

상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계*

임 전 옥[†]

원광대학교

장 성 숙

가톨릭대학교

본 연구에서는 상담에 영향을 미치는 상담자 요인 중 상담자의 정서지능에 주목하고, 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계를 검증하였다. 구조방정식 모형분석 방법을 통해 분석하였으며, 모형에 포함된 잠재변인은 상담자의 정서지능, 상담자의 관계기술, 상담자와 내담자가 보고한 작업동맹, 상담자와 내담자가 보고한 상담성과였다. 상담자의 관계기술은 공감과 역전이 행동, 상담성과는 상담자와 내담자가 각각 보고한 상담회기평가, 전반적인 상담성과, 상담만족도를 평가하였다. 변인들 간의 관계에 대한 이론적 배경과 선행연구들을 바탕으로 연구모형과 두 개의 대안모형을 설정하였으며, 이 연구모형과 대안모형1, 2를 비교하여 변인들 간의 관계를 가장 잘 설명하는 최종모형을 선정하였다. 모형분석 과정에서 정서지능에 영향을 미칠 수 있는 상담자의 나이, 성별, 사회적 바람직성, 성격 5요인은 통제하였다. 모형비교 결과, 대안모형2가 최종모형으로 선정되었다. 최종모형에 의하면, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과에 직접적으로 영향을 미치는 동시에, 상담자의 관계기술과 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹을 매개로 상담자와 내담자가 지각하는 상담성과를 가져오는 것으로 나타났다. 다집단분석 결과, 최종모형은 초심상담자와 숙련상담자집단에 동일하게 적용될 수 있는 것으로 확인되었다. 마지막으로, 본 연구의 의의 및 제한점과 제언사항을 논의하였다.

주요어 : 상담자, 정서지능, 관계기술, 작업동맹, 상담성과

* 본 연구는 임전옥(2014)의 가톨릭대학교 박사학위논문 일부를 수정·요약한 것임.

† 교신저자 : 임전옥, 원광대학교 원불교학과, (54538) 전북 익산시 익산대로 460

E-mail : jineun0428@hanmail.net

그동안 심리치료 성과 연구에서 상담자 요인이 무시되거나 덜 강조되어 왔다는 연구자들의 의견이 있었으며(Beutler et al., 2003; Wampold, 2001), 연구자들은 성과 연구에서 치료의 형태나 유형이 지나치게 강조되는 반면, 치료의 과정과 성과에 영향을 미치는 상담자의 중요성은 경시되었음을 지적하였다(Garfield, 1997; Okiishi, Lambert, Nielsen, & Ogles, 2003). 이런 맥락에서, 치료에서의 효율성과 성과를 가져오는데 있어서 상담자들 사이에 차이가 존재한다는 것을 확인하고, 성과에 기여하는 상담자의 효과를 검증하는 연구결과들이 꾸준히 보고되었다(Kim, Wampold, & Bolt, 2006; Wampold, 2001; Wampold & Brown, 2005).

최근에는 상담자 요인이 성과에 영향을 미치는 중요한 변인으로 부각되고 있다(김창대, 권경인, 한영주, 손난희, 2008; Skovholt & Jennings, 2005). 그러나 효과적인 상담자 요인의 실제적인 내용을 밝히는 연구는 아직 미흡한 실정이기 때문에, 상담자의 어떤 특성이 성과에 영향을 미치는지 확인해야 한다는 필요성이 제기되고 있다(Kim et al., 2006; Wampold & Brown, 2005).

Beutler 등(2003)은 141개의 상담자 요인 메타 연구들을 종합하여 성과에 기여하는 상담자 요인을 확인하였다. 연구 결과, 상담자의 성별, 나이, 인종 등의 외적 특성(observable trait)과 훈련 정도, 경험, 기법 등의 외적 상태(observable state)보다는 상담자의 정서적 안녕, 문화적 태도와 같은 내적 특성(inferred trait) 및 관계형성 능력과 같은 내적 상태(inferred state)가 성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 최한나(2005)는 상담자 발달 모델과 연구들을 개관한 후, 그동안의 상담자 발달에 대한 경험적 연구들이 주로 인지적 영

역에 초점을 두고 있으므로 상담자의 정서 및 관계 측면에 초점을 둔 폭넓은 연구 주제가 다루어져야 한다고 제안한 바 있다. 따라서 효과적인 상담자 요인을 확인하고 이를 활용하는데 있어 상담자의 정서적인 영역과 관계적 측면에 좀 더 관심을 갖는 것이 필요하다고 본다.

그동안 효과적인 상담자의 자질과 역량이 정서지능, 즉 상담자의 정서적 능력과 관계가 있다는 연구결과들이 보고되었다(Easton, Martin, & Wilson, 2008; Kaplowitz, Safran, & Muran, 2011; Martin, Easton, Wilson, Takemoto, & Sullivan, 2004; Rieb, 2005). 정서지능은 자신과 타인의 정서를 지각하고, 이해하고, 조절하고, 적절하게 활용하는 능력을 말하는 것으로(Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990), 정서지능의 핵심 가정은 정서에 주의를 기울이고, 정서를 중요하게 여기고, 정서의 의미에 대해서 명확히 알고, 정서를 표현하는 것과 같은 특징들이 정신건강과 일상의 대처 및 사회적 문제해결에 이롭다는 것이다(Gohm & Clore, 2002).

정서지능은 1990년에 Salovey와 Mayer에 의해 소개된 이후로 큰 인기를 얻게 되었는데, 현재 두 가지 주요 모형으로 구분된다. 하나는 능력모형으로서, 정서지능을 정서적 정보를 처리하는 정신능력, 즉 지능으로 보는 Salovey와 Mayer의 관점이다(McClain, 2009). Salovey와 Mayer(1990; Mayer & Salovey, 1997)는 정서지능을 정서를 지각하고, 사용하고, 이해하고, 조절하는 것과 관련이 있는 정보처리 능력의 세트라고 보았다. 따라서 정서지능을 정서와 관련된 능력이라고 보며, 특질이나 재능과는 구분되는 것으로 개념화한다(Mayer & Salovey, 1997).

두 번째는 혼합모형으로서, 정서지능을 정서를 지각하고, 정서를 자신의 것으로 받아들이며, 정서를 이해하고 조절하는 능력뿐만 아니라 성격적 측면, 동기적 요소, 정서적 성향과 같은 다양한 영역들을 포함하는 것으로 개념화하고 있다(Zeidner, Matthews, & Roberts, 2004). 즉, 정서지능을 좀 더 포괄적인 것으로 보고 있으며, 주로 Goleman과 Bar-On의 관점이 여기에 속한다. 이러한 두 가지 모형을 기반으로 정서지능을 측정하기 위한 여러 평가도구들이 개발되었고, 정서지능에 대한 다양한 경험적 연구를 촉진하였다.

그동안의 많은 연구에서 정서지능은 타인과의 관계에 긍정적인 영향을 주고 상호작용의 질을 높이며, 개인의 안녕감과 정적인 관련이 있고, 학문적·직업적 수행이나 적응 같은 삶의 영역에서도 공헌하는 것으로 밝혀져 왔다(오숙영, 2008; 이수미, 조경자, 김혜리, 2009; 최지현, 2009; Lopes, 2004; Mayer, Roberts, & Barsade, 2008; Schutte et al., 2001). 그리고 정서지능의 이러한 유용성은 상담자로서의 자질과 역량에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 여러 연구에서 정서지능이 공감과 유의미한 정적 상관관계가 있음을 보여 주었으며(Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner, & Salovey, 2006; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999; Schutte et al., 2001), 이런 결과는 학교상담자들과 대학원수준의 상담자들을 대상으로 한 연구에서도 유사하게 나타났다(Constantine & Gainor, 2001; Miville, Carolzzi, Gushue, Schara, & Ueda, 2006). 정서지능은 또한 상담자 자신의 역전이를 관리하는 데에도 도움이 될 수 있다(Martin et al., 2004). Watkins(1985)는 파괴적인 역전이 반응 패턴을 줄이거나 없애기 위해서는 자기 자각이 핵심적이라고 하였으며,

Robbins와 Jolkovski(1987)는 상담자들이 자신의 감정에 대한 인식이 클수록 내담자들로부터 철수를 덜 한다는 연구결과를 제시하였다. 즉, 상담자가 자신의 감정을 잘 자각할수록 내담자에게 보이는 부정적 태도를 줄일 수 있다는 것이다. 뿐만 아니라, 정서지능은 상담에 대한 효능감과 관계가 있으며(Easton et al., 2008; Martin et al., 2004), 정서지능을 향상시키는 것은 치료자들이 현장에서 직관을 좀 더 효과적으로 사용하도록 도울 수 있다고 한다(Chaffey, Unsworth, & Fossey, 2012).

정서지능은 이렇듯 치료적 변화의 활성화 요인으로서 관심을 받고 있는 상담자의 효과적인 관계기술과 밀접한 관련이 있다(Kaplowitz et al., 2011). Rieb(2005)은 효과적인 상담성과에 대한 내담자-상담자 관계의 중요성에 주목하고 상담자의 관계적 자질로서 공감, 따뜻함, 존중, 진실성을 제시하였으며, 이러한 관계적 자질들이 상담자의 정서지능과 깊은 관계가 있다고 보았다. Gelso와 Carter(1985)는 공감, 진실성, 존중이 동맹을 발달시키는데 중심이 되며, 이러한 조건들이 작업동맹을 통해서 영향을 미친다고 하였다. 또한 상담자들은 종종 자신의 내담자에게 매우 강한 반응을 경험하게 되는데, 상담자의 역할은 이러한 감정들을 이해하고 나서 내담자에게 양육과 이해 그리고 행동적 변화에 주안을 두는 반응을 하는 것이라고 하였다. 이를 위해서는 상담자의 정서지능이 필수적이라고 할 수 있다.

상담에서 상담자와 내담자가 맺는 치료적 동맹의 주요한 측면은 정서적 연결의 질이며(Magnavita, 2006), 상담에 정서적으로 개입하고 내담자의 사고와 감정에 조율하는 것을 지속적으로 하는 상담자는 긍정적인 치료적 변화를 촉진한다고 한다(Greenberg & Pascual-Leone,

2006). 정서지능이 대인관계에서의 질과 역량에 미치는 영향을 고려할 때, 상담자와 내담자가 맺는 이러한 정서적 연결의 질은 상담자의 정서지능에 의해서 강력하게 영향을 받을 수 있다. 결국 정서지능이 높은 상담자들이 가질 수 있는 관계적 자질들은 내담자와의 치료적인 동맹관계에 긍정적인 영향을 미칠 것이며, 나아가 긍정적인 상담성으로 이어지게 될 것이다. Kaplowitz 등(2011)은 치료자의 정서지능은 변화의 주요한 동인(agent)으로서, 적극적인 개입을 촉진하는 필수적인 배경조건으로서, 그리고 긍정적인 치료적 관계를 가져오는 배경조건으로서 성과에 영향을 미칠 것이라고 하였다.

그러나 상담자의 정서지능에 관련된 연구는 상담자의 정서적 능력이 갖는 중요성과 상담에 미치는 영향에 비해서 상대적으로 많지 않다. 상담의 효율성을 예측하기 위해 정서지능을 사용한 연구는 매우 제한적이며(Rieb, 2005), 단지 소수의 연구들만이 치료자의 정서적 성숙성이 어떻게 치료자의 유능성과 효과성에 영향을 주는지를 탐색하였다(Mothner, 2011). Chaffey 등(2012)은 정신건강 전문가들의 정서지능과 정서적 유능성은 사업이나 경영에서의 전문가들과 비교할 때 상대적으로 거의 주목을 받지 못하였다고 지적하였다. 특히 상담 장면에서 상담자의 정서지능이 갖는 실질적인 효과에 대한 경험적 연구가 매우 적은 실정이며, 상담자의 정서지능이 상담에 미치는 영향에 대해 경로를 탐색한 연구가 없으므로 정서지능과 상담관련 변인들 간의 관계를 명확히 이해하는데 어려움이 있다.

더욱이 그동안 수행된 소수의 연구들에서조차 선행연구와 일치하지 않는 결과를 보이기도 하였다. Rieb(2005)의 연구에서는 임상심리

학을 전공하고 있는 석·박사 30명을 대상으로 정서지능을 측정하고 이들의 상담 비디오 테이프를 보면서 네 명의 평정자들이 따뜻함, 존중, 공감, 진실성을 평정한 결과, 정서지능과 실제 상담기술 평정 점수 간에 유의미한 상관성이 나타나지 않았다. 또한 Kaplowitz 등(2011)이 정신과의 수련생 치료자와 내담자 23쌍을 대상으로 치료자의 정서지능과 작업동맹, 그리고 치료성과에 대한 연구를 수행하였으나, 치료자의 정서지능이 내담자가 평가한 작업동맹과 관계가 없는 것으로 나타났다. 이 연구는 작업동맹에 대한 내담자의 관점만을 평가하였을 뿐만 아니라, 사례 수가 적고, 내담자의 누락된 자료가 많았으며, 임상 경험과 훈련이 부족한 수련생만을 대상으로 한 점 등 여러 가지 제한점을 가지고 있다. 이러한 연구의 흐름을 살펴볼 때, 상담자 정서지능의 중요성과 효과를 확인하는 것이 필요하며, 이를 위해서는 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계를 파악하고 이를 체계적인 방법으로 검증하는 것이 필요하다고 본다.

아울러, 그동안의 연구에서 상담에 대한 상담자와 내담자의 지각이 다르다는 것이 반복적으로 보고되어 왔으며(Hilliard, Henry, & Strupp, 2000; Horvath & Symonds, 1991; Mallinckrodt & Nelson, 1991), Dill-Standiford, Stiles와 Rorer(1988)는 상담자와 내담자가 상담에 대해 뚜렷하게 다른 관점을 갖고 있으므로 양쪽의 관점을 모두 평가해야 한다고 제안하였다. 따라서 상담자의 정서지능과 상담관련 변인들 간의 관계를 검증하는 데 있어서 작업동맹과 상담성과에 대해 상담자와 내담자의 지각을 모두 평가하는 것이 두 사람의 상담에 대한 관점을 고루 파악하고 한쪽만의 관점을 탐색함으로써 생길 수 있는 편향을 줄일 수

있을 것이다.

상담에서는 정서가 매우 중요한 역할을 하며, 상담자의 정서적인 능력은 상담자가 갖는 관계적 기술뿐만 아니라 내담자-상담자의 작업동맹 및 성과에 영향을 미치는 긍정적인 요소로서 큰 의미를 갖는다. 따라서 상담자의 정서지능에 대해 검증하는 것은 상담에서 핵심적인 역할을 하는 상담자 요인 연구의 발전에 기여하는 동시에, 상담 장면에서의 현실적 중요성이 큼에도 불구하고 그동안 간과되어온 상담자의 정서적 능력의 효과를 구체적으로 이해하고 확인할 수 있는 기회가 될 것이다. 또한 상담자 발달의 측면에서, 예비상담자나 초심상담자를 교육하고 훈련하는 데 있어서도 유용한 시사점을 얻을 수 있다고 본다.

이에 본 연구에서는 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계모형을 구조방정식 모형분석 방법을 이용하여 검증하고자 한다. 본 연구에서는 선행연구에 바탕하여 상담자의 정서지능과 관계가 있는 상담관계기술로 상담자의 공감과 역전이 행동 조절을 설정하였다. 공감은 타인에 대한 깊은 이해를 보여주는 것으로 관계를 위한 필수적인 능력이라고 할 수 있으며(Adams, 2012), 상담자들은 상담의 과정에 없어서는 안 될 가장 중요한 요소의 하나로 공감을 꼽고 있다(박성희, 2004). 그동안 정서지능이 공감과 유의미한 정적상관이 있다는 연구결과들이 보고되었으므로(Brackett et al., 2006; Schutte et al., 2001), 정서지능이 높은 상담자는 내담자에게 좀 더 공감적인 태도로 반응할 것임을 예측할 수 있다. 내담자와의 관계형성을 원활하게 하기 위해서는 상담자가 자신의 역전이 행동을 조절하는 것이 또한 중요하다. 김지은(2011)은 좋은 상담관계를 형성하는 것이 쉬운 일이 아니며 상담관계에서도

갈등이 일어날 수 있음을 언급하고, 상담자가 역전이 감정을 잘 인식하고 관리하지 못하면 내담자의 욕구보다는 상담자 자신의 욕구를 충족시키려 하거나 내담자를 위하기보다는 자신을 보호하고 방어하는 행동으로 나타나기 쉽다고 하였다. 따라서 상담자가 내면의 감정을 자각하고 조절하는 것이 매우 중요한데, Stern, Hyman과 Martin(2006)은 상담자들이 자신의 감정을 자각할 때 이를 조절할 수 있는 이득을 얻게 되고, 스트레스 시간 동안 자신의 반응을 적응적으로 할 수 있게 된다고 하였다. 또한 Pellitteri, Stern, Shelton과 Muller-Ackerman(2006)은 정서적으로 지적인 상담자는 자신이나 다른 사람 안에 생긴 부정적인 정서의 희생자가 되지 않으며, 정서적인 능력을 이런 갈등 속에서 중심을 유지하고, 긍정적이고 유연한 관점을 유지하며, 내담자의 증상 아래에 있는 잠재된 정서적 과정을 이해하기 위해 사용한다고 하였다. 결국, 공감과 역전이 행동 조절 같은 상담자의 관계기술은 작업동맹에 긍정적인 영향을 주게 되고(정한나, 이창환, 2011; Ligiero & Gelso, 2002), 작업동맹의 향상은 긍정적인 상담성으로 이어지게 될 것이다(Horvath & Symonds, 1991; Martin, Garske, & Davis, 2000).

본 연구에서 설정한 연구모형은 위에서 설명한 변인들 간의 관계를 바탕으로 상담자의 정서지능이 상담자의 관계기술 및 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹을 매개로 상담자와 내담자가 지각하는 상담성으로 이어지는 완전매개 모형이다. 이에 대한 두 개의 대안 모형은 다음과 같다. 대안모형1은 연구모형에 상담자의 정서지능에서 상담자와 내담자 작업동맹으로 가는 두 개의 직접경로가 포함된 모형이다. 정서지능과 대인관계능력의 관계를

고려할 때, 정서지능이 작업동맹에 직접적으로 영향을 미칠 수 있다는 가정이 가능하기 때문이다. 대안모형2는 연구모형에 상담자의 정서지능이 상담자 상담성으로 연결되는 한 개의 직접경로가 추가된 모형이다. 상담자의 정서지능과 성과의 관련성을 검증한 선행연구 및 상담자와 내담자의 관점차이에 대한 연구 결과들을 고려할 때, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성에만 직접적인 영향을 미칠 수 있다고 보았다. 본 연구에서는 연구모형과 대안모형들에 대한 모형비교를 통해 변인들 간의 관계를 가장 잘 설명하는 최종모형을 선정하고자 한다.

더불어, 선정된 최종모형이 초심상담자와 숙련상담자집단에 동일하게 적용될 수 있는지를 검토할 것이다. 선행연구에 의하면, 상담자의 경력에 따라 정서지능에 차이가 있는 것으로 나타났으며(Easton et al., 2008), 상담자의 경력이 상담과정에서의 상담자 반응이나 작업동맹, 상담성에도 영향을 주는 것으로 보고된 바 있다. 즉, 경력수준이 높은 상담자들의 공감 정확도가 더 높았으며(조수연, 권경인, 2011), 상담자의 경력이 오래될수록 상담자의 발달 수준이 높아지고 역전이 행동의 정도가 줄어드는 것으로 보고되었다(김지은, 조성호, 2006; 양경연, 2005). 또한 상담자의 경력은 작업동맹과 전반적으로 정적인 관계가 있었으며(황인호, 2004; Mallinckrodt & Nelson, 1991), 상담성과와도 연관되는 것으로 나타났다(임고운, 2008; Blatt, Sanislow, Zuroff, & Pilkonis, 1996). 그러나 한편으로는 경력과 상담관련 변인들 간의 관계에서 이와 다른 연구결과들이 보고되기도 하였다. 공감과 심리치료 성과의 관계에 대한 메타분석에서 치료자의 경험과 공감성과 관계 사이에 부적상관이 있었는데, 이는

경험이 많은 치료자일수록 공감과 성과 간의 관계가 상대적으로 작다는 것을 의미한다(Bohart, Elliott, Greenberg, & Watson, 2002). 황인호(2004)의 연구에서는 상담경력이 가장 높은 상담자집단의 역전이 행동 점수가 그보다 경력이 낮은 집단의 점수보다 오히려 높은 것으로 나타났다. 작업동맹에 있어서도, 권윤영(2005)은 그동안의 연구들에서 상담자의 경력과 작업동맹의 관계에 대해 일치된 결과를 보이지 않는다고 언급하였다. 강혜영(1995) 역시 경력과 성과의 관계에 관한 선행연구들을 개관한 후 경력과 성과 간의 관련성에 대해 명확한 결과가 제시되지 못하였음을 지적한 바 있다. 이러한 연구결과들을 볼 때, 경력과 정서지능 및 상담관련 변인들의 관계에서 일관되지 않은 결과들을 보이고 있으며, 따라서 최종모형에서 상담자의 경력에 따른 집단 간 차이를 살펴보는 것이 필요하다.

그동안 정서지능을 측정하는 자기보고식 접근방식이 사회적 바람직성과 같은 반응 편향 및 성격 요인과 연관된다는 연구자들의 의견이 있어왔으며(Brannick et al., 2009; Extremera & Fernandez-Berrocal, 2005; Zeidner, Roberts, & Matthews, 2002), Matthews, Zeidner와 Roberts(2002/2010)는 성격의 영향으로부터 정서지능의 영향을 구분하는 방법 중 하나로서 성격을 통계적으로 통제한 상태에서 결과에 미치는 정서지능의 영향을 조사하는 방법을 제안한 바 있다. 더욱이 본 연구에서는 정서지능의 두 가지 모형 중에서 성격과 같은 다양한 영역을 포함하고 있는 혼합모형이 아닌 능력모형을 채택하였으므로, 상담자의 정서지능에 대한 성격 요인의 영향을 통제할 필요가 있다고 보았다. 따라서 본 연구에서는 사회적 바람직성과 성격 5요인의 영향력을 통계적으로

통제하고자 한다. 또한 정서지능이 나이와 관련이 있다는 선행연구들(Mayer et al., 1999; Weng, 2008)과 일반적으로 여성이 남성보다 높은 정서지능을 갖고 있다는 연구들(Brackett, Mayer, & Warner, 2004; McClain, 2009)에 근거하여, 나이와 성별 역시 통제할 것이다. 즉, 상담자의 정서지능에 영향을 미칠 수 있는 상담자의 나이, 성별, 사회적 바람직성, 성격 5요인을 통제 한 상태에서 모형을 분석을 실시하고자 한다.

방 법

연구대상

상담자

본 연구에는 대학 상담기관, 청소년 상담기관, 사설 상담기관 및 복지시설 등에서 상담 업무를 수행하고 있는 상담자들이 참여하였다. 2012년 11월 말부터 2013년 1월까지 전국의 주요 행정도시를 중심으로 자료를 수집하였다. 총 481부의 자료가 배부되었고, 411부의 자료가 회수되었으며, 그 중 다수의 결측치를 포함하고 있는 7명의 설문지를 제외한 404명의 자료가 분석에 사용되었다.

연구에 참여한 상담자들의 나이는 만 23~60세(평균 36.36세, $SD=8.56$) 범위였으며, 성별은 남자가 32명(7.9%), 여자가 372명(92.1%)이었다. 결혼 여부는 미혼 186명(46%), 기혼 212명(52.5%), 기타 6명(1.5%)이었다. 상담 경력은 평균 60.29개월($SD=55.42$)이었으며, 학력은 대졸 2명(0.5%), 석사과정 중 96명(23.8%), 석사과정 수료 및 학위 181명(44.8%), 박사과정 중 39명(9.7%), 박사과정 수료 및 학위 86명

(21.3%)이었다. 자격증과 관련해서는 1급 수준의 자격증을 가진 상담자가 103명(25.5%), 2급 수준의 자격증을 가진 상담자가 148명(36.6%), 3급 수준 및 기타 자격증 74명(18.3%), 자격증이 없는 상담자가 79명(19.6%)이었다. 근무기관은 대학 상담기관 278명(68.6%), 공공 청소년 상담기관 25명(6.2%), 사설 상담기관 60명(14.9%), 시민단체 또는 종교단체 5명(1.2%), 병원 9명(2.2%), 사회복지시설 13명(3.2%), 기타 14명(3.5%)이었다.

내담자

본 연구의 참여자는 대학 상담기관, 청소년 상담기관, 사설 상담기관 및 복지시설 등에서 상담을 받고 있는 20세 이상의 성인을 대상으로 하였으며, 4회기 이상 진행된 내담자들 중에서 연구에 동의한 404명의 내담자에게 설문지를 실시하였다. 내담자들에 대한 설문참여 요청은 상담자들에 의해 개별적으로 이루어졌다. 상담자는 상담을 진행하고 있는 내담자 중 한 명에게 연구에 대한 협조를 구하고, 상담 회기가 끝난 후 설문지를 작성하여 상담자가 볼 수 없도록 내담자 본인이 직접 밀봉한 다음 상담자에게 제출하도록 하였다.

내담자의 연령은 만 18세~59세 범위였으며(평균 26.31세, $SD=8.19$), 성별은 남자가 96명(23.8%), 여자가 308명(76.2%)이었다. 결혼 여부는 미혼 328명(81.2%), 기혼 67명(16.6%), 기타 9명(2.2%)이었다. 설문지를 실시할 당시의 회기는 4회기에서 184회기 범위였다(평균 15.6회기, $SD=17.12$). 내담자가 지각한 주요 호소문제 영역은 복수응답으로 전체 994건이었으며, 적응문제가 53건(5.3%), 학업 또는 진로문제가 124건(12.5%), 인간관계가 211건(21.2%), 가정문제가 152건(15.3%), 정서적 문제가 209건(21%),

행동 또는 습관문제가 61건(6.1%), 성격적 문제가 162건(16.3%), 기타가 22건(2.2%)이었다.

측정도구

상담자용 척도

정서지능 척도. Wong과 Law(2002)가 개발한 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)을 사용하였다. WLEIS는 Salovey와 Mayer가 제안한 정서지능의 능력모형에 기반을 두고 있으며, 자기정서인식, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절의 4요인으로 구성된 총 16문항의 척도이다. 요인별 내적합치도(Cronbach's α)는 자기정서인식 .78, 타인정서인식 .77, 정서활용 .77, 정서조절 .84이며, 전체는 .86이었다.

사회적 바람직성 척도. Crowne과 Marlowe(1960)가 개발한 사회적 바람직성 척도(Social Desirability Scale)의 단축형으로, 이주일(1988)이 사용한 사회적 바람직성 질문지를 사용하였다. 총 13문항으로 구성되어 있으며, 내적합치도는 .63이었다.

성격 5요인 검사. John과 Srivastava(1999)의 성격 5요인 검사(Big Five Inventory: BFI)에 기초하여 김지현, 김복환, 하문선(2011)이 개발한 간편형 한국어 성격 5요인 검사(BFI)를 사용하였다. 총 15문항으로 구성되어 있으며, 내적합치도는 신경증 .74, 외향성 .81, 개방성 .89, 성실성 .65, 친화성 .62였다.

공감 척도. 정방자(1986)가 번안한 Barrett-Lennard(1962)의 Barrett-Lennard 관계검사(Barrett-Lennard Relationship Inventory: BLRI) 중에서 공

감 요인에 해당하는 16문항을 사용하였다. 본 연구에서의 내적합치도는 .86이었다.

역전이 행동 척도. Friedman과 Gelso(2000)가 개발하고 김지은과 조성호(2006)가 번역, 타당화한 역전이 행동 척도를 사용하였다. 본 연구에서는 무관심/배척 요인 6문항, 통제/훈계 요인 5문항을 선택하여 실시하였으며, 내적합치도는 무관심/배척 .80, 통제/훈계 .72, 전체는 .86이었다.

작업동맹 척도. Horvath와 Greenberg(1989)가 개발한 작업동맹 척도의 단축형 질문지를 사용하였다. 단축형은 목표합의, 과제합의, 유대의 세 요인으로 구성되며, 각 4문항씩 총 12문항이다. 본 연구에서는 이수림(2008)이 사용한 것과 같은 문항을 사용하였다. 하위요인별 내적합치도는 목표합의 .79, 과제합의 .85, 유대 .80이었고, 전체는 .92였다.

상담회기평가 질문지. 이상희(1993)가 번안한 상담회기평가 질문지(SEQ Form4)를 사용하였으며, 본 연구에서는 상담시간 자체에 대해 평가할 수 있는 깊이와 순조로움 요인을 선택하여 사용하였다. 각 5문항씩 전체 10문항이며, 내적합치도는 깊이 .79, 순조로움 .83이었고, 전체 .86이었다.

상담성과 질문지. 전반적인 상담성과에 대한 측정은 정남운(1998)이 제작한 상담성과 질문지를 사용하였다. 9문항으로 구성되어 있고, 단일요인이다. 내적합치도는 .92였다.

상담만족도 척도. Larsen, Arttkisson, Hargreaves와 Nguyen(1979)의 내담자 상담만족도 질문지

를 김원중(1993)이 관찰자용으로 번안한 것을 황인호(2004)가 상담자용과 내담자용으로 수정한 척도를 사용하였다. 8문항의 단일요인으로 구성되어 있으며, 내적합치도는 .96이었다.

내담자용 척도

작업동맹 척도. 상담자와 동일한 척도를 사용하였다. 내적합치도는 요인별로 목표합의 .69, 과제합의 .78, 유대 .79이며, 전체는 .89였다.

상담회기평가 질문지. 상담자와 동일한 질문지를 사용하였다. 본 연구에서의 내적합치도는 깊이 .81, 순조로움 .82, 전체 .85였다.

상담성과 질문지. 정남운(1998)이 제작한 상담성과 질문지를 사용하였다. 상담자용 질문지에 비해 상담자 평가와 관련된 2문항이 추가되어 있으며, 총 11문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서의 내적합치도는 .89였다.

상담만족도 척도. 상담자용 상담만족도 척도와 같은 척도로, 황인호(2004)가 내담자용으로 수정한 질문지를 사용하였다. 내적합치도는 .94였다.

분석방법

본 연구에서는 상담자-내담자 쌍으로 설문을 실시하였으며, 상담자-내담자 한 쌍을 한 피험자로 설정하여 분석하였다. 상담자의 정서지능이 상담관계 및 성과에 미치는 영향을 검증하기 위하여 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 모형분석은 AMOS 20.0을 사용하여 최대우도법(ML)으로 실시하였으며, 결측치 처리

는 완전정보 최대우도법(FIML)을 사용하였다. 모형의 적합도 평가는 χ^2 수치와 함께 RMSEA, TLI, CFI를 기준으로 하였다. RMSEA는 .05보다 작으면 좋은 적합도, .08이하이면 괜찮은 적합도, .10이하면 보통 적합도로 간주되며, 일반적으로 TLI와 CFI는 .90이상이면 좋은 적합도를 보이는 것으로 평가된다(홍세희, 2012).

본 연구에서는 연구모형과 두 개의 대안모형을 검증하였다. 연구모형과 제시된 대안모형들을 비교하여 최종모형을 선정하였으며, 최종모형의 직접효과와 간접효과 및 총 효과를 확인하였다. 또한 최종모형이 초심상담자와 숙련상담자집단에 동일하게 적용될 수 있는지를 살펴보기 위하여 다집단분석을 실시하였다. 전술한 바와 같이, 상담자의 나이, 성별, 사회적 바람직성, 성격 5요인이 정서지능에 미치는 영향을 통제하기 위하여 상담자의 정서지능에 대한 네 변인의 영향력을 통제한 상태에서 모형 검증과 다집단분석을 실시하였다.

결 과

상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과 변인들 간의 상관

상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과 측정변인들 간의 상관을 살펴보았다. 상관분석 결과와 각 변인들의 평균과 표준편차는 표 1에 제시되어 있다.

먼저, 상담자의 정서지능과 상담관계 변인인 공감, 역전이 행동, 상담자와 내담자가 보고한 작업동맹과의 상관관계를 살펴본 결과, 상담자의 정서지능은 공감($r=.50, p<.01$), 역전이 행동($r=-.31, p<.01$), 상담자가 보고한 작업

표 1. 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과 변인들 간의 상관

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1. 정서지능 전체	1																					
2. 자기정서인식	.79**	1																				
3. 타인정서인식	.61**	.43**	1																			
4. 정서활용	.75**	.44**	.28**	1																		
5. 정서조절	.77**	.50**	.22**	.41**	1																	
6. 공감	.50**	.48**	.30**	.32**	.37**	1																
7. 역전이 행동	-.31**	-.32**	-.10*	-.23**	-.26**	-.59**	1															
8. 작업동맹 전체(상)	.45**	.39**	.23**	.36**	.32**	.74**	-.54**	1														
9. 목표합의(상)	.39**	.36**	.18**	.32**	.28**	.70**	-.52**	.93**	1													
10. 과제합의(상)	.42**	.36**	.24**	.34**	.29**	.67**	-.47**	.94**	.80**	1												
11. 유대(상)	.45**	.37**	.23**	.36**	.34**	.68**	-.52**	.90**	.73**	.79**	1											
12. 작업동맹 전체(내)	.24**	.17**	.21**	.21**	.13**	.23**	-.20**	.32**	.26**	.33**	.31**	1										
13. 목표합의(내)	.23**	.18**	.16**	.20**	.14**	.24**	-.20**	.31**	.25**	.31**	.30**	.90**	1									
14. 과제합의(내)	.21**	.16**	.20**	.17**	.11**	.18**	-.16**	.28**	.23**	.28**	.26**	.91**	.75**	1								
15. 유대(내)	.21**	.14**	.19**	.20**	.10**	.20**	-.19**	.28**	.21**	.28**	.28**	.89**	.68**	.71**	1							
16. 상담회기평가(상)	.41**	.36**	.15**	.32**	.34**	.63**	-.47**	.67**	.63**	.60**	.64**	.32**	.29**	.26**	.31**	1						
17. 상담성과(상)	.46**	.42**	.23**	.33**	.37**	.63**	-.46**	.76**	.68**	.72**	.72**	.32**	.31**	.25**	.29**	.86**	1					
18. 상담만족도(상)	.48**	.43**	.25**	.33**	.38**	.66**	-.47**	.79**	.69**	.75**	.74**	.34**	.33**	.30**	.29**	.69**	.86**	1				
19. 상담회기평가(내)	.25**	.18**	.16**	.21**	.18**	.23**	-.20**	.27**	.23**	.24**	.30**	.64**	.57**	.56**	.59**	.37**	.26**	.25**	1			
20. 상담성과(내)	.27**	.21**	.20**	.20**	.19**	.32**	-.23**	.41**	.36**	.38**	.39**	.75**	.67**	.68**	.68**	.41**	.40**	.38**	.84**	1		
21. 상담만족도(내)	.27**	.21**	.22**	.21**	.17**	.30**	-.23**	.38**	.33**	.36**	.37**	.81**	.73**	.72**	.73**	.37**	.39**	.41**	.67**	.84**	1	
M	3.64	3.77	3.79	3.62	3.39	4.33	.90	5.50	5.38	5.45	5.68	5.83	5.82	5.82	5.86	4.91	5.03	4.95	5.53	5.77	5.94	
SD	.39	.46	.45	.38	.61	.50	.45	.65	.80	.69	.64	.63	.72	.67	.71	.77	.74	.81	.80	.70	.77	
해도	-.49	-.83	-.85	-.52	-.48	-.16	.15	-.38	-.34	-.34	-.50	-.60	-.76	-.48	-.51	-.20	-.13	-.38	-.35	-.49	-.70	
참도	.63	1.84	2.37	.24	-.21	-.48	-.11	-.09	-.13	-.20	.27	.55	.90	-.01	.25	-.37	-.27	.21	-.09	-.11	-.30	

주. * $p < .05$, ** $p < .01$

동맹($r=.45, p<.01$), 내담자가 보고한 작업동맹($r=.24, p<.01$)과 유의미한 상관관계를 보여주었다. 정서지능 하위요인들과 상담자와 내담자가 보고한 상담관계 변인들과의 관계에서도, 정서조절과 내담자가 보고한 작업동맹 중 유대($r=.10, p>.05$)를 제외한 모든 관계에서 유의미한 상관관계가 나타났다. 전체적으로 상담자의 정서지능과 상담자가 보고한 상담관계 변인들 간의 관계가 정서지능과 내담자가 보고한 상담관계 변인들 간의 관계에 비해서 좀 더 강한 상관관계를 보였다.

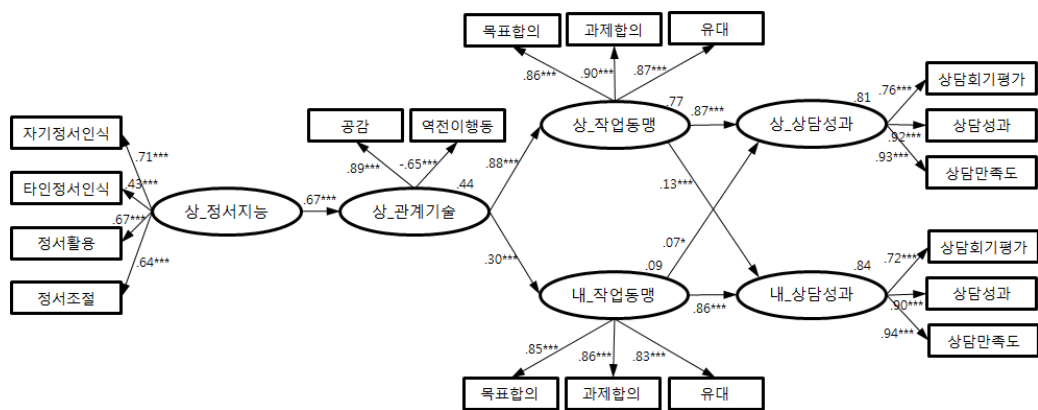
상담자의 정서지능과 상담성과 변인들과의 관계에서도 정서지능은 상담자와 내담자가 보고한 모든 상담성과 변인들과 유의미한 정적 상관을 나타냈다. 정서지능 하위요인들 역시 상담자와 내담자가 보고한 상담성과 변인들과 유의미한 상관관계를 보여주었다. 마찬가지로, 상담자의 정서지능은 특히 상담자가 보고한 상담성과 변인들과의 관계에서 내담자가 보고한 상담성과 변인들과의 관계에 비해 좀 더 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

연구모형과 대안모형1, 2 검증

모형 검증에 앞서, 연구모형에 포함된 개념들이 적절하게 측정되었는지 평가하기 위해 측정모형 검증을 실시하였다. 왜도와 침도를 검토하여 정상성 가정을 확인하고 나서 ML방법으로 추정하였다. 변인들의 왜도와 침도는 표 1에 제시되어 있다.

측정모형 검증 결과, 적합도 지수는 $\chi^2=218.411(df=120), p<.001, TLI=.972, CFI=.981, RMSEA=.045$ 로서, TLI와 CFI 지수가 모두 .90 이상이고 RMSEA가 .05보다 낮아 좋은 적합도 수준을 나타냈다. 이런 결과는 측정모형이 연구의 자료를 잘 설명하도록 적합하게 설계되었음을 보여준다.

다음으로, 상담자의 정서지능, 상담자의 관계기술, 상담자와 내담자가 보고한 작업동맹, 상담자와 내담자가 보고한 상담성과의 관계에 대해 선행연구에서 시사된 내용을 바탕으로, 이들 변인 간의 관계를 구체화하여 연구모형을 설정하고 그 타당성을 통계적으로 검증하였다. 설정된 연구모형은 그림 1과 같다. 연구모형의 적합도는 표 2에서와 같이 TLI와 CFI



주. * $p<.05$, *** $p<.001$

그림 1. 연구모형(표준화 계수)

표 2. 연구모형의 적합도

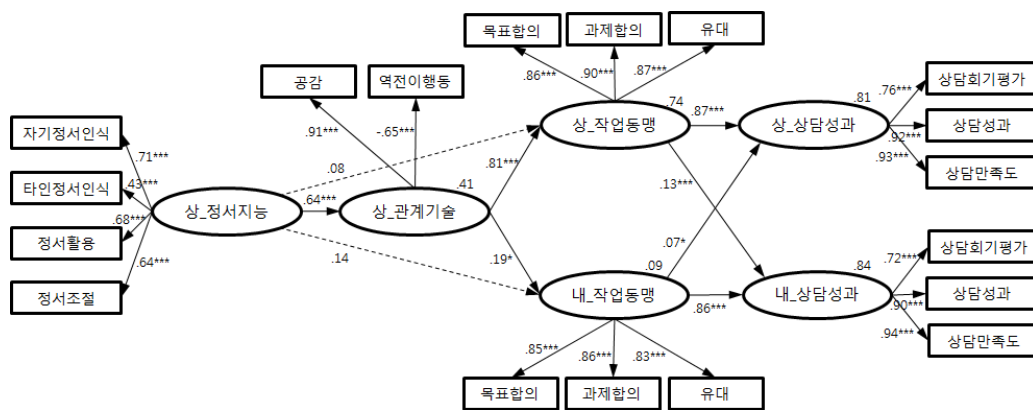
적합도 지수	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	535.541	262	.936	.952	.051 (90%; .045 ~ .057)

가 모두 .90이상이며, RMSEA가 .08보다 작아 양호한 적합도를 보여주었다.

대안모형1은 상담자의 정서지능에서 상담자 작업동맹과 내담자 작업동맹으로 연결되는 두 개의 직접경로가 추가된 모형이다. 대안모형1은 그림 2에 제시되어 있다.

그동안 정서지능은 개인의 대인관계능력에 긍정적인 영향을 주고, 관계에서의 질과 만족도를 높일 수 있는 변인으로 알려져 왔다. Schutte 등(2001)의 연구에서도 정서지능은 사회적 기술, 타인과의 협력, 타인과의 관계, 결혼만족도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다으며, Mayer 등(2008)은 정서지능이 아동과 성인 모두에게 있어서 좀 더 나은 사회적 관계와 연관된다고 하였다. 대학생을 대상으로 한 정민과 장안나(2009)의 연구에서도 정서지능이 높을수록 대인관계가 좋은 것으로 나타났으며, 정서지능은 사회적 능력이나 대인문

제해결력과도 정적인 관계에 있었다(심혜숙, 왕정희, 2001). 따라서 정서지능에 따른 상담자의 대인관계능력은 공감과 역전이 행동 조절 같은 관계기술을 통해 작업동맹에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 높은 정서지능으로 인한 전반적인 대인관계적 자질들이 내담자와의 상담협력관계에 직접적인 영향을 미칠 것으로도 가정할 수 있다. 김보은(2011)의 연구에서도 놀이치료자가 자신의 정서를 명확히 인식할수록 내담아동 및 내담아동 부모와의 치료관계를 긍정적으로 지각하는 것으로 나타났으며, 이혜영(2013)의 연구에서도 치료자의 정서능력 부족은 치료자가 지각하는 내담아동 및 내담아동 부모와의 치료관계와 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 이러한 선행연구들에 근거하여 대안모형1을 설정하였다. 대안모형1을 검증한 결과, 표 3과 같이 TLI와 CFI가 .90이상이고 RMSEA가 .08보



주. * $p < .05$, *** $p < .001$

그림 2. 대안모형1(표준화 계수)

표 3. 대안모형1의 적합도

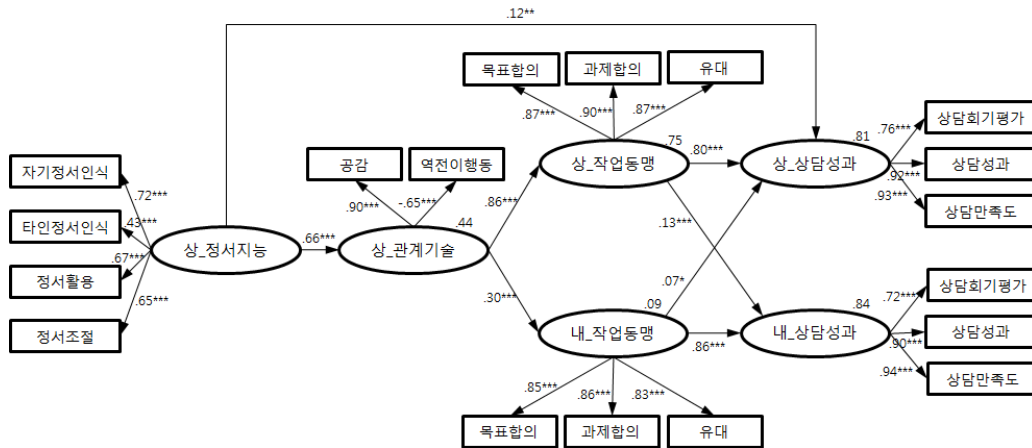
적합도 지수	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA
대안모형1	531.959	260	.936	.953	.051 (90%; .045 ~.057)

다 작으므로 양호한 적합도를 보여주었다.

두 번째 대안모형은 연구모형에 상담자의 정서지능에서 상담자의 상담성과 직접경로가 추가된 모형이다. 대안모형2는 그림 3에 제시되어 있다.

치료자와 내담자를 대상으로 한 Kaplowitz 등(2011)의 연구에서 치료자의 정서지능은 치료자가 평가한 치료성과와의 관계에서는 유의미한 경향성이 나타났으나, 내담자가 평가한 치료성과와는 관계가 없는 것으로 나타났다. 정서지능의 하위요인들과 치료성과의 관계에서도, 치료자가 평가한 치료성과는 정서지능의 두 하위요인과 유의미하거나 유의미한 경향성이 나타났으나, 내담자가 평가한 치료성과는 정서지능의 한 요인과의 관계에서만 유의미한 경향성이 나타났다. 즉, 엄밀하게 말하자면 치료자의 정서지능은 치료자가 평가한

치료성과와의 관계에서는 부분적으로 유의미한 관련성이 있었으나, 내담자가 평가한 치료성과와의 관계에서는 유의미한 관련성이 없다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서도 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과와는 직접적인 관련이 있을 수 있으나, 내담자가 지각하는 상담성과와는 직접적인 관련성을 보이지 않을 가능성이 있다. 더욱이, 그동안 상담자와 내담자는 상담에 대한 관점에서 차이가 있는 것으로 알려져 왔으며(Hilliard et al., 2000; Horvath & Symonds, 1991), 이수림(2008), Mallinckrodt와 Nelson(1991)의 연구결과들은 일반적으로 상담자가 보고한 변인들 간에 그리고 내담자가 보고한 변인들 간에 더 높은 관련성을 가지며, 상담자와 내담자 서로 간에 보고한 변인들의 관련성은 상대적으로 낮다는 것을 보여주고 있다.



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

그림 3. 대안모형2(표준화 계수)

표 4. 대안모형2의 적합도

적합도 지수	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA
대안모형3	528.301	261	.937	.953	.050 (90%; .044 ~ .057)

Kaplowitz 등(2011)의 연구결과 및 상담자와 내담자의 관점 차이를 보고한 선행연구 결과들을 고려할 때, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과와는 직접적으로 유의미한 관련성을 보일 수 있으나 내담자가 지각하는 상담성과와는 직접적인 관련성이 나타나지 않을 것으로 가정할 수 있다. 따라서 대안모형2는 이러한 가정을 확인하기 위하여 설정하였다. 대안모형2를 검증한 결과는 표 4에 제시되어 있다. TLI와 CFI가 모두 .90이상이고 RMSEA가 .05로서 좋은 적합도를 보여주었다.

모형비교 및 최종모형 선정

상담자의 정서지능이 상담관계 및 성과에 미치는 영향을 분석하고 변인들 간의 관계를 가장 잘 설명하는 최적의 모형을 찾기 위해 연구모형과 대안모형1, 2를 비교하여 최종모형을 선정하였다. 모형들을 비교한 결과는 표 5에 제시되어 있다.

모형을 비교할 때, 내포된(nested) 모형인 경우에는 χ^2 차이검증을 통해 보다 적합한 모형을 선택할 수 있다(배병렬, 2011). 본 연구의

연구모형과 대안모형1, 2는 서로 내포된 관계를 갖고 있기 때문에 χ^2 차이검증을 통해 적합한 모형을 선정하였다.

연구모형과 대안모형1, 2의 χ^2 차이검증을 실시하였다. 연구모형과 대안모형1의 자유도 차이는 2이고, 자유도가 2일 때 유의수준 .05에서의 임계치는 5.99이므로, 두 모형의 $\Delta\chi^2$ 값이 5.99보다 커야 χ^2 값의 차이가 유의하다고 할 수 있다. 즉, 경로를 두 개 추가했음에도 임계치 이상의 χ^2 값 감소를 나타내면 모형의 적합도가 개선되었음을 의미한다. 연구모형과 대안모형1의 검증 결과, $\Delta\chi^2$ 값이 3.582로 임계치보다 작으므로 유의미하지 않았다. 따라서 연구모형이 대안모형1보다 우수한 모형으로 확인되었다. 다음으로, 연구모형과 대안모형2의 χ^2 차이검증을 실시하였다. 두 모형의 $\Delta\chi^2$ 값은 7.24로서 자유도가 1일 때 유의수준 .01에서의 임계치인 6.63보다 크므로, 두 모형의 $\Delta\chi^2$ 값이 유의미하였다. 따라서 대안모형2가 연구모형보다 좀 더 우수한 모형으로 확인되었다. 결과적으로, 가장 우수한 대안모형2를 최종모형으로 선정하였다.

최종모형인 대안모형2의 표준화추정치를 살

표 5. 연구모형과 대안모형1, 2의 적합도 비교

적합도 지수	χ^2	df	$\Delta\chi^2$	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	535.541	262		.936	.952	.051 (90%; .045 ~ .057)
대안모형1	531.959	260	3.582	.936	.953	.051 (90%; .045 ~ .057)
대안모형2	528.301	261	7.24**	.937	.953	.050 (90%; .044 ~ .057)

주. ** $p < .01$

해보면, 상담자의 높은 정서지능은 높은 관계 기술을 예언하며($\beta=.66, p<.001$), 상담자의 관계기술이 높을 때 상담자가 지각하는 작업동맹($\beta=.86, p<.001$)과 내담자가 지각하는 작업동맹($\beta=.30, p<.001$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 상담자가 지각하는 작업동맹은 상담자가 지각하는 상담성과($\beta=.80, p<.001$)와 내담자가 지각하는 상담성과를 예언하였다($\beta=.13, p<.001$). 내담자가 지각하는 작업동맹 역시 상담자가 지각하는 상담성과($\beta=.07, p<.05$)와 내담자가 지각하는 상담성과($\beta=.86, p<.001$)에 영향을 주었다. 상담자의 정서지능이 높을 때는 상담자가 지각하는 상담성과 역시 예언하는 것으로 나타났다($\beta=.12, p<.01$). 즉, 상담자의 정서지능이 높을수록 관계기술이 좋아지고, 이는 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹을 이끌게 되며, 결과적으로 상담자와 내담자가 지각하는 상담성과를 가져오게 되는 것이다. 상담자의 정서지능은 또한 상담자가 지각하는 상담성과에도 직접적인 효과를 보였다.¹⁾

최종모형(대안모형2)의 직접효과와 간접효과

1) 좀 더 세밀한 분석을 위하여, 상담자 정서지능 전체요인 대신 정서지능의 각 하위요인을 잠재변인으로, 요인에 속하는 문항들을 측정변인으로 하여 최종모형 분석을 각각 실시하였다. 분석 결과, 상담자 상담성과에 이르는 직접경로에서만 정서지능 요인들 간에 모형에서의 차이가 나타났다. 즉, 상담자의 자기정서인식에서 상담자 상담성과, 정서조절에서 상담자 상담성과 직접경로는 유의미하였으나, 타인정서인식에서 상담자 상담성과, 정서활용에서 상담자 상담성과 직접경로는 유의미하지 않았다. 이를 통해, 상담자가 지각하는 상담성과에 직접적으로 영향을 미치는 상담자의 정서지능 요인은 자기정서인식과 정서조절임을 확인하였다.

및 총 효과

최종모형에는 직접효과뿐만 아니라 정서지능이 상담자와 내담자 작업동맹에 미치는 간접효과, 정서지능이 상담자와 내담자 상담성과에 미치는 간접효과 등 다수의 간접효과를 포함하고 있다. 본 연구에서는 bootstrapping 방법을 이용하여 간접효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 검증 결과는 표 6에 제시하였다. 1000개의 bootstrap을 생성하였고, bias-corrected 된 신뢰구간은 95%로 지정하였다. 검증 결과, 모든 간접효과는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 상담자의 정서지능은 상담자 상담성과에 직접적으로도 영향을 미치지만 관계기술의 향상을 통해 상담자와 내담자 작업동맹의 수준을 높임으로써 상담자와 내담자 상담성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

표 6에는 최종모형의 직접효과와 간접효과, 총 효과의 크기가 제시되어 있다. 최종모형의 직접효과는 각 경로의 표준화추정치, 즉 표준화된 경로계수와 같고, 총 효과는 직접효과와 간접효과를 더한 값을 말한다. 최종모형의 모든 직접효과와 간접효과가 유의미하였으므로, 이를 합한 총 효과 역시 모든 경로에서 유의미하였다.

다집단분석

최종모형이 상담자의 경력에 따라 다르게 나타나는지, 상담자의 경력에 따른 동일성 여부를 검토하였다. 이를 위해, 상담자들을 경력에 따라 초심상담자와 숙련상담자집단으로 구분한 다음, 다집단분석을 통해 최종모형이 두 집단에 동일하게 적용될 수 있는지를 살펴보

표 6. 최종모형(대안모형2)의 표준화된 직접효과, 간접효과, 총 효과

경로	직접효과	간접효과 (Lower BC-Upper BC)	총 효과
상담자 정서지능 → 상담자 관계기술	.66**	-	.66**
상담자 정서지능 → 상담자 작업동맹	-	.57**(.47-.66)	.57**
상담자 정서지능 → 내담자 작업동맹	-	.20**(.13-.28)	.20**
상담자 정서지능 → 상담자 상담성과	.12**	.47**(.40-.56)	.59**
상담자 정서지능 → 내담자 상담성과	-	.25**(.18-.32)	.25**
상담자 관계기술 → 상담자 작업동맹	.86**	-	.86**
상담자 관계기술 → 내담자 작업동맹	.30**	-	.30**
상담자 관계기술 → 상담자 상담성과	-	.71**(.64-.79)	.71**
상담자 관계기술 → 내담자 상담성과	-	.37**(.28-.45)	.37**
상담자 작업동맹 → 상담자 상담성과	.80**	-	.80**
상담자 작업동맹 → 내담자 상담성과	.13**	-	.13**
내담자 작업동맹 → 상담자 상담성과	.07*	-	.07*
내담자 작업동맹 → 내담자 상담성과	.86**	-	.86**

주. * $p < .05$, ** $p < .01$

았다.

먼저, 조수연과 권경인(2011), 이현아와 이수원(1997)의 연구를 참고하여 개인상담을 시작한 시점 이후의 상담경력 및 상담관련 교육경험(학위취득), 상담관련 자격증을 기준으로 상담자들을 초심상담자와 숙련상담자집단으로 구분하였다. 초심상담자는 1차 대상으로 2급 수준 이하 자격증이나 석사수료 이하의 학력을 가진 상담자들로 하였으며, 2차 대상은 석사학위를 취득하였어도 4년 미만의 상담경력이 있는 상담자들로 하였다. 숙련상담자로서 1차 대상은 1급 수준 자격증 또는 박사학위를 가지고 있는 상담자들도이며, 2차 대상은 석사학위나 2급 수준의 자격증을 가지고 있어도 상담경력이 4년 이상 된 상담자들로 하였다.

상담경력 4년을 기준으로 한 것은, 1차 대상자와 2차 대상자를 분류하는 과정에서 상담자들의 상담진행 사례수를 점검한 결과, 4년 이상의 상담경력을 가진 상담자들의 상담사례 수 측면에서 기본적으로 모두 한국상담심리학회에서 규정하고 있는 상담심리사 1급 자격요건을 충족하는 것으로 확인되었기 때문이다. Martin, Slemon, Hiebert, Hallberg와 Cummings(1989)는 최소 4년 이상의 상담경력을 가진 박사나 석사학위 소지자를 숙련상담자로 정의하였다. 이러한 경력기준 하에 상담자집단을 구분한 결과, 초심상담자집단은 218명, 숙련상담자집단은 186명으로 구성되었다.

초심상담자와 숙련상담자집단에 최종모형이

동일하게 적용될 수 있는지 알아보기 위하여 다집단분석을 실시하였다. 다집단분석 결과는 표 7과 같다.

먼저, 제약을 가하지 않은 기저모형의 적합도를 확인하였다. 그 결과, $\chi^2=788.358(df=522)$, $p<.001$, TLI=.934, CFI=.951, RMSEA=.036으로 좋은 적합도를 보여주었다.

다음으로, 각 잠재변인과 측정변인사이의 요인계수가 집단 간에 동일하다고 제약을 가한 측정동일성 모형과 기저모형의 적합도를 비교하였다. 측정변인에서 잠재변인으로 가는 12개의 요인계수를 제약하였기 때문에 측정동일성 모형의 자유도가 12 증가되었다. 자유도가 12일 때 유의수준 .05에서의 임계치는 21.03이고, $\Delta\chi^2$ 값 6.073은 21.03보다 작기 때문에 χ^2 값의 차이가 유의미하지 않으므로, 두 집단의 요인계수가 다르지 않음을 알 수 있다. 적합도에서도 TLI, CFI, RMSEA 모두 더 좋아

졌으므로(Δ TLI=.003, Δ CFI=.001, Δ RMSEA=-.001), 측정동일성 검증이 만족되었다고 할 수 있다.

측정동일성 모형의 성립을 확인한 후, 집단 간 경로계수에 유의미한 차이가 나타나는지 살펴보기 위하여 구조동일성 모형을 검토하였다. 그 결과, 측정동일성 모형과 비교할 때 모든 경로계수에 제약을 가한 후에도 χ^2 값의 차이가 유의미하지 않고($\Delta\chi^2(16)=21.051$, $p>.05$), 적합도에서도 미미한 차이만을 보이는 것으로 확인되었다. 이는 두 집단 간 최종모형의 경로계수가 동일하다는 것을 의미하며, 최종모형이 두 집단에 동일하게 적용될 수 있음을 보여주는 것이다.

두 집단 간 각각의 경로계수에 유의미한 차이가 있는지를 확인하기 위하여 경로계수 하나하나에 동일화 제약을 가한 모형을 살펴보았다. 확인 결과, 구조모형의 경로계수 중에서

표 7. 상담자 경력을 기준으로 한 다집단분석 결과

Model	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA	모형비교		
						Δ df	$\Delta\chi^2$	p
Unconstrained	788.358	522	.934	.951	.036			
측정동일성 모형	794.431	534	.937	.952	.035	12	6.073	.912
구조동일성 모형	815.482	550	.937	.951	.035	16	21.051	.177
상_정서지능 → 상_관계기술	794.450	535	.937	.952	.035	1	.019	.890
상_관계기술 → 상_작업동맹	794.438	535	.937	.952	.035	1	.007	.932
상_관계기술 → 내_작업동맹	795.947	535	.937	.952	.035	1	1.516	.218
상_작업동맹 → 상_상담성과	795.434	535	.937	.952	.035	1	1.003	.317
상_작업동맹 → 내_상담성과	794.558	535	.937	.952	.035	1	.127	.721
내_작업동맹 → 상_상담성과	794.451	535	.937	.952	.035	1	.020	.887
내_작업동맹 → 내_상담성과	798.657	535	.936	.951	.035	1	4.226*	.040
상_정서지능 → 상_상담성과	794.607	535	.937	.952	.035	1	.176	.674

주. * $p<.05$

표 8. 구조모형에 대한 집단별 모수추정치 비교

	초심상담자집단				숙련상담자집단			
	B	β	SE	t	B	β	SE	t
상_정서지능 → 상_관계기술	3.122	.574	.491	6.353***	3.213	.619	.459	6.997***
상_관계기술 → 상_작업동맹	.353	.844	.033	10.785***	.330	.876	.032	10.432***
상_관계기술 → 내_작업동맹	.129	.333	.030	4.224***	.069	.210	.029	2.413*
상_작업동맹 → 상_상담성과	1.686	.825	.159	10.575***	1.689	.819	.195	8.649***
상_작업동맹 → 내_상담성과	.214	.097	.099	2.158*	.293	.147	.103	2.847**
내_작업동맹 → 상_상담성과	.152	.069	.103	1.486	.185	.079	.126	1.466
내_작업동맹 → 내_상담성과	2.086	.871	.186	11.185***	1.975	.868	.219	9.016***
상_정서지능 → 상_상담성과	.396	.085	.240	1.647	.247	.061	.260	.950

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

내담자 작업동맹에서 내담자 상담성과에 이르는 경로에서만 두 집단 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2(1) = 4.226, p < .05$). 초심상담자와 숙련상담자집단 모두 내담자 작업동맹이 내담자 상담성과에 미치는 영향은 정적으로 유의미하였으나, 그 영향력은 초심상담자집단($\beta = .871, p < .001$)이 숙련상담자집단($\beta = .868, p < .001$)보다 좀 더 높은 것으로 나타났다. 그 외의 경로에서는 두 집단 간에 경로계수의 차이는 있었으나 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것으로 확인되었다. 구조모형에 대한 집단별 모수추정치 비교 결과는 표 8에 제시되어 있다.

결과적으로, 내담자 작업동맹에서 내담자 상담성과에 이르는 경로에서 두 집단 간에 유의미한 차이가 나타났으나 두 집단의 경로계수 차이가 크지 않고 서로 비슷한 값을 보여 주었으며, 그 외의 경로에서는 두 집단 간 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 최종모형은 초심상담자집단과 숙련

상담자집단에 동일하게 적용된다고 볼 수 있다.

논 의

본 연구에서는 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계를 검증하였다. 변인들 간의 관계에 대한 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 연구모형과 대안모형1, 2를 설정하고, 모형들을 비교하여 최종모형을 선정하였다. 또한 선정된 최종모형이 초심상담자와 숙련상담자집단에 동일하게 적용될 수 있는지를 검토하였다.

최종모형에 의하면, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과에 직접적으로 영향을 미치는 동시에, 상담자의 관계기술 및 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹을 매개로 상담자와 내담자가 지각하는 상담성과를 가져오는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과

와 관련하여 다음과 같은 논의가 가능하다.

본 연구에서 상담자의 정서지능은 공감이나 역전이 행동 조절 같은 상담자의 관계기술 향상에 긍정적인 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이는 정서지능과 공감사이의 정적인 관계가 있다고 보고한 선행연구들과 일치하는 결과이며(Brackett et al., 2006; Mayer et al., 1999; Schutte et al., 2001), 상담자들을 대상으로 정서지능과 공감사이의 관계를 살펴본 Constantine 과 Gainor(2001), Miville 등(2006)의 연구결과와도 맥을 같이 한다. 특히 이들의 연구에서 상담자의 정서지능은 공감의 요인 중 개인적 고통과는 유의미한 부적상관을 보였는데, Miville 등은 이에 대해 정서지능이 높은 상담자들은 다른 사람의 정서경험을 이해하려 할 때 정서적으로 덜 각성되고 정서적인 반응을 덜 보일 수 있으며, 다른 사람의 고통에 함몰되지 않으면서 좀 더 초점을 유지할 수 있다고 보았다. 또한 정서지능이 높은 상담자는 역전이 행동을 효과적으로 조절할 수 있는 것으로 나타났다으며, 이는 상담자가 자신의 감정을 잘 인식할수록 내담자에 대한 부정적인 태도를 줄일 수 있다는 Robbins와 Jolkovski(1987)의 연구결과와도 일치하는 내용이다. 역전이에 대한 Hayes 등(1998)의 질적 연구에서, 치료자들이 치료시간 동안 분노나 좌절, 슬픔, 부적절감 등의 부정적인 감정을 경험하였으며, 이런 감정들이 상담에 영향을 주는 것으로 보고되었다. 따라서 상담자의 부정적인 감정이 내담자에 대한 외현적 행동으로 드러나지 않도록 조절하는 것이 매우 중요한데, 상담자의 정서지능은 부정적인 감정에 대한 민감성과 조절 능력을 높임으로써 역전이 행동의 발생 가능성을 줄여줄 수 있다.

상담자의 정서지능은 상담자 관계기술의 매

개를 통해 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹에 간접적으로 영향을 미쳤다. 즉, 상담자의 정서지능은 관계기술이 효과적으로 발휘되도록 돕고, 이러한 관계기술을 통해 긍정적인 작업동맹이 형성되는 것이다. 관계기술과 작업동맹의 정적인 관계는 선행연구의 결과와도 일치하는 것으로, 상담자의 공감은 상담자와 내담자가 평가한 작업동맹과 정적인 상관이 있고(정한나, 이창환, 2011), 상담자의 부정적인 역전이 행동은 상담자와 내담자가 평가한 작업동맹과 유의미한 부적상관이 있었다(강석영, 2008; Ligiero & Gelso, 2002). 나아가, 상담자의 정서지능은 관계기술 및 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹의 매개를 통해 상담자와 내담자가 지각하는 상담성과를 가져오는 것으로 나타났는데, 작업동맹과 상담성과 사이의 밀접한 관련성은 그동안 많은 연구들을 통해 검증된 바 있다(Horvath & Symonds, 1991; Martin et al., 2000).

더불어, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kaplowitz 등(2011)의 연구에서 치료자의 정서지능은 치료자가 평가한 성과와는 부분적으로 유의미한 관련성이 있었으나, 내담자가 평가한 성과와는 일부 요인에서 유의미한 경향성만이 나타났으며, 따라서 상담자의 정서지능과 성과 사이의 관계를 확인할 필요가 있었다. 본 연구 결과, 상담자의 정서지능은 상담자가 지각하는 상담성과에 직접적으로 영향을 미치며, 내담자가 지각하는 상담성과에 있어서는 반드시 상담자의 관계기술 및 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹의 매개를 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 그러므로 내담자가 지각하는 상담성과를 얻기 위해서는 정서지능의 효과가

관계기술을 통해 발휘되는 것이 매우 중요하며, 여기에서 영향을 받은 치료적 동맹관계가 성과를 가져온다는 것을 알 수 있다. 경로계수의 크기를 살펴보았을 때, 특히 상담자의 정서지능과 관계기술로부터 영향을 받은 내담자의 작업동맹 지각이 내담자가 지각하는 상담성과에 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 내담자가 느끼는 상담성과를 얻기 위해서는 작업동맹에 대한 내담자의 지각이 매우 중요하며, 상담자는 내담자가 느끼는 작업동맹의 수준에 지속적으로 관심을 가질 필요가 있음을 시사해준다.

한편, 모형에서 상담자의 관계기술이 상담자가 지각하는 작업동맹으로 가는 경로계수는 .86으로 높았으나, 내담자가 지각하는 작업동맹으로 가는 경로는 경로계수가 .30으로 상대적으로 낮게 나타났다. 마찬가지로, 상담자가 지각하는 작업동맹에서 상담자가 지각하는 상담성과, 내담자가 지각하는 작업동맹에서 내담자가 지각하는 상담성과사이의 경로계수는 .80과 .86으로 높았으나, 상담자가 지각하는 작업동맹에서 내담자가 지각하는 상담성과 그리고 내담자가 지각하는 작업동맹에서 상담자가 지각하는 상담성과에 이르는 두 경로는 통계적으로는 유의미하였지만 경로계수는 .13과 .07로 높지 않았다. 이는 상관분석에서 상담자가 보고한 측정변인들 간에 그리고 내담자가 보고한 측정변인들 간에 좀 더 높은 상관을 보인 것과는 관련이 있다고 할 수 있다. 이러한 관계양상은 선행연구들(이수림, 2008; Tichenor, 1989; Horvath & Symond, 1991에서 재인용)과도 일치하는 것으로, 이수림은 이러한 결과가 상담자와 내담자 간의 관점차이에서 비롯되는 것으로 해석하였으며, 본 연구의 결과 역시 같은 맥락으로 이해할 수 있을 것이

다.

Dill-Standiford 등(1988)은 상담에서 상담자와 내담자가 채택하는 전략과 목표가 서로의 관점에 대한 이해에 바탕을 두기 때문에 상담자와 내담자가 서로 일치되는 관점을 갖고 있는지 아는 것이 중요하다고 하였다. 또한 상담자들이 내담자가 상담에 대해 어떻게 느끼는지를 아는 것은 상담의 전략과 목표를 계획하기 위해서 특히 중요하다고 보았다. 최한나(2010)는 상담관계에 대한 내담자와 치료자 간의 일치도가 낮다는 연구결과들이 일관되게 보고되고 있음을 지적하고, 이러한 결과들은 상담관계의 질에 대한 상담자 자신의 평가가 내담자의 인식과 일치한다고 보아서 안 된다는 점을 일깨워준다고 하였다. 본 연구의 결과를 살펴볼 때, 비록 경로계수의 크기는 작지만, 상담자가 지각하는 작업동맹과 내담자가 지각하는 상담성과 그리고 내담자가 지각하는 작업동맹과 상담자가 지각하는 상담성과 사이에 유의미한 정적 관계성이 나타난 것은 상담자와 내담자가 지각하는 작업동맹이 상담성과에 대해 상호적으로 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 따라서 상담자는 자신이 지각하는 작업동맹이 내담자가 느끼는 상담성과를 가져오는데 효과적인지를 점검하는 동시에, 내담자가 적절한 작업동맹이 형성되었다고 평가하고 있는지를 면밀히 살피는 것이 상담자 및 내담자 각자가 지각하는 작업동맹이 상담성과에 상호적으로 미치는 영향력을 더욱 확장할 수 있는 한 가지 방법이 될 것이다. 이는 또한 상담자와 내담자 간 상담에 대한 지각차이를 좁히는 데에도 도움이 될 수 있다고 본다.

선정된 최종모형이 초심상담자와 숙련상담자집단에 동일하게 적용될 수 있는지를 살펴

보기 위하여 다집단분석을 실시한 결과, 최종 모형은 상담자의 경력과 무관하게 적용될 수 있는 것으로 나타났다. 즉, 상담자의 높은 정서지능이 상담관계 및 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것은 모든 상담자들에게 공통되는 내용이라고 할 수 있으며, 이는 상담자의 정서적 능력과 그로 인해 촉진되는 관계적 측면의 중요성을 분명하게 보여주는 것이다.

본 연구의 의의는 국내에서는 아직 시도되지 않은 영역인 상담자의 정서지능에 초점을 두고, 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과의 관계를 분석함으로써 상담자에게 필수적인 정서지능의 실제적인 효과를 검증하였다는 점이다. 이는 치료관계 및 성과에 있어서 치료자 정서지능의 역할을 강조한 Kaplowitz 등(2011)의 관점을 지지하는 것이며, 정서지능을 상담자의 핵심적이고 필수적인 특성으로 파악한 Pellitteri 등(2006)의 주장과도 일맥상통한다. 그러나 그동안 상담자의 정서지능이 상담에 영향을 주는 구체적인 경로를 밝힌 연구가 없었으며, 이로 인해 상담 장면에서 발휘되는 정서지능의 실제적인 영향을 파악하는데 어려움이 있었다. 본 연구에서는 이러한 경로를 탐색함으로써 상담자의 정서지능과 상담관계 및 성과 간의 구체적인 관련성을 파악하였으며, 그동안 부분적으로 논의되고 탐색되어 온 상담자 정서지능의 효과를 좀 더 통합적인 틀 안에서 검증하였다는 점에 의미가 있다. 이는 상담자 요인 연구의 발전에 기여하는 일이며, 앞으로 상담자 교육 및 초심상담자를 위한 훈련 프로그램을 계획하는 데에도 중요한 함의를 갖는다고 본다. 더욱이 본 연구에서는 상담자와 내담자의 평가를 모두 모형에 포함시킴으로써 정서지능의 효과를 양측 모두의 관점에서 파악하고, 상담자와 내담자의 지각차

이를 확인할 수 있었으며, 일방의 평가에 주목함으로써 갖게 되는 편향을 줄일 수 있었다.

본 연구는 상담자의 전문성 발달과 관련하여 그동안 지나치게 인지적 측면만을 강조했다고 지적하고 상담자의 전문성은 인지·정서·관계의 통합적 능력으로 보아야한다는 의견(Skovholt, Ronnestad, & Jennings, 1997), 그리고 그동안 상담자 발달에 대한 경험적 연구들이 주로 인지적 영역에 초점을 두고 있으므로 상담자의 정서 및 관계 측면에 초점을 둔 폭넓은 연구가 필요하다는 의견(최한나, 2005)과도 맥을 같이 한다. 이수림(2008) 역시 상담자의 지혜 발달에 대해 논의하면서 현재의 상담자 훈련 및 교육이 사례분석 등 인지적 측면의 발달을 강조하는 시스템이라고 분석하였다. 이러한 연구자들의 의견과 본 연구의 결과를 고려할 때, 강의와 실습, 슈퍼비전 등 상담자 교육 장면과 더불어 상담자들을 대상으로 한 학술대회와 세미나 등에서도 정서지능을 향상시키는 데 보다 적극적인 관심을 가져야 할 것으로 본다. 또한 초심상담자 교육과정에서부터 인지적 측면뿐만 아니라 정서적 측면의 발달을 강조하고 이를 촉진할 수 있도록 명상이나 마음챙김과 같은 다양한 체험프로그램과 구체적인 방안들이 마련되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제안 사항은 다음과 같다. 첫째는 자료수집 방법을 들 수 있다. 본 연구에서는 상담자와 내담자 쌍으로 자료를 수집하였는데, 내담자에 대한 설문은 상담자가 자신의 내담자 중 한 명에게 동의를 구하고 설문지에 응답을 요청하는 방식으로 진행되었다. 이런 방법에서는 일반적으로 협조적인 내담자에게 동의를 구하는 경우가 많기 때문에, 자연히 순응적인 내담자 위주로 자료가 수집되었을 가능성이 있다. 앞

으로의 연구에서는 이러한 제한점을 개선하여 좀 더 객관적인 방식으로 자료를 수집하고 연구해볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 상담자의 정서지능과 상담관련 변인들 간의 관계를 모형분석 방법을 통해 검증하였으며, 상담자의 정서지능에 영향을 미칠 수 있는 나이, 성별, 사회적 바람직성, 성격 5요인은 통제하였다. 그러나 정서지능은 개인의 다양한 특성 및 태도와 연관되므로, 상담 장면에서도 상담자의 효능감이나 직관과 같이 상담자의 정서지능과 관련된 좀 더 다양한 변인들이 존재할 수 있다. 정서지능에 대한 이해를 확장하고 성과에 대한 보다 자세한 설명을 얻기 위해서는, 추후 연구에서 좀 더 다양한 변인들의 관계를 고려할 필요가 있다고 본다. 나아가, 정서지능이 대인관계와 밀접한 관련이 있는 만큼 내담자의 정서지능 또한 상담관계 및 성과에 영향을 미칠 것으로 예상되므로, 상담자의 정서지능과 내담자의 정서지능을 함께 고려하여 그 관계를 분석해보는 것도 유용한 시도가 될 것이다.

참고문헌

- 강석영 (2008). 상담자 자기효능감과 상담성과의 관계에서 상담자 역전이 행동 및 내담자 협력관계의 매개효과. 단국대학교 박사학위논문.
- 강혜영 (1995). 상담자 경력에 따른 상담협력관계의 차이 분석. 서울대학교 석사학위논문.
- 권윤영 (2005). 작업동맹 변화에 대한 질적 연구. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 김보은 (2011). 놀이치료자의 원가족 경험, 정서 경험특성 및 놀이성이 치료관계에 미치는 영향. 명지대학교 석사학위논문.
- 김원중 (1993). 상담자 자아개방이 관찰자의 상담 평가에 미치는 영향: 상담자의 성에 따른 차이를 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
- 김지은 (2011). 대인갈등 상황과 부정적 역전이 상황에서의 내현적 대인반응 비교. 상담학연구, 12(3), 811-833.
- 김지은, 조성호 (2006). 역전이 행동 척도의 타당화 연구. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 18(1), 117-136.
- 김지현, 김복환, 하문선 (2011). 간편형 한국어 BFI(Big-Five Inventory) 타당화 연구. 인간이해, 32(1), 47-65.
- 김창대, 권경인, 한영주, 손난희 (2008). 상담 성과를 가져오는 한국적 상담자 요인. 상담학연구, 9(3), 961-986.
- 박성희 (2004). 공감학: 어제와 오늘. 서울: 학지사.
- 배병렬 (2011). Amos 19 구조방정식 모델링: 원리와 실제. 서울: 청람.
- 심혜숙, 왕정희 (2001). 초등학생의 정서지능과 사회적 능력 및 대인문제해결력과의 관계. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 13(1), 163-175.
- 양경연 (2005). 상담자 발달수준과 자아분화 및 역전이 행동과의 관계. 가톨릭대학교 석사학위논문.
- 오숙영 (2008). 정서지능, 리더십, 창의성, 학업 성취간의 관계에 대한 연구. 고려대학교 박사학위논문.
- 이상희 (1993). 상담회기 평가질문지(Session Evaluation Questionnaire)의 타당화 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 이수림 (2008). 상담자의 지혜와 상담과정 및 성과에 관한 연구. 가톨릭대학교 박사학위논문.

- 문.
- 이수미, 조정자, 김혜리 (2009). 대학생의 정서 지능이 대인관계와 삶의 만족에 미치는 영향. *인간발달연구*, 16(3), 131-147.
- 이주일 (1988). 이분척도와 Likert형 7점 척도의 신뢰도, 타당도, 반응양식의 비교: 자기검색 척도와 자기의식 척도를 대상으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 이혜영 (2013). 아동심리치료사의 사회적 지지, 정서능력 및 역전이 관리능력이 치료관계에 미치는 영향. 명지대학교 석사학위논문.
- 이현아, 이수원 (1997). 내담자의 저항에 대한 숙련상담자와 초보상담자의 언어반응의 차이. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 9(1), 157-180.
- 임고운 (2008). 상담자 발달수준 및 역전이 활용에 따른 상담성과. 서울여자대학교 박사학위논문.
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인관계적 상보성과 상담성과. 서울대학교 박사학위논문.
- 정민, 장안나 (2009). 대학생의 자아개념과 대인관계에서 정서지능의 매개효과. *상담학연구*, 10(2), 669-681.
- 정방자 (1986). 정신역동적 상담과정에서의 상담자와 내담자의 언어반응 변화분석. 서울대학교 박사학위논문.
- 정한나, 이창환 (2011). 상담자의 공감과 창의적 인성이 상담협력관계에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 12(4), 1663-1674.
- 조수연, 권경인 (2011). 초기 상담에서 상담자 경력별 공감정확도와 상담만족도: 임상실제자료를 기반으로 한 내담자 지각을 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 23(2), 257-275.
- 최지현 (2009). 정서지능과 자아탄력성이 대학생 활 적응에 미치는 영향. 연세대학교 석사학위논문.
- 최한나 (2005). 상담자 발달 연구의 동향과 과제. *상담학연구*, 6(3), 713-727.
- 최한나 (2010). 상담관계의 두 가지 측면: 작업동맹과 실제관계. *인간이해*, 31(2), 85-101.
- 홍세희 (2012). 구조방정식 모형의 다양한 모형. 에스앤엠 리서치 그룹.
- 황인호 (2004). 상담자의 자기효능감과 역전이 행동 및 상담협력관계가 상담만족도에 미치는 영향. 건국대학교 박사학위논문.
- Adams, R. (2012). Clinical empathy: A discussion on its benefits for practitioners, students of medicine and patients. *Journal of Herbal Medicine*, 2, 52-57.
- Barrett-Lenard, G. T. (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 76(43), 1-33.
- Beutler, L. E., Malik, M., Alimohamed, S., Harwood, T. M., Talebi, H., Noble, S., & Wong, E. (2003). Therapist variables. In M. J. Lambert (Ed.), *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change* (pp. 227-306). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Blatt, S. J., Sanislow, C. A., Zuroff, D., & Pilkonis, P. (1996). Characteristics of the effective therapist: Further analysis of the data from the NIMH TDCRP. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64(6), 1276-1284.
- Bohart, A. C., Elliott, R., Greenberg, L. S., & Watson, J. C. (2002). Empathy. In J. C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patient* (pp. 89-108). New York: Oxford

- University Press, Inc.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.
- Brackett, M. A., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: A comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 780-795.
- Brannick, M. T., Wahi, M. M., Arce, M., Johnson, H. A., Nazian, S., & Goldin, S. B. (2009). Comparison of trait and ability measures of emotional intelligence in medical students. *Medical Education*, 43, 1062-1068.
- Chaffey, L., Unsworth, C. A., & Fossey, E. (2012). Relationship between intuition and emotional intelligence in occupational therapists in mental health practice. *American Journal of Occupational Therapy*, 66, 88-96.
- Constantine, M. G., & Gainor, K. A. (2001). Emotional intelligence and empathy: Their relation to multi-cultural counseling knowledge and awareness. *Professional School Counseling*, 5(2), 131-137.
- Crowne, D. P., & Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24(4), 349-354.
- Dill-Standiford, T. J., Stiles, W. B., & Rorer, L. G. (1988). Counselor-client agreement on session impact. *Journal of Counseling Psychology*, 35(1), 47-55.
- Easton, C., Martin, W. E., & Wilson, S. (2008). Emotional intelligence and implications for counseling self-efficacy: Phase II. *Counselor Education and Supervision*, 47(4), 218-232.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the Trait Meta-Mood Scale. *Personality and Individual Differences*, 39, 937-948.
- Friedman, S. M., & Gelso, C. J. (2000). The development of the inventory of countertransference behavior. *Journal of Clinical Psychology*, 56(9), 1221-1235.
- Garfield, S. L. (1997). The therapist as a neglected variable in psychotherapy research. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 4(1), 40-43.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13(2), 155-243.
- Gohm, C. L., & Clore, G. L. (2002). Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping, and attributional style. *Cognition and Emotion*, 16(4), 495-518.
- Greenberg, L. S., & Pascual-Leone, A. (2006). Emotion in psychotherapy: A practice-friendly research review. *Journal of Clinical Psychology*, 62(5), 611-630.
- Hayes, J. A., McCracken, J. E., McClanahan, M. K., Hill, C. E., Harp, J. S., & Carozzoni, P. (1998). Therapist perspectives on countertransference: Qualitative data in search of a theory. *Journal of Counseling Psychology*, 45(4), 468-482.

- Hilliard, R. B., Henry, W. P., & Strupp, H. H. (2000). An interpersonal model of psychotherapy: Linking patient and therapist developmental history, therapeutic process, and types of outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*(1), 125-133.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the working alliance inventory. *Journal of Counseling Psychology, 36*(2), 223-233.
- Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*(2), 139-149.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 102-138). New York: Guilford.
- Kaplowitz, M. J., Safran, J. D., & Muran, C. J. (2011). Impact of therapist emotional intelligence on psychotherapy. *The Journal of Nervous and Mental Disease, 199*(2), 74-84.
- Kim, D., Wampold, B. E., & Bolt, D. M. (2006). Therapist effects in psychotherapy: A random-effects modeling of the NIMH TDCRP data. *Psychotherapy Research, 16*(2), 161-172.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning, 2*, 197-207.
- Ligiero, D. P., & Gelso, C. J. (2002). Countertransference, attachment, and the working alliance: The therapist's contributions. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 39*(1), 3-11.
- Lopes, P. N. (2004). *Emotional abilities and the quality of interpersonal interaction*. Doctoral dissertation, Yale University, Connecticut, USA.
- Magnavita, J. (2006). Emotion in short-term psychotherapy: An introduction. *Journal of Clinical Psychology, 62*(5), 517-522.
- Mallinckrodt, B. & Nelson, M. L. (1991). Counselor training level and the formation of the psychotherapeutic working alliance. *Journal of Counseling Psychology, 38*(2), 133-138.
- Martin, W. E., Easton, C., Wilson, S., Takemoto, M., & Sullivan, S. (2004). Salience of emotional intelligence as a core characteristic of being a counselor. *Counselor Education and Supervision, 44*(1), 17-30.
- Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variable: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68*(3), 438-450.
- Martin, J., Slemon, A. G., Hiebert, B., Hallberg, E. T., & Cummings, A. L. (1989). Conceptualizations of novice and experienced counselors. *Journal of Counseling Psychology, 36*(4), 395-400.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2010). 정서지능: 그 오해와 진실 [*Emotional intelligence: Science & Myth*] (문용린, 곽윤정, 강민수, 최경아 역). 서울: 학지사. (원전은 2002년에 출판).
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999).

- Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- McClain, E. K. (2009). *The relationship of emotional intelligence to academic performance and perceived stress in first year medical students*. Doctoral dissertation, University of Kansas, Kansas, USA.
- Miville, M. L., Carolzzi, A. F., Gushue, G. V., Schara, S. L., & Ueda, M. (2006). Mental health counselor qualities for a diverse clientele: Linking empathy, universal-diverse orientation, and emotional intelligence. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(2), 151-165.
- Mothner, K. (2011). *Therapists-in-training: Level of emotional maturity among clinical psychology*. Doctoral dissertation, Alliant International University, California, USA.
- Okiishi, J., Lambert, M. J., Nielsen, S. L., & Ogles, B. M. (2003). Waiting for supershrink: An empirical analysis of therapist effects. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 10(6), 361-373.
- Pellitteri, J., Stern, R., Shelton, C., & Muller-Ackerman, B. (2006). The emotional intelligence of school counseling. In J. Pellitteri, R. Stern, C. Shelton, & B. Muller-Ackerman (Eds.), *Emotionally intelligent school counseling* (pp. 3-14). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Rieb, D. F. (2005). *Correlates between emotional intelligence and ratings of counseling effectiveness*. Doctoral dissertation, Azusa Pacific University, California, USA.
- Robbins, S. B., & Jolkovski, M. P. (1987). Managing countertransference feelings: An interactional model using awareness of feeling and theoretical framework. *Journal of Counseling Psychology*, 34(3), 276-282.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhobed, E., & Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536.
- Skovholt, T. M., & Jennings, L. (2005). Mastery and expertise in counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 27(1), 13-18.
- Skovholt, T. M., Ronnestad, M. H., & Jennings, L. (1997). Searching for expertise in counseling, psychotherapy, and professional psychology. *Educational Psychology Review*, 9(4), 361-369.
- Stern, R., Hyman, L., & Martin, C. E. (2006). The importance of self-awareness for school counselors. In J. Pellitteri, R. Stern, C. Shelton, & B. Muller-Ackerman (Eds.), *Emotionally intelligent school counseling* (pp. 49-62). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: Models, methods and findings*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Wampold, B. E., & Brown, G. S. (2005). Estimating variability in outcomes attributable to therapists: A naturalistic study of outcomes in managed care. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 73*(5), 914-923.
- Watkins, C. E. (1985). Countertransference: It's impact on the counseling situation. *Journal of Counseling and Development, 63*(6), 356-359.
- Weng, H. (2008). Does the physician's emotional intelligence matter? Impact of the physician's emotional intelligence on the trust, patient-physician relationship, and satisfaction. *Health Care Management Review, 33*(4), 280-288.
- leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*, 243-274.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology: An International Review, 53*(3), 371-399.
- Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2002). Can emotional intelligence be schooled? A critical review. *Educational Psychologist, 37*(4), 215-231.

원 고 접 수 일 : 2015. 5. 14
수정원고접수일 : 2015. 7. 20
게 재 결 정 일 : 2015. 7. 29

Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of

A Relationship of the Emotional Intelligence of Counselors, Counseling Relationships, and Counseling Outcomes

Jeonok Lim

Wonkwang University of Korea

Sung Sook Chang

The Catholic University of Korea

The purport of this study was to examine how the emotional intelligence of counselors influences counseling relationships and counseling outcomes. One hypothesized model and two alternative models were specified to explain the direction from the counselor's emotional intelligence to counseling outcomes rated by counselors and clients in which the counselor's rapport formation skills and working alliance rated by both participants were assumed to be mediators. The second alternative model was selected for further considerations. The final model showed that the counselor's rapport formation skills and working alliance rated by both participants mediated the relation between the counselor's emotional intelligence and counseling outcomes rated by both participants. Additionally, the counselor's emotional intelligence exhibited a direct effect on counseling outcomes rated by counselors. Furthermore, the result of the multi-group analysis indicated that this final model could be applied to all counselors. Finally, implications and limitations of the study are discussed.

Key words : counselor, emotional intelligence, rapport formation skills, working alliance, counseling outcomes