심층적인 이해를 하게 만들었고 아직까지 서구에서조차 구체적으로 확인된 바 없는 상담자 요인을 밝힌 바 있다는 데에서 의의가 있다. 그러나 이 연구들은 상담자 및 상담 전공 내담자들을 대상으로 했기 때문에 김창대 등(2009)의 논의에서 언급한 바 있듯이, 상담자로서의 경험 및 지식 등이 편견으로써 혼재되어 나타났을 가능성이 있으므로 상담을 전공하지 않은 내담자들을 대상으로 하는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 상담의 성과를 가져오는 치료적 요인으로서의 상담자 요인이 무엇인지를 살펴보기 위해 기존의 이론을 바탕으로 이를 검증하는 연역적이고 확인적이며 인과관계적인 방식을 사용하는 것이 아니라, 내담자가 상담자 요인을 실제로 어떻게 인식하고 있는지에 대해 귀납적이고 탐색적이며 기술적인 방식(Bedi, 2006)을 적용할 것이다. 이를 위해서는 질적인 자료를 바탕으로 이를 양적으로 분석하여 시각화 할 수 있는 개념도 방법(Trochim, 1989)이 적합하다. 이렇게 질적인 연구방법과 양적인 연구방법이 혼합된 개념도 방법을 사용하여 기존의 양적인 방법에서는 확보하기 어려웠던 인터뷰를 통한 질적인 자료를 얻을 수 있는 것과 동시에 기존의 질적인 방법으로는 적용하기 어려웠던 양적 분석방법을 활용할 수 있다는 장점이 있다. 또한 무엇보다 개념도 방법은 내담자가 경험하는 현상학적 관점과 내담자 인지의 잠재적 구조를 밝히는데 유용할 뿐 아니라 연구대상자들을 원 자료 수집 및 개념의 범주화 과정

에 적극적으로 참여시키기 때문에 연구자의 관점이 최소화될 수 있다는 데 큰 장점이 있다(Johnson, Biegel, & Shafran, 2000; Trochim, 1989). 비록 이 연구방법이 추리통계를 활용한 가설검증을 할 수 없다는 단점이 있기는 하지만, 본 연구에서는 상담자 요인에 대한 내담자의 인식차원을 내담자의 현상학적인 관점에서 귀납적이고 발견지향적인 방식을 통해 연구자의 편견이나 판단은 최대한 배제한 채 있는 그대로 밝히고자 하는 연구목적에는 부합된다고 볼 수 있다.

이렇게 내담자의 인식 차원 내에서 내담자가 지각하는 도움측면, 치료적 공통요인, 또는 상담자 요인에 대해 살펴보는 연구들(박수영, 2011; 정찬석, 2005; 정찬석, 이은경, 김현주, 2004; Paulson, Truscott, & Stuart, 1999; Tracey, Lichtenberg, Goodyear, Claiborn, & Wampold, 2003)이 있었으나 성인 내담자를 대상으로 내담자가 인식하는 상담자 요인에 초점을 맞추어 진행된 국내 연구는 없었다. 초·중·고등학생을 대상으로 하여 개념도 연구법을 사용한 연구들(정찬석, 2005; 정찬석 외, 2004)에서 청소년 내담자들도 성인 못지않게 상담의 도움측면에 관해 다양한 인식 차원을 가지고 있다고는 하지만 이는 내용적인 면에서 질적으로 성인과 차이가 있을 수 있는 부분이므로 성인에 대한 연구도 필요하며 연구결과를 청소년의 경우와 비교해 보는 것도 연구적 의의가 있다. 또한 박수영(2011)은 문헌조사를 통해서 자료를 수집하여 이를 상담자들이 개념을 직접 분류하는 방식을 사용하여 개념도 방법을 적용하였으나 실제 내담자를 대상으로 하지 않았기 때문에 논의에서 후속 연구에 대한 제안을 한 바 있다.

따라서 본 연구에서는 실제 성인 내담자를

대상으로 하여 내담자가 인식하고 있는 상담자 요인을 탐색적이며 발견지향적으로 살펴보고자 한다. 이를 통해 상담에서 내담자들이 지각하는 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인이 어떠한 것들이 있는지 살펴볼 수 있으며 기존의 연구결과들과 비교하여 상담에서 비중 있게 다루어져야 하는 상담자 요인이 어떠한 것들이 있는지 발견하여 상담실제 및 상담교육에 활용할 수 있다는 데서 본 연구의 의의가 있다. 이상을 바탕으로 본 연구에서 탐구하고자 하는 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 내담자가 지각하는 치료적 요인으로서의 상담자 요인에는 어떠한 것들이 있는가?

방 법

참여자

본 연구에 참여한 내담자들은 인터뷰 참가 당시 최근 3개월 이내에 상담이 종결된 내담자들로, 서울 소재 대학의 학생상담센터(13명, 72%), 기숙사상담센터(1명, 6%), 진로상담센터(2명, 11%)와 사설 심리상담연구소(2명, 11%)에서 무료(16명, 89%) 또는 유료(2명, 11%)로 상담을 받은 사람들로 구성되었다. 개념도 연구 방법을 적용하는 데 있어서 엄격히 정해진 대상 수 기준이 없지만 몇몇 학자들은 대체로 10명에서 20명 정도의 초점집단이 적당하다고 보고한 바 있기 때문에(Johnsen, Biegel, & Shafran, 2000; Trochim, 1989), 본 연구에서는 상담을 실제로 받은 내담자 18명을 대상으로 하였다. 대상자 선정은 연구자가 네 곳의 상

담센터에 근무하고 있는 상담자들을 만나 종결을 앞두고 있거나 최근 3개월 이내에 성공적으로 상담을 종결한(호소문제의 해결 및 합의종결) 내담자들 중 일차적으로 상담자에게 연구 참여 의사를 밝힌 내담자들에게 연구자가 연구에 대한 취지를 설명하고 연구 참여 동의를 얻는 방식으로 선정되었다. 상담자들이 총 19명의 내담자들을 연결시켜 주었으나, 그 중 1명은 연락이 되지 않아 최종적으로 18명으로 구성되었다. 이들은 종결평가 과정에서 상담자를 통해 또는 종결 이후 연구자를 통해 상담에 대한 만족도 4문항(예: ‘받으신 상담에 대해 얼마나 만족하십니까?’)과 상담과정에 대한 긍정적 생각(예: ‘나는 상담자에게 호감을 가지고 있었다.’) 7문항을 묻는 7점 Likert 척도에서 만족도 평균 6.28점, 상담과정에 대한 긍정적 생각 평균 5.33점을 보고하였다. 연구 참여자들의 성별 구성은 남자가 5명(27.8%), 여자가 13명(72.2%)이었고, 평균 연령은 27세($SD=4.33$ 세)였다. 참여자들이 그들의 상담자로부터 상담을 받은 총 회기 수는 평균 24.56회($SD=11.67$ 회)였다. 이들이 처음에 상담에 와서 호소한 어려움이나 문제는 진로문제(61.1%)가 가장 많았고 정서, 대인관계, 행동 및 습관문제가 각각 33.3%, 성격, 이성관계문제가 각각 27.8%, 가정, 실존문제가 22.2%로 각각 동일하였고 적응문제(16.7%)와 학업문제(5.6%)가 뒤를 이었다(중복응답 가능).

상담자, 면접자 및 평정자

연구 참여자들을 상담한 상담자들은 네 곳의 상담센터에서 풀타임 또는 파트타임으로 근무하고 있거나 자원상담원으로 활동하고 있는 사람들로 총 13명(남자 4명[30.8%], 여자 9

명(69.2%)이었다. 이들 중 상담자 1명은 연구 참여자 3명을 상담하였고 3명은 2명씩, 나머지 9명의 상담자들은 각각 1명씩을 상담하였다. 상담자들의 연령은 평균 34세($SD=4.43$ 세)였다. 이들의 학력은 석사졸업 6명(46.2%), 박사과정 1명(7.7%), 박사수료 3명(23.1%), 그리고 박사졸업이 3명(23.1%)이었다. 상담자들의 평균 상담 경력은 90.15개월($SD=37.93$ 개월)이었고 실시한 평균 사례 수는 172.31사례($SD=136.56$ 사례)이었다. 이들이 소지하고 있는 자격증의 종류는 상담심리사 1급 7명(53.8%), 상담심리사 2급 1명(7.7%), 전문상담사 1급 2명(15.4%), 전문상담사 2급 3명(23.1%), 청소년상담사 1급 2명(15.4%), 청소년상담사 2급 6명(46.2%), 기타 상담관련 자격증이 2명(15.4%)이었다(중복응답 가능). 상담자들의 주요 접근 방법은 통합적 접근방식이 10명(76.9%)으로 대부분을 차지하였고 정신역동, 인지치료, 계속탈트가 각각 1명(7.7%)이었다. 연구 과정에서 참여자들을 인터뷰한 면접자는 위의 상담자 집단에 포함되어 있으며 각각 상담심리사 1급을 소지하고 있는 2명의 상담자들이었다. 2명의 면접자는 박사과정이 1명, 박사수료가 1명이었고, 이들의 평균 상담 경력은 108개월이었고 실시한 사례 수는 평균 275사례였다. 그리고 내담자들을 대상으로 인터뷰를 실시한 다음 진술문을 도출하고 평정하는 과정은 박사과정생 1명, 박사수료생 2명이 참여하였으며 상담심리사 1급 소유자가 2명, 전문상담사 2급 소유자가 1명이었고 이 중 한 명은 질적 자료에 대한 평정경험이 있었다.

연구절차

개념도 연구의 과정은 Kane과 Trochim(2007)

이 제시한 바 있듯이 준비, 아이디어 산출, 진술문의 구조화, 분석, 해석, 활용 등의 6단계로 세분화되어 실시되기도 하지만, 본 연구에서는 Trochim(1989)이 제시한 바와 같이 필수적인 세 가지 기본 과정에 따랐다. 첫 번째 단계는 자료수집의 단계로써 특정한 질문에 대해 참여자들의 경험과 생각에 대한 자료를 수집한다. 두 번째 단계는 자료의 범주화 단계로 참여자들이 구조화된 유사성 분류 작업을 통해서 자신의 경험과 생각을 범주화하는 과정이다. 마지막 단계는 자료분석 단계로 다차원척도법(multidimensional scaling: MDS)과 위계적 군집분석(hierarchical cluster analysis)을 사용하여 범주화한 결과를 통계적으로 분석하는 과정이다. 이 세 가지 단계 중 첫 번째와 두 번째 단계는 모두 연구 참여자들이 직접 적극적으로 관여하여 데이터가 수집되고 유사성에 따라 범주화되기 때문에 연구자의 편견이 최소화되고 내담자로서의 그들의 경험을 있는 그대로 드러낼 수 있다는 장점을 지니고 있다(Paulson et al., 1999). 이는 다차원척도법 결과의 신뢰성 및 타당성을 가늠하는 중요한 부분으로, 연구자의 주관성을 최대한 배제하기 위한 자료수집에 있어 필수적인 과정이다(박광배, 2000).

첫 번째 단계로 자료 수집 단계는 참여자들을 대상으로 하는 면접 방식으로 이루어졌다. 면접 대상의 선정 절차는 상기한 바와 같으며 참여자들이 상담을 종결하는 시기가 개별적으로 차이가 있기 때문에 총 7개월에 걸쳐 면접을 실시하였다. 면접 실시 시간은 각 참여자마다 차이가 있었으며 약 40분에서 70분 사이에 반구조화된 면접 질문지를 바탕으로 실시되었다. 반구조화된 면접 질문지는 상담자 요인이나 상담에서 도움 받은 측면에 대해 김창

대 등(2009)과 정찬석(2005)에서 제시된 질문지를 바탕으로 연구자가 재구성하였고 이를 상담심리사 1급을 소지하고 있는 상담자에게 검토 받았다(질문의 예: ‘구체적으로 상담자의 어떤 성격 특성이 상담 관계에 긍정적으로 작용했다고 보여 집니까?’, ‘상담자를 통해서 자신의 모습이 변화를 이루게 된 가장 큰 요인은 어떤 것이 있습니까?’, ‘상담과정에서 상담자를 통해 도움이 된 부분에 대해 자유롭게 말해 주십시오.’). 반구조화된 질문지를 바탕으로 면접자가 참여자에게 질문하는 형식으로 진행하면서 자신의 상담자에 대해 보다 초점화해서 질문해야 할 부분이나 추가적인 설명이 필요한 부분 등에 대해 세부적인 질문을 하였다.

두 번째 단계는 자료의 범주화 단계로 면접 녹취자료 완전어록 풀기, 완전어록 자료를 문장 단위로 만들기, 그리고 문장 단위로 만든 내용을 카드로 제작하여 연구 참여자들에게 유사한 의미끼리 묶게 하는 유사성 평정작업 순으로 진행되었다. 첫 번째 단계에서 얻어진 녹취자료를 완전어록으로 풀고 참여자들이 보고한 내용을 최대한 있는 그대로 반영하면서 이를 의미 단위로 구분하여 참여자의 경험을 잘 드러내는 문장으로 만드는 작업(Giorgi, 1985)을 실시한 후에 각 문장을 하나의 카드에 기록하였다. 이후 연구자가 참여자 18명(인터뷰 참가 대비 100%)을 개별적으로 만나 유사성을 평정하는 작업 및 중요도를 주관적으로 평정하는 작업을 실시하였다. 이때 Paulson과 Worth(2002)가 제안한 바대로, 각 카드를 유사해 보이는 것끼리 분류하되 모든 카드에 대한 범주를 전부 따로 만들지 말라는 것과 모든 카드를 단 하나의 집단에 모으지 말라는 지시만 하였다. 주관적 중요도는 참여자들

이 각 문장에 대해 얼마나 중요한지를 5점 Likert 척도 상에 응답하도록 하였다. 두 번째 단계를 실시하는 데 걸린 시간은 약 40-60분이었다.

자료분석

마지막 단계인 자료분석 단계에서는 참여자들을 통해 얻어진 자료를 바탕으로 다차원 척도법과 위계적 군집분석 방법을 실시하였다. 다차원척도법은 주어진 자료를 통계적으로 요약하지 않고 이를 공간적으로 시각화하는 방식(박광배, 2000)으로써 개념도의 주축을 이루는 방법이다. 다양한 다차원척도법 중에서도 본 연구에서는 유사성 자료행렬을 하나의 시각적 공간으로 도출하는 방법인 좁은 의미의 다차원척도법을 사용하였고 이는 Takane, Young과 de Leeuw(1977)가 개발한 ALSICAL (alternating least squares scaling) 방식을 통해 이루어졌다. ALSICAL 방식을 적용한 결과는 통계 패키지 프로그램을 통해 산출되었다. 다차원척도법을 통해 산출된 2차원 상의 각 점들은 진술문들의 좌표 상의 위치를 뜻하는데, 이 좌표 상에 위치한 점들을 내적으로 서로 일관된 군집으로 분할(민경화, 최윤정, 2007)해서 개념도를 제작하였다. 이때, 위계적 군집분석의 한 가지 방법으로 Ward 방법이 거리를 기반으로 나타낸 자료를 의미 있게 구성해 주기 때문에(Kane & Trochim, 2007) 이 방식을 적용하였다.

결 과

치료적 요인으로서의 상담자 요인의 진술문 내용

상담의 성과를 가져오는 치료적 요인으로서의 상담자 요인이 무엇인지 알아보기 위해 성공적으로 상담을 종결한 내담자 18명을 인터뷰하였다. 그 결과 18명의 인터뷰 완전어록으로부터 총 619개의 상담자 요인 관련 진술문이 추출되었다. Kane과 Trochim(2007)이 안내한 진술문 종합 절차에 따라 3명의 평정 팀이 619개 진술문을 종합하고 편집하는 과정을 거쳤다. 먼저 619개의 진술문을 선행 연구의 범주 결과(김창대 외, 2009)에 따라 분류하여 배치하고 이 범주에 해당하지 않는 항목들은 범주를 생성하여 분류하였고 3명의 평정 팀의 합의 결과 1차적으로 추출된 진술문 중 상담자 요인과 다소 거리가 멀어 보이는 진술문들은 제외하였다. 그 다음 분류된 상담자 요인들 중 서로 유사한 의미를 띠는 것들을 제외시키거나 한 문장으로 묶는 작업을 하면서 가급적 원래 내담자들이 말한 folk term은 있는 그대로 살릴 수 있도록 하였다. 마지막으로 축약되고 통합된 진술문에 대해 3명의 평정 팀이 기존 연구의 범주 결과를 골고루 반영하면서 새로운 범주에 해당되는 진술문이 적절히 통합되었는지 확인하였다. 이러한 평정 과정은 3명의 평정 팀이 4차례의 평정 과정을 거쳐 이루어지게 되었고 최종적으로 총 72개의 상담자 요인에 관한 진술문이 확보되었다. 이후 확보된 72개의 진술문을 국어교육과 석사를 졸업하고 현재 고등학교 국어교과를 담당하고 있는 교사에게 검토받아 문법적 오류가 있는 부분을 수정하고 비문은 아니지만 문맥이 매끄럽지 않은 문장에 대해 수정하였다. 이렇게 확보된 72개의

상담자 요인에 관한 진술문은 표 1에 제시되었다.

치료적 요인으로서의 상담자 요인의 차원

상담을 경험한 내담자들이 치료적 요인으로서의 상담자 요인을 어떠한 차원에 따라 인식하는지를 확인하기 위해서 사전에 인터뷰를 통해 이에 관해 진술한 18명의 동일한 내담자들을 대상으로 유사성 평정 작업을 실시하였다. 연구에 참여하는 내담자들에게 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인 72개의 각 진술문에 무작위로 번호를 부여하여 카드 형태로 제작한 다음 이를 평정 자극으로 제시하여 비슷한 의미로 인식되는 진술문끼리 같은 집단에 분류되도록 하는 유사성 평정을 실시하게 하였다. 이후 각 내담자들이 분류한 유사성 평정 자료를 바탕으로 대각선을 기준으로 하는 대칭형의 72×72 비유사성(dissimilarity) 행렬표로 작성하여 다차원척도법을 실시하였다. 다차원척도법의 신뢰성과 타당성은 차원 수의 결정과 차원의 의미해석에서 연구자의 주관성이 얼마나 배제되는지에 따라 판가름되기 때문에(박광배, 2000), 이러한 과정에서 신뢰성과 타당성을 확보할 수 있도록 하였다.

차원 수의 결정에 있어 우선적으로 고려해야 할 것은 스트레스(stress) 값에 따른 합치도이다. 스트레스 값이 적을수록 차원의 합치도가 높다는 것을 의미하는데, 스트레스란 최종적으로 도출되는 공간도면과 자료 사이의 차이를 정의한 함수이다(박광배, 2000). 본 연구에서 산출될 수 있는 차원 수별로 다차원척도법을 실시한 결과로 나타난 스트레스 값과 차원에 대한 설명량을 표 2에 제시하였다.

표 1. 상담자 요인의 진술문 내용, 군집 및 중요도

| 군집 | 상담자 요인 진술문 | 중요도 | |
|---------------------------------------|---|------|------|
| | | M | SD |
| 1 내담자에 대한 존중적 태도 (5문항) | 4. 상담자는 나를 비난하거나 평가하지 않았다. | 4.72 | 0.67 |
| | 16. 상담자는 내가 존중받고 있는 하나의 인격체로 느껴지도록 해 주었다. | 4.28 | 0.75 |
| | 45. 상담자는 내가 그동안 잘 해 오고 있는 모습에 대해 칭찬해 주었다. | 4.22 | 0.81 |
| | 50. 상담자는 내가 그동안 애써 왔던 것에 대해 충분히 잘 하고 있다고 인정해 주었다. | 4.17 | 0.71 |
| | 5. 상담자는 내가 힘들어 하는 것이 지극히 정상적이라고 이야기해 주었다. | 4.17 | 0.79 |
| | 10. 상담자는 나에게 신뢰를 주었다. | 4.83 | 0.38 |
| | 62. 상담자는 상담 과정 전체를 나와 함께 해 주었다. | 4.67 | 0.59 |
| | 7. 상담자는 내가 어떤 말을 하든지 잘 들어 주었다. | 4.56 | 0.51 |
| | 17. 상담자는 나를 있는 그대로 수용해 주었다. | 4.56 | 0.51 |
| | 34. 상담자의 눈빛과 목소리, 제스처는 나와 소통하고 있다는 느낌을 들게 했다. | 4.39 | 0.70 |
| 2 상담자의 수용적 태도 (18문항) | 49. 상담자는 나에 대해 충분히 이해해 주었다. | 4.28 | 0.57 |
| | 25. 상담자는 나를 직업적인 자제가 아닌 진심 어린 마음으로 대해 주었다. | 4.28 | 0.89 |
| | 31. 상담자는 나의 세세한 부분까지 기억하고 신경 써 주었다. | 4.22 | 0.65 |
| | 44. 상담자는 정말 나를 공감하고 있다는 느낌을 주었다. | 4.22 | 0.88 |
| | 1. 상담자는 나에게 솔직한 모습을 보여 주었다. | 4.22 | 1.00 |
| | 58. 상담자는 나의 상황을 우선적으로 고려해 주었다. | 4.17 | 0.71 |
| | 37. 상담자는 나의 눈을 잘 맞추어 주었다. | 4.11 | 0.68 |
| | 57. 상담자는 내가 편안하게 느끼는 성격을 가지고 있었다. | 4.11 | 0.96 |
| | 29. 상담자는 내가 한 이야기에 대해 비밀이 보장된다고 약속하였다. | 4.11 | 1.18 |
| | 40. 상담자는 나에게 친절하고 친밀한 태도로 대했다. | 4.06 | 0.80 |
| 3 대하기 편안한 상담자 (5문항) | 55. 상담자는 내가 충격적인 이야기를 하여도 일관적인 자세로 들어 주었다. | 3.94 | 0.80 |
| | 56. 상담자는 나의 속도에 맞추어서 천천히 상담을 진행하였다. | 3.89 | 0.83 |
| | 12. 상담자는 편한 인상을 가지고 있었다. | 3.67 | 0.84 |
| | 61. 상담자는 나에 대한 자신의 감정을 적절하게 드러냈다. | 3.28 | 1.22 |
| | 6. 상담자가 동성이라서 서로 공감이 되기도 하고 더 편하게 말을 할 수 있었다. | 3.17 | 1.25 |
| | 30. 상담자는 나에게 일정한 어조로 반응해 주었다. | 3.06 | 0.80 |
| | 48. 상담자는 자신의 경험에 대해 나에게 이야기해 주었다. | 2.67 | 1.19 |
| | 54. 상담자는 나와 비슷한 특성(나이, 성격, 관심사 등)을 가지고 있었다. | 2.33 | 1.08 |

| | | | |
|---|---|--|------|
| 4 경험이 풍부한 상담자 (5문항) | 15. 상담자는 사람의 마음에 대해 깊이 있는 공부를 한 전문가 같았다. | 3.39 | 0.98 |
| | 52. 상담자는 나보다 인생을 먼저 걸어난 멘토 같았다. | 2.78 | 0.88 |
| | 33. 상담자는 나보다 연장자이어서 경험이 많은 것 같았다. | 2.67 | 1.03 |
| | 24. 상담자가 이성이어서 나오는 다른 시각으로 상황을 바라볼 수 있었다. | 2.50 | 0.92 |
| 5 전문가로서의 상담자 (8문항) | 13. 상담자는 내가 본받을 수 있고 따라할 수 있는 모델이 되었다. | 2.33 | 0.97 |
| | 60. 상담자는 내가 받아들일 수 있는 수준에 따라 적절한 시기에 나에게 개입 하였다. | 4.44 | 0.51 |
| | 46. 상담자는 나와 적당한 거리를 유지해 주고 객관적으로 나를 바라봐 주었다. | 4.11 | 0.90 |
| | 35. 상담자는 내 이야기에서 나타나는 모순점에 대해 지적해 주었다. | 3.94 | 1.11 |
| | 26. 상담자는 나에게 필요한 조언을 해 주었다. | 3.67 | 1.24 |
| | 59. 상담자는 상담 과정 중간중간 상담의 목표가 어느 정도 달성되었는지 확인 시켜 주었다. | 3.61 | 0.78 |
| | 39. 상담자는 내 편도, 상대방 편도 들어주지 않고 중립을 유지하였다. | 3.61 | 0.98 |
| | 18. 상담자는 나에게 유용한 정보를 주었다. | 3.11 | 1.13 |
| | 32. 상담자는 내가 어떻게 행동해야 하는지에 대해 구체적으로 알려 주었다. | 2.78 | 1.22 |
| | 6 문제를 인식하게 하는 개입 (15문항) | 23. 상담자는 내가 새로운 시각으로 나의 문제를 볼 수 있도록 해 주었다. | 4.67 |
| 71. 상담자는 나의 행동과 선택의 기저에 있는 생각을 알 수 있게 해 주었다. | | 4.67 | 0.59 |
| 21. 상담자는 나 자신을 객관적으로 바라볼 수 있도록 해 주었다. | | 4.61 | 0.50 |
| 70. 상담자는 나의 좋은 면과 나쁜 면을 모두 내 모습으로 받아들일 수 있게 해 주었다. | | 4.61 | 0.50 |
| 11. 상담자는 내가 숨기고 싶어 하거나 피하고 싶었던 문제들에 직면하게 하였다. | | 4.61 | 0.61 |
| 65. 상담자는 내가 잘 보지 못했던 핵심적인 문제를 깨닫게 해주었다. | | 4.44 | 0.62 |
| 68. 상담자는 나의 행동과 경험에서 나타나는 사고방식과 경향성을 알게 해 주었다. | | 4.39 | 0.70 |
| 69. 상담자는 내가 무엇 때문에 그러한 행동을 하고 있는지에 대해 짚어 주었다. | | 4.33 | 0.77 |
| 20. 상담자는 내가 그동안 해왔던 패턴들을 반복하고 있고 이것이 문제를 해결 하는데 도움이 되지 않는다는 것을 직면시켜주었다. | | 4.33 | 0.84 |
| 41. 상담자는 나의 고민에 대해 하나의 답이 있는 것이 아니라 여러 가지 답이 있을 수도 있다는 것을 알려 주었다. | | 4.22 | 0.65 |
| | 66. 상담자는 내가 그리 심각하게 여기지 않아도 될 부분을 가볍게 여길 수 있도록 해 주었다. | 4.11 | 0.68 |
| | 53. 상담자는 나의 욕구와 가치관이 무엇인지 알게 해 주었다. | 4.06 | 0.54 |
| | 3. 상담자는 내가 느끼는 감정에 대해 어떤 이미지가 떠오르는지 표현할 수 있도록 도와주었다. | 4.06 | 0.73 |

| | | | |
|--|---|------|------|
| 7 변화를 실천하게 하는 개입 (16문항) | 64. 상담자는 내가 상담에서 중요한 주제 위주로 말할 수 있도록 초점화를 시켜 주었다. | 3.89 | 1.13 |
| | 14. 상담자는 내가 원하는 것을 찾아 나갈 수 있도록 합리적 의사 결정 과정에 함께 해 주었다. | 3.67 | 0.77 |
| | 63. 상담자는 내가 보지 못하고 있던 부분에 대해 스스로 정리할 수 있도록 해 주었다. | 4.78 | 0.43 |
| | 9. 상담자는 나의 깊은 감정까지 표현하게 해 주었다. | 4.72 | 0.46 |
| | 72. 상담자는 내가 들여다보려고 하지 않았던 내 모습을 보게 해 주었다. | 4.67 | 0.59 |
| | 2. 상담자는 내 과거의 경험과 현재의 경험을 연결시켜 주었다. | 4.61 | 0.50 |
| | 22. 상담자는 그동안 내가 아무에게도 표현하지 않았던 감정을 그대로 표현할 수 있도록 해 주었다. | 4.56 | 0.51 |
| | 38. 상담자는 나의 경험에 대해 깊이 생각할 수 있는 질문을 하였다. | 4.50 | 0.62 |
| | 42. 상담자는 내가 감정적으로 가장 어려웠던 부분으로 다가갈 수 있도록 해 주었다. | 4.50 | 0.71 |
| | 8. 상담자는 내가 이야기하는 것에 대해 좀 더 자세히 말할 수 있도록 구체적으로 질문하였다. | 4.44 | 0.70 |
| | 47. 상담자는 내가 모든 것을 내 탓으로 돌리지 않을 수 있도록 해 주었다. | 4.39 | 0.85 |
| | 19. 상담자는 내가 이전 상담에서 꺼냈던 이야기와 경험, 고민을 기억해서 현재 이야기하고 있는 주제와 연결시켜 주었다. | 4.33 | 0.59 |
| | 43. 상담자는 내가 무엇을 하든지 스스로 선택할 수 있게 이끌어 주었다. | 4.33 | 0.77 |
| | 36. 상담자는 나에게 생각보다는 느낌에 대해서 말하도록 유도해 내면을 들여다보게 해 주었다. | 4.28 | 0.83 |
| | 51. 상담자는 내가 표현하려고 했던 것을 보다 정확하게 표현해 주거나 정리해 주었다. | 4.06 | 0.94 |
| | 27. 상담자는 내가 잘 하고 있지 못한 행동에 대해 실천해 볼 수 있도록 용기를 북돋워주었다. | 4.06 | 1.00 |
| 28. 상담자는 내가 하고 싶은 이야기를 선택해서 할 수 있도록 해 주었다. | 3.89 | 0.76 | |
| 67. 상담자는 나에게 필요한 것과 내가 원하는 것이 무엇인지 잘 알고 있었다. | 3.83 | 1.10 | |

주. 표에 제시된 군집과 중요도는 이후 군집 분석 결과 및 중요도 평정 결과에 따른 것임.

표 2에서 제시된 바와 같이 1차원에서 6차원까지 차원의 수가 올라갈수록 스트레스 값은 낮아지며 설명량은 많아졌다. 다시 말해서, 차원의 수가 높아질수록 합치도 또한 증가하여 6차원이 가장 낮은 스트레스 값과 높은 설명량을 보인다는 것이다. 그러나 스트레스 값

의 감소량이 급격하게 낮아지는 것은 1차원에서 2차원으로 바뀔 때이고, 이는 차원에 따른 스트레스 값에 대한 스트레스 플롯(stress plot)을 그려보아도 확인되는 부분이다. 스트레스 값이 크게 감소하는 첫 번째 지점(elbow)을 차원 수로 결정하는 것이 좋다는 통계학자들의

표 3. 각 차원별 정적 방향, 0점 기준, 부적 방향에 위치한 진술문

| 1차원(X축) 정적 방향 | 1차원(X축) 0점 기준 | 1차원(X축) 부적 방향 | 2차원(Y축) 정적 방향 | 2차원(Y축) 0점 기준 | 2차원(Y축) 부적 방향 |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 6(1.66) | 26(-0.04) | 3(-1.52) | 5(1.48) | 10(0.00) | 13(-2.12) |
| 12(1.63) | 67(-0.24) | 11(-1.51) | 22(1.20) | 69(-0.01) | 52(-2.01) |
| 57(1.58) | 22(-0.28) | 53(-1.47) | 16(1.16) | 23(0.01) | 24(-1.77) |
| 34(1.57) | 15(0.30) | 64(-1.40) | 17(1.07) | 66(0.03) | 33(-1.69) |
| 48(1.57) | 59(-0.41) | 41(-1.35) | 4(1.07) | 3(-0.03) | 15(-1.63) |
| 25(1.55) | 47(-0.52) | 70(-1.33) | 27(1.03) | 14(-0.04) | 18(-1.35) |
| 40(1.53) | 13(0.54) | 9(-1.31) | 50(1.02) | 31(0.05) | 39(-1.33) |

주. 표 안의 수치는 진술문의 번호(좌표값)임.

요인 진술문들은 인접해 있을수록 비슷한 의미를 지닌다는 것을 나타내며 반대로 거리가 멀수록 다른 의미를 가진다는 것을 뜻한다. X축에 표현된 1차원과 Y축에 표현된 2차원이 각각 어떠한 의미를 지니는지 판단하기 위해 각 차원의 0점을 중심으로 정적 방향으로 가장 멀리 있는 순서대로 진술문을 배열하였고 0점에 가장 가까운 진술문들을 배열하였으며 부적 방향으로 가장 멀리 있는 순서대로 진술문을 배열해 표 3에 제시하였다(진술문은 표 1 참조).

먼저 1차원 상에서 정적 방향과 부적 방향에의 가장 끝부분에 위치한 진술문부터 그 의미를 살펴보았을 때, 1차원의 정적 방향은 상담자가 내담자에게 보이는 편안하고 친절한 태도를, 부적 방향은 내담자의 통찰을 이끌어내는 상담자의 기술적 측면을 나타내는 것으로 해석되었다. 그러나 1차원의 0점을 중심으로 분포된 진술문들은 태도나 통찰을 이끌어내는 측면보다 상담자의 직접적 개입이나 외적 특성을 의미하였다. 이러한 점을 종합적으로 고려해 보았을 때, 1차원을 ‘상담자의 촉진

적 태도 - 상담자의 전문적 기술’ 차원으로 명명하였다.

이와 같은 방식으로 2차원 상에서 정적 방향과 부적 방향의 끝부분부터 위치한 진술문들이 어떠한 의미를 가지고 있는지 살펴보았다. 2차원의 정적 방향은 상담자가 내담자의 자기표현을 허용하고 수용, 이해, 인정, 지지함으로써 내담자가 변화를 위한 시도에 따른 불안과 두려움을 극복할 수 있도록 상담자가 안전한 본루(secure base)로서의 역할을 제공하는 측면과 관련이 있었다. 그리고 부적 방향은 상담자의 외현적 특성으로써 내담자에게 드러나는 전문가로서의 인상과 내담자에 대한 상담자의 내재적 태도가 반영되었다. 하지만 0점을 중심으로 분포된 진술문들은 내담자의 인식을 확장시키는 상담자의 기술적 측면을 반영하는 것으로 보인다. 이러한 점들을 바탕으로 보았을 때, 2차원은 ‘상담자의 안전한 본루 제공 - 상담자의 외현적·내재적 특성’ 차원으로 명명하였다.

치료적 요인으로서의 상담자 요인의 군집

내담자들이 인식하고 있는 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 관한 72개의 진술문들이 어떻게 분류될 수 있는지 파악하기 위하여 두 가지 방식의 군집분석을 실시하였다. 먼저, 72개 진술문의 비유사성 행렬에 대해 ALSCAL 다차원척도법으로 분석한 결과 생성된 2차원의 좌표값을 데이터로 입력하여 위계적 군집분석의 일종인 Ward 분석법(Borgen & Barnett, 1987)을 실시하였다. 그 결과 얻어진 덴도그램(dendrogram)을 통해 상담자 요인이 총 7개의 군집으로 묶여질 수 있음을 시각적으로 확인하였다. 또한 이후 위계적 군집분석의 다른 방식인 평균연결법(average linkage method; Borgen & Barnett, 1987; Elliott, 1985)을 통해

Ward 분석법의 덴도그램과 같이 7개의 군집으로 분류하는 것이 타당함을 확인하였다. 이렇게 분류된 군집은 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인 개념도로 그림 2에 제시되었다.

분류된 7개의 군집이 그 특성을 잘 반영할 수 있도록 군집명을 정하는 과정은 앞서 명명된 차원의 이름을 먼저 참고하였고, 다음으로 각 군집에 속한 진술문들을 가장 잘 반영한다고 생각되는 상담자 요인의 이름을 정하는 과정을 거쳤다. 그 결과 군집 1은 비교적 말이나 태도 등을 통해서 상담자의 존중이 내담자에게 전달되는 것으로서, ‘내담자에 대한 존중적 태도’로, 군집 2는 상담자의 진솔한 모습을 통해 내담자가 수용되고 있는 경험이 반영되는 의미로서, ‘상담자의 수용적 태도’로 명명하였다. 군집 3은 상담자를 특별한 사람보다

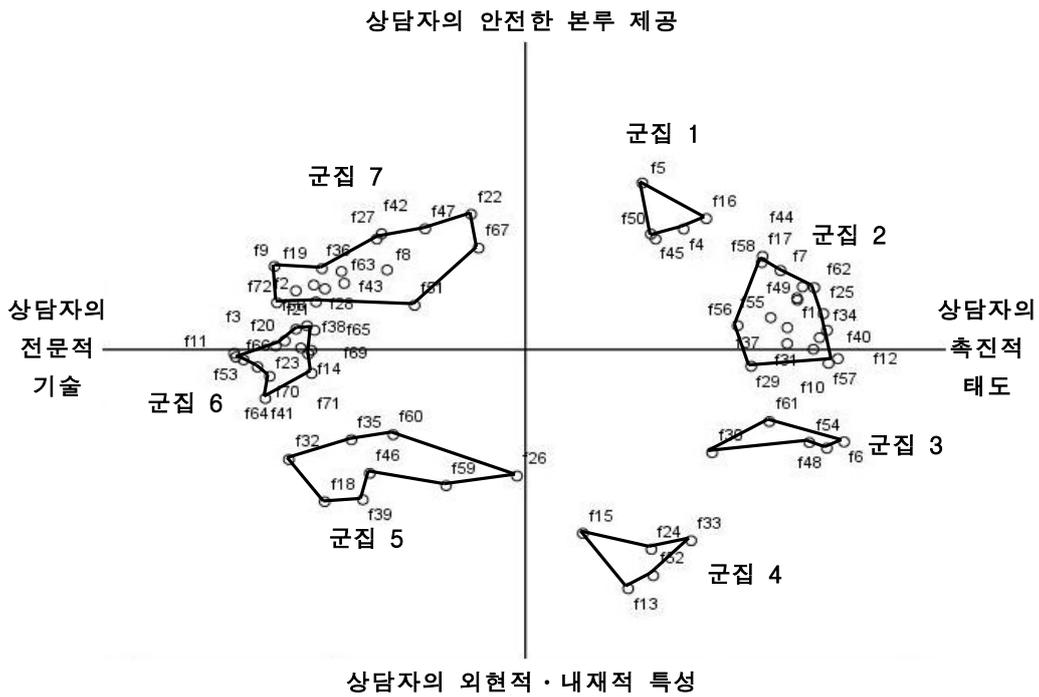


그림 2. 72개 상담자 요인 진술문에 대한 내담자의 인식 차원 개념도

는 자신과 비슷한 특성을 지닌 편안한 사람으로서 지각한다는 의미에서, ‘대하기 편안한 상담자’, 군집 4는 내담자가 상담자의 전문적 경험이 많은 것에 대한 신뢰로 상담자를 인식한다는 의미에서, ‘경험이 풍부한 상담자’, 군집 5는 상담자의 적극적인 개입에 대한 전문성 지각으로서, ‘전문가로서의 상담자’로 정하였다. 군집 6은 상담자의 개입에 의하여 자신에게 일어나는 변화 인식으로서 상담자의 전문적 기술에 의해 문제 이해의 효과가 나타난다는 점에서, ‘문제를 인식하게 하는 개입’, 마지막으로 군집 7은 내담자 자신의 변화를 위해 실제로 행한 작업에 영향을 미친 상담자의 역할을 강조한다는 면에서, ‘변화를 실천하게 하는 개입’으로 명명하였다. 이렇게 명명된 상담자 요인에 관한 7개의 군집과 군집에 속한 진술문은 표 1에 제시되었다.

치료적 요인으로서의 상담자 요인의 중요도

성공적인 종결을 경험한 내담자와의 인터뷰에서 추출된 72개의 상담자 요인 진술문에 대해 동일한 18명의 내담자들이 느끼는 중요도는 5점 Likert 척도 상에 응답할 수 있도록 하였다. 이렇게 평가된 상담자 요인의 중요도에 대한 평균값과 표준편차는 표 1에 군집별로 분류되어 있는 진술문과 함께 제시되어 있다. 이를 상담자 요인의 군집별 중요도로 살펴보면 군집 7 ‘변화를 실천하게 하는 개입’이 4.37점($SD=0.35$)으로 가장 높았고 그 다음으로 군집 6 ‘문제를 인식하게 하는 개입’과 군집 1 ‘내담자에 대한 존중적 태도’가 4.31점으로 같았으나 표준편차가 각각 0.35와 0.61로 나왔다. 다음으로는 군집 2 ‘상담자의 수용적 태도’가 4.24점($SD=0.47$)으로 뒤를 이

었으며, 군집 5 ‘전문가로서의 상담자’가 3.64점($SD=0.59$), 군집 3 ‘대하기 편안한 상담자’가 2.90점($SD=0.70$), 그리고 군집 4 ‘경험이 풍부한 상담자’ 2.73점($SD=0.61$) 순이었다.

논 의

본 연구는 상담을 경험한 내담자들이 지각한 상담의 성과를 이끄는 상담자 요인이 무엇인지 탐색적으로 살펴보고자 하는 목적으로 이루어졌다. 범 이론적(pan-theoretical) 관점에서 치료적 요인으로서의 상담자 요인이 어떠한 것이 있고 이것이 성공적인 상담으로 이어지는 과정에 대해 실제 상담을 경험한 내담자들이 어떻게 인식하고 있는지를 살펴보는 것은 상담의 실제와 상담자 교육에 있어서 활용될 수 있다는 점에서 본 연구의 필요성이 있다. 상담을 경험한 내담자들이 상담에서 도움된 상담자 요인을 어떠한 것들로 인식하고 있는지 살펴보기 위해 수행된 인터뷰와 유사성 평정 작업에서 드러난 주요 결과와 이에 관한 논의는 다음과 같다.

2차원 상에 그려진 상담자 요인은 X축 ‘상담자의 촉진적 태도 - 상담자의 전문적 기술’ 차원과 Y축 ‘상담자의 안전한 본루 제공 - 상담자의 외현적·내재적 특성’ 차원으로 명명되었다. 비록 이 차원 상의 명칭이 양 극단으로 이어지는 연속선상의 개념으로 이루어지지 않았지만, 각각의 차원 상의 명칭이 상담자가 상담 과정에서 행하는 기술적 측면이나 상담자의 특성이 비교적 잘 반영되었다고 보여 진다.

상담자는 내담자와의 관계 내에서 라포가 형성될 수 있도록 다양한 노력을 행한다. 상

담자가 내담자를 직업적 자세가 아닌 진심 어린 마음으로 대하는 태도나 내담자가 어떤 말을 하든지 상담자가 잘 경청하는 자세 등은 내담자와 상담자 사이에서 신뢰로운 관계를 형성하는 데 큰 역할을 한다. 이러한 상담자의 태도뿐만 아니라 상담자가 편한 인상을 가지고 있거나 내담자와 유사한 성격이나 관심사 등의 특성을 지니고 있을 때에도 라포가 형성되는 데 관여된다고 볼 수 있다. 내담자는 상담자와의 관계를 통해 친밀성을 경험하는 것 자체로도 도움을 받는다(Yalom, 2001). 이렇게 상담자의 촉진적 태도를 통해 내담자와 신뢰로운 관계를 형성해 나가면서 내담자의 변화를 위한 통찰을 이끌어 내는 과정이 필요하다. 내담자가 상담과정에서 숨기고 싶어 하거나 피하고 싶었던 문제들을 직면해 나가는 것을 포함하여 내담자의 욕구와 가치관이 무엇인지 알게 도와주며 자신의 좋은 면과 나쁜 면을 통합할 수 있도록 도와주는 과정은 상담자의 전문적 기술을 통해 이루어진다.

또한 치료적 과정으로서의 상담에서 상담자가 내담자를 수용하는 자세는 매우 중요한 부분을 차지한다. 내담자는 상담자를 통해 자신이 있는 모습 그대로 수용되는 내적 경험을 하게 되며 이로 인하여 변화를 경험한다. 내담자는 자신이 인정받고 있는 한 사람의 인격체로서 존재한다는 것을 반응적으로 경험할 때 치료적 변화가 이루어질 수 있는 것이다. 수용되는 경험을 통해 내담자는 자신을 타했던 행동에서 벗어나 누구에게도 표출하지 않았던 감정을 표현해 볼 수 있다. 그러면서 그동안 잘 하지 못했던 행동을 시도해 보고 이에 수반되는 불안과 두려움을 극복할 수 있도록 안전한 본루로서의 상담자를 경험하여 건강한 사람으로 성장(김창대, 2002)할 수 있게

되는 것이다. 이는 내담자가 상담자와의 관계가 좋아지는 경험을 함으로써 상담 장면 안에서 실험적으로 시도해 보고 이를 상담 장면 밖의 다른 관계에서도 해결할 능력이 생긴다는 이동식(2008)의 견해와도 일맥상통한다. 또한 내담자에게 상담자가 어떠한 특별한 사람이기보다는 자신과 유사한 점을 많이 공유하고 있는 외현적 특성을 가진 사람이라는 것과 함께 상담자가 내담자를 이끌어주는 멘토 같은 사람으로 인식되는 것과 본보기로서 따라할 수 있는 모델이 되는 측면 등의 상담자의 내재적 특성 역시 내담자의 변화를 촉진하는데 있어 중요한 부분이 될 수 있다.

다차원적도법으로 산출된 2차원의 좌표값을 사용하여 위계적 군집분석을 한 결과, ‘내담자에 대한 존중적 태도’, ‘상담자의 수용적 태도’, ‘대하기 편안한 상담자’, ‘경험이 풍부한 상담자’, ‘전문가로서의 상담자’, ‘문제를 인식하게 하는 개입’, ‘변화를 실천하게 하는 개입’ 등 총 7개의 군집으로 분류될 수 있었다. 이러한 연구 결과는 문헌연구를 통해 얻은 자료를 바탕으로 상담자가 지각한 상담자 요인을 살펴본 박수영(2011)의 결과와 비교해 보았을 때, 상담자의 시각으로 구성된 진술문과 내담자의 인식 체계 내에서 도출된 진술문을 비교해 보는 데에서 의의가 있다. 예를 들어, 박수영(2011)의 연구에서 ‘내담자의 문제뿐만 아니라 긍정적인 점과 자원을 함께 본다’는 본 연구에서 ‘상담자는 내가 그동안 잘 해 오고 있는 모습에 대해 칭찬해 주었다’와 의미상으로 비교해 볼 수 있을 것이다. 이를 통해 문헌연구나 상담자의 시각 등 연역적으로 도출된 상담자 요인과 실제 내담자들을 통해 귀납적으로 도출된 상담자 요인의 의미를 상담 실제 및 교육에서 활용할 수 있을 것이다.

내담자들이 평정한 각 군집의 중요도를 중심으로 살펴보았을 때, 내담자들은 문제를 해결하기 위해 자신의 내면을 들여다보고 이를 상담자가 함께하여 변화를 실천하게 하는 과정을 가장 중요시했다. 내담자가 가장 어려워했던 경험을 들여다보는 과정은 고통스러울 수 있으나 이는 내담자의 현상학적 세계에 대한 진정성(authenticity)을 경험하는 과정으로 변화의 중요한 부분이 된다(김창대, 2009). 다음으로 내담자들은 자신의 문제에 대한 인식을 확장시키는 상담자의 기술을 중요하게 지각하였다. 내담자가 중요한 주제 위주로 이야기할 수 있도록 초점화를 시켜주는 상담자의 기술적 측면과 함께 내담자가 잘 인식하지 못했던 핵심적인 문제를 깨닫게 되는 것이나 자신의 좋은 면과 나쁜 면을 통합시킬 수 있도록 상담자가 이끌어 주는 면들은 과정적 측면임과 동시에 상담의 성과적 측면으로도 이해될 수 있다. 기존의 연구들(김창대 외, 2008; 김창대 외, 2009)에서는 이러한 두 가지 상담자 요인과 유사한 ‘내담자의 현상학적 장으로 들어가 함께 함’ 및 ‘내담자의 인식을 확장해줌’과 같은 요인들이 태도나 이해 같은 큰 범주 내에 있는 작은 주제로 포함되어 있었던 반면에, 본 연구에서는 각각의 범주로 분류되었다는 것과 가장 중요하게 인식된 범주라는 면에서 차이가 있다.

또한 내담자들은 그들에 대한 존중적 태도와 상담자의 수용적 태도를 중요한 부분으로 인식하였다. 내담자들에 있어 자신이 힘겨워하는 부분들이 충분히 그럴만한 타당한 이유를 가지고 있고 지극히 정상적이라는 것을 인정받아 한 사람의 인격체로서 존중받는 것은 중요하다. 이는 내담자의 경험 자체가 있는 그대로 받아들여지는 것이 치료에 있어 중요

한 부분이라는 Linehan(1999)의 견해와 맥을 같이하며, 모의상담연구나 실험연구에서도 이러한 타당화의 치료적 기능이 입증된 바 있다(고유립, 2012; 김은하, 2011). 내담자가 상담자에게 한 사람으로서 있는 그대로 수용 받는 경험 또한 치료적 경험에서 핵심적인 부분이 될 수 있다. 그리고 내담자에게 상담자가 진솔한 모습을 보여주는 것과 내담자를 진심으로 대하는 자세, 내담자가 어떤 이야기를 하든지 일관적인 자세로 경청하는 태도 등은 내담자의 변화를 촉진하는 데 있어 중요한 부분을 차지한다. 선행연구들(김창대 외, 2008; 김창대 외, 2009; 박수영, 2011; 정찬석, 2005; Paulson et al., 1999)에서는 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인 중에서도 내담자에 대한 상담자의 태도적인 측면이 가장 중요하거나 두 번째로 중요하다고 지각된다는 결과를 보였다. 본 연구에서는 상담자의 태도적 측면이 내담자들에 대한 존중적 태도와 상담자의 수용적 태도로서 세분화되어서 두 개의 군집으로 분류되었다는 점이 차이를 보이는 부분이다. 또한 청소년 내담자들은 상담의 도움 측면을 인식하는 데 있어서 대체로 성인들과 유사하게 전반적인 인지적 틀과 능력을 보이기에는 하였으나 세부수준까지 인지적으로 구분하는 능력은 부족해 보인다고 정찬석(2005)이 언급한 것과 같이, 본 연구결과에서는 성인 내담자들이 치료적 요인으로서의 상담자의 태도적 측면을 세분화해서 인식하고 있었다.

한편, ‘전문가로서의 상담자’와 ‘대하기 편한 상담자’ 및 ‘경험이 풍부한 상담자’ 등의 상담자의 외현적·내재적 특성은 다른 상담자 요인들보다는 상대적으로 덜 중요하게 인식하는 것으로 나타나기는 하였지만 보통 이상의 중요도로 인식되었다. ‘전문가로서의 상담자’

내에는 내담자에게 필요한 조언을 해 주는 것, 정보를 제공하는 것, 내담자가 어떻게 행동해야 하는지 구체적으로 알려주는 것 등의 직접적인 개입이 포함된다. 이렇게 직접적인 개입에서 드러나는 상담자의 전문성이 상대적으로 덜 중요하게 인식되었다는 점은, 상담자의 적극적이고 구체적인 개입이 청소년 내담자들 사이에서는 가장 중요한 요인으로 인식된 것(정찬석 외, 2004)과는 대조적이다. 이러한 차이는 청소년 내담자들이 성인 내담자들에 비해 상담자가 구체적으로 개입하고 돌보아 줄 것을 기대하는 특성이 있다는 것을 반영하는 것으로 보인다.

‘대하기 편안한 상담자’는 나이, 성별, 성격, 관심사 등 내담자와 동일하거나 비슷한 특성을 지닌 상담자의 인간적인 모습에서 편안함을 느끼게 되어 자신을 더욱 드러내는 데 도움이 된 측면이다. 상담자가 자신의 감정을 드러내고 경험에 대해 개방하는 자세 역시 내담자들은 보통 정도로 중요하다고 인식하였다. Rogers(1942)는 치료적 관계의 한계 내에서 상담자가 내담자에게 정서적 애착관계를 맺는 것은 라포 형성의 중요한 부분이라고 언급하였다. 이렇게 내담자 자신과 유사하게 지각되는 ‘대하기 편안한 상담자’ 요인은 다른 관련 연구들에서는 드러나지 않은 특징적인 부분이다. 마지막으로 상담자의 연령이나 경험에서 드러나는 외현적 특성과 함께 깊이 있게 공부한 전문가라는 지각 등의 경험이 풍부한 상담자로서의 인식은 내담자의 변화를 이끌어내는 데 있어 다소 중요한 부분으로 작용하였다. 이러한 결과는 Beutler 등(2004)이 수행한 메타분석에서 상담자의 외적 특성이 다른 변인들보다 가장 낮은 정도의 효과크기를 보였다는 결과와도 부합되는 부분이다.

이상의 결과를 바탕으로 보았을 때, 본 연구가 가지는 함의는 상담의 실제적 대상이 되는 내담자들이 상담에서 도움 받은 경험에 대해 인식하는 것을 상담자 요인을 중심으로 살펴보았다는 데 있다. 상담자는 상담과정에서 자신이 치료적 도구가 되어 내담자의 변화를 이끌게 된다. 이러한 치료적 도구로서의 상담자는 공통요인의 측면에서 바라볼 때, 내담자에 대한 연구와 더불어 중요한 연구 주제이다. 또한 이렇게 상담에서 도움 받은 과정에 대한 내담자의 인식을 살펴봄으로써 ‘왜 변화하지 않는가?’에 초점을 맞추기보다 ‘어떻게 사람이 변화해 가는가?’에 비중을 둬(Prochaska, 1999)으로써 치료적 요인으로서의 상담자 요인에 대해 탐색적으로 살펴보았다는 함의가 있다. 이러한 함의와 함께 본 연구가 가지는 의의는 다음과 같다.

먼저 본 연구의 주된 대상이 성공적인 상담을 경험한 실제 성인 내담자들이 되었다는 데 있다. 상담 서비스가 이루어지는 주된 대상이 내담자라는 사실을 감안해 볼 때, 상담을 받고 종결한 내담자를 대상으로 연구하는 것은 상담의 과정과 성과 연구에서 중요한 부분이다. 그러나 상담의 주된 대상이 서비스를 받는 내담자임에도 불구하고 실제로 이렇게 상담을 종결한 내담자를 대상으로 진행되는 연구가 많이 없다는 것이 현실이기도 하다.

다음으로 본 연구가 가지는 의의는 상담의 성과를 가져오는 상담자 요인에 대해 내담자의 인식 구조를 현상학적으로 탐색해 보았다는 데에 있다. 개념도 방법을 통하여 내담자의 현상학적 관점 안에서 형성된 개념을 이해할 수 있고 내담자의 인지 저변의 구조를 탐색적으로 파악(Goodyear, Tracey, Claiborn, Lichtenberg, & Wampold, 2005)했다는 데에 의

의가 있다. 이는 연역적인 방식으로 이루어진 것이 아니라 상담의 주된 대상인 내담자가 인식하는 구조를 탐색적이고 귀납적으로 파악했다는 것에서 발견지향적 의미가 담겨 있다고 볼 수 있다. 이를 통해 상담 이론에서 제시된 측면들과 부합되는 부분들을 확인해 나갈 수 있다.

세 번째로, 상담에서 도움 받아 변화된 내담자들이 지각하고 있는 상담자 요인이 어떠한 것들이 있고 그것의 중요도는 어느 정도인지 살펴본 것을 통해 상담의 실제에서 중요하게 다루어야 할 부분이 무엇인지 파악하는 데 도움이 되며 이를 상담자 교육에서 활용될 수 있다는 데에서 의의가 있다 하겠다. 상담 이론을 학습하여 상담의 과정에 대한 지도를 습득하는 것도 중요하지만 범 이론적 관점에서 공통적으로 중요하게 살펴보아야 할 요소들이 무엇인지에 관해 본 연구가 기초적인 자료를 제시해 준다.

이러한 연구의 의의와 함께 본 연구에서는 몇 가지 한계점을 가진다. 첫째로 다차원척도법에 의해 시각화된 2차원과 위계적 군집분석에 의해 분류된 7개의 군집에 속한 상담자 요인 진술문들을 세부적으로 살펴보았을 때, 명명된 범주에 완전히 분류되지 못하는 진술문들도 종종 있었다. 따라서 완전히 구분된 차원과 군집에 대한 설명이 이루어지기는 힘든 측면이 있었다. 이는 추출된 72개 진술문에 대한 유사성 평정 작업을 비전문가인 내담자가 직접 실시했다는 데에서 설명 가능한 이유를 찾을 수 있다. 물론 본 연구가 상담자 요인에 대해 실제 내담자의 인식 차원을 탐색적으로 살펴보기 위한 목적을 가지고 실시되었지만 비전문가의 시각에서 유사성을 평정하는 데에 한계가 있을 수밖에 없다. 향후 연구에

서는 질적인 자료를 실제 내담자로부터 얻되 전문가인 상담자가 유사성 평정을 해서 내담자가 인식하는 상담자 요인이 어떻게 범주화 되어질 수 있는지 살펴볼 수 있을 것이다.

둘째로 본 연구는 상담과정 전체 내에서 내담자에게 인식된 상담자 요인에 대한 연구이기 때문에 세부적인 상담의 과정들에서 어떤 상담자 요인이 상담의 성과와 어떻게 연결되는지에 대한 구체적인 정보를 제공해 주지는 못한다는 한계점이 있다. 비록 내담자들이 특정한 상담자 요인에 대해 중요하다고 인식할지라도 이것이 상담의 성과로 어떻게 이어지는지 인과적 관계를 규명할 수 없다. 따라서 추후 연구에서는 각각의 상담자 요인들이 상담의 성과로 어떻게 이어지는지에 대한 상관연구나 인과관계를 규명하는 실험연구 등의 다양한 시도가 필요하리 하겠다.

마지막으로 연구의 절차를 통해 최종적으로 얻어진 2개 차원의 이름과 7개 군집명을 정하는 과정에서 연구자의 주관적 해석이 완전히 배제될 수는 없다는 것이 본 연구가 가진 제한점이다. 상담을 경험한 내담자들에 대한 인터뷰로 질적 자료를 얻고 전문가들로부터 진술문을 도출한 다음 내담자들이 직접 유사성을 평정하게끔 함으로써 신뢰성과 타당성이 확보되었지만, 최종적으로 차원의 이름을 정하는 과정과 군집을 명명하는 과정에서는 연구자의 주관이 개입될 수밖에 없다. 이는 다차원척도법이 가지는 차원 및 군집의 의미에 대한 불확정성 때문이기도 한데, 이러한 한계점을 극복하기 위해서는 다차원척도법을 탐색적인 활용보다 연구자의 사전 예견이나 가설을 검증하기 위해 사용하는 방법이 권장되기도 한다(박광배, 2000). 따라서 추후 연구에서는 본 연구 및 선행연구 결과들을 바탕으로

상담자 요인에 대해 연구자의 사전 예견 또는 가설을 검증하는 방식으로 실시해 볼 수 있을 것이다.

본 연구는 상담의 효과를 경험한 내담자들이 인식하고 있는 상담자 요인에 대해 탐색적으로 살펴보았다. 이와 더불어 내담자 자신이 상담에서 어떠한 역할을 하는지의 여부와 함께 상담의 성과로 이어지는 내담자 요인에 대한 연구도 활발히 진행될 필요가 있다. 공통 요인으로서의 내담자 요인은 상담자 요인과 함께 내담자의 변화를 촉진하는 중요한 역할을 하기 때문에(Beutler et al., 2004; Tallman & Bohart, 1999) 이에 관한 연구도 상담의 실제에서 중요한 함의를 가져다 줄 수 있다고 사료된다. 치료적 도구로서의 상담자와 함께 자기-치료자로서의 내담자는 각각 내담자의 의미 있는 변화의 중요한 주체들이다.

참고문헌

- 강현주, 장성숙 (2006). 상담에서 도움된 경험에 관한 질적 분석. 경희대학교 학생생활 연구, 11, 177-201.
- 고유림 (2012). 상담자의 타당화 개입이 자기수용, 관계맺음동기 및 부적정서에 미치는 영향: 모의상담 상황에서. 서울대학교 석사학위논문.
- 김은하 (2011). *Comparative effects of empathic verbal responses on negative affect after social exclusion*. 서울대학교 박사학위논문.
- 김창대 (2002). 대상관계이론의 핵심개념. 한국심리학회 연차대회 발표자료.
- 김창대 (2009). 인간변화를 촉진하는 다섯 가지 조건에 관한 가설: 상담이론의 관점에
- 서. 인간이해, 30(2), 21-43.
- 김창대, 권경인, 한영주, 손난희 (2008). 상담성과를 가져오는 한국적 상담자 요인. 상담학연구, 9(3), 961-986.
- 김창대, 한영주, 손난희, 권경인 (2009). 상담전공 내담자가 지각한 효과적인 상담자 요인. 상담학연구, 10(1), 83-107.
- 민경화, 최윤정 (2007). 상담학 연구에서 개념도(Concept Mapping) 방법의 적용. 상담학연구, 8(4), 1291-1307.
- 박가람, 정남운 (2008). 성폭력 상담에서 내담자들이 지각한 도움경험: 질적 분석. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 20(1), 161-182.
- 박광배 (2000). 다차원척도법. 서울: 교육과학사.
- 박수영 (2011). 개인상담자가 지각한 상담성과를 가져오는 상담자 요인에 대한 개념도 연구. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 신재호, 정남운 (2007). 초보상담자의 상담 성과에 관한 질적분석: 도움된 경험을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 19(4), 889-911.
- 이동식 (2008). 도정신치료 입문: 프로이트와 융을 넘어서. 서울: 한강수.
- 이장호, 정남운 (1998). 대인관계적 상보성과 상담성과. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 10(1), 95-119.
- 정찬석 (2005). 청소년내담자가 지각한 상담의 도움측면 탐색연구: 개념도 방법론을 통한 상담자와의 비교. 연세대학교 박사학위논문.
- 정찬석, 이은경, 김현주 (2004). 청소년 내담자가 지각하는 상담의 도움경험 분석: 개념도 연구법을 중심으로. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 16(1), 21-35.
- 허명희, 양경숙 (2001). SPSS 다변량자료분석.

- 서울: 한나래출판사.
- Bedi, R. P. (2006). Concept mapping the client's perspective on counseling alliance formation. *Journal of Counseling Psychology, 53*, 26-35.
- Beutler, L. E., Machado, P. P. P., & Neufeld, S. A. (1994). Therapist variables. In A. E. Bergin, & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (pp. 229-269). New York: Wiley.
- Beutler, L. E., Malik, M., Alimohamed, S., Harwood, T. M., Talebi, H., Noble, S., & Wong, E. (2004). Therapist variables. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (5th ed., pp. 227-306). New York: John Wiley & Sons.
- Borgen, F. H., & Barnett, D. C. (1987). Applying cluster analysis in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 456-468.
- Elliott, R. (1985). Helpful and nonhelpful events in brief counseling interviews: An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology, 32*, 307-322.
- Fitzgerald, L. F., & Hubert, L. J. (1987). Multidimensional scaling: Some possibilities for counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology, 34*, 469-480.
- Frank, J. D., & Frank, J. B. (1991). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy* (3rd ed.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Giorgi, A. (1985). Sketch of a psychological phenomenological method, In A. Giorgi (Ed.), *Phenomenology and psychological research*, (pp. 12-28). Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Gnanadesikan, R., & Wilk, M. B. (1969). Data analytic methods in multivariate statistical analysis. In P. R. Krishnaiah (Eds.), *Multivariate Analysis Vol. II*. New York: Academic Press.
- Goodyear, R. K., Tracey, T. J. G., Claiborn, C. D., Lichtenberg, J. W., & Wampold, B. E. (2005). Ideographic concept mapping in counseling psychology research: Conceptual overview, methodology, and an illustration. *Journal of Counseling Psychology, 52*, 236-242.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (Eds.). (1999). *The heart & soul of change: What works in therapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Johnsen, J. A., Biegel, D. E., & Shafran, R. (2000). Concept mapping in mental health: Uses and adaptations. *Evaluation and Program Planning, 23*, 67-75.
- Jørgensen, C. R. (2004). Active ingredients in individual psychotherapy: Searching for common factors. *Psychoanalytic Psychology, 21*, 516-540.
- Kane, M., & Trochim, W. M. K. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation*. California: Sage.
- Kim, D. M., Wampold, B. E., & Bolt, D. M. (2006). Therapist effects in psychotherapy: A random effects modeling of the National Institute of Mental Health Treatment of Depression Collaborative Research Program data. *Psychotherapy Research, 16*, 162-172.
- Kruskal, J. B., & Wish, M. (1978). *Multidimensional scaling*. California: Sage.
- Lambert, M. J., Bergin, A. E., & Garfield, S. L.

- (2004). Introduction and Historical Overview. In M. J. Lambert (Eds.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (5th ed., pp. 3-15). New York: John Wiley & Sons.
- Levitt, H., Butler, M., & Hill, T. (2006). What clients find helpful in psychotherapy: Developing principles for facilitating moment-to-moment change. *Journal of Counseling Psychology, 53*, 314-324.
- Linehan, M. M. (1999). Validation and psychotherapy. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy* (pp. 353-392). Washington, DC: American Psychological Association.
- Lutz, W., Leon, S. C., Martinovich, Z., Lyons, J. S., & Stiles, W. B. (2007). Therapist effects in outpatient psychotherapy: A three-level growth curve approach. *Journal of Counseling Psychology, 54*, 32-39.
- Paulson, B. L., Truscott, D., & Stuart, J. (1999). Clients' perceptions of helpful experiences in counseling. *Journal of Counseling Psychology, 46*, 317-324.
- Paulson, B. L., & Worth, M. (2002). Counseling for suicide: Client perspectives. *Journal of Counseling and Development, 80*, 86-93.
- Prochaska, J. O. (1999). The heart & soul of change: What works in therapy. In M. A. Hubble, B. L. Duncan, & S. D. Miller (Eds.), *How do people change, and how can we change to help many more people?* (pp. 227-255). Washington, DC: American Psychological Association.
- Rogers, C. R. (1942). *Counseling and psychotherapy: Newer concepts in practice*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rosenzweig, S. (2002). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Integration, 12*, 5-9.
- Smith, M. L., Glass, G. V., & Miller, T. I. (1980). *The benefits of psychotherapy*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Takane, Y., Young, F. W., & de Leeuw, J. (1977). Nonmetric individual differences multidimensional scaling: An alternating least squares method with optimal scaling features. *Psychometrika, 42*, 7-67.
- Tallman, K., & Bohart, A. C. (1999). The heart & soul of change: What works in therapy. In M. A. Hubble, B. L. Duncan, & S. D. Miller (Eds.), *The client as a common factor: Clients as self-healers* (pp. 91-131). Washington, DC: American Psychological Association.
- Tracey, T. J. G., Lichtenberg, J. W., Goodyear, R. K., Claiborn, C. D., & Wampold, B. E. (2003). Concept mapping of therapeutic common factors. *Psychotherapy Research, 13*, 401-413.
- Trochim, W. M. K. (1989). An introduction to concept mapping for planning and evaluation. *Evaluation and Program Planning, 12*, 1-16.
- Wampold, B. E. (2000). Outcomes of individual counseling and psychotherapy: Empirical evidence addressing two fundamental questions. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 711-739). New York: John Wiley & Sons.
- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy*

- debate: Models, methods, and findings*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Wampold, B. E. (2006). What should be validated? The psychotherapist. In J. C. Norcross, L. E. Beutler, & R. F. Levant (Eds.), *Evidence-based practices in mental health: Debate and dialogue on the fundamental questions* (pp. 200-208). Washington, DC: American Psychological Association.
- Wampold, B. E. (2011, April). *Qualities and actions of effective therapists: Research suggests that certain psychotherapist characteristics are key to successful treatment* [Web log post]. Retrieved from <http://www.apa.org/education/cc/effective-therapists.pdf>
- Wampold, B. E., & Brown, G. S. (2005). Estimating variability in outcomes attribute to therapists: A naturalistic study of outcomes in managed care. *Journal of Counseling and Clinical Psychology, 73*, 914-923.
- Yalom, I. D. (2001). *The gift of therapy: An open letter to a new generation of therapists and their patients*. New York: Harper Collins.

원 고 접 수 일 : 2013. 01. 18

수정원고접수일 : 2013. 03. 28

게 재 결 정 일 : 2013. 04. 16

The Dimensionality of Clients' Perceptions of Counselor's Factors as Therapeutic Factors

Youngkeun Kim

Seoul National University

This current study explored a client's perceptions to counselors as therapeutic factors producing appropriate outcomes of counseling. In terms of the pan-theoretical view, recently, researchers have had interests on the common factors that influence positively counseling outcomes amongst the diverse counseling and psychotherapy theories in practice. In particular, how clients perceive their counselors as therapeutic tools could be an essential part of counseling outcome research. Thus, the current study interviewed clients who have experienced positive transformation through counseling to investigate the counselors' factors that facilitate good outcomes. As a result, 72 elements of counselor's factor were extracted from the raw data of interviews. Based on these data, concept map of clients' perceptions of counselor's factors was yielded by conducting multidimensional scaling and hierarchical cluster analysis. As a result, two dimensions and seven clusters were deduced. Implications for counseling practice and education are discussed.

Key words : therapeutic factors, counselors' factors, clients' perceptions, concept map, dimensionality