

상담자와 내담자의 언어적 상호작용과 상담의 효율성과의 관계

유 성 경

서울대학교 교육학과

본 연구에서는 초기상담에서 일어나는 상담자와 내담자의 상호작용의 일반적인 경향을 파악하고, 각각의 상호작용 유형이 상담의 효율성과 어떤 관계가 있는지를 분석하였다. 이때 상호작용은 언어반응양식을 준거로 분석하고, 상담의 효율성은 순조로움과 길이라는 두 차원으로 나누어, 이 둘간의 관계를 분석하였다. 상담 진행단계는 초기상담으로 국한시켰으며, 상담의 효율성은 내담자가 평가하도록 하였다. 본 연구에서는 10명의 내담자와 7명의 상담자가 1회에서 3회동안 진행시킨 상담 가운데 총 24사례의 축어록을 분석하였다. 상담과정은 각 반응이 지속된 5초를 단위로 분석하였으며, 평정도구로는 반응형태를 중심으로 유목화된 Hill의 척도를 사용하였다. 평정결과는 상호작용 분석모델로 제시된 Flanders의 행렬표로 정리하였으며, 행렬표에 표시된 반응빈도를 사용하여 상담과정에서 나타난 다양한 상호작용비를 산출하였다. 상담의 효율성은 상담회기가 끝날 때마다 내담자가 평정한 상담회기 평가 질문지의 결과를 근거로 순조로움 점수와 길이 점수를 측정하였다. 산출된 상담의 순조로움 점수 및 길이 점수와 다양한 상호작용비의 단순상관계수를 산출하여 이 둘간의 관계를 분석하였다. 분석결과 내담자의 경험반응을 유발시키거나 수용해 주는 상호작용은 상담의 순조로움 및 길이와 모두 관계가 높은 것으로 나타났으며, 경험반응을 수용할 뿐만 아니라 더 깊은 탐색을 촉진하도록 하는 상호작용은 상담의 길이와 관계가 높은 것으로 나타났다.

본 연구결과 상담자의 개별적 언어반응은 내담자반응의 맥락에 따라 자기 다른 효과를 지닌 것으로 나타났으며, 이에 따라 개별적 언어반응 분석보다는 상호작용의 분석이 보다 요청된다는 사실이 논의되었다.

상담은 상담자와 내담자의 언어적 상호작용을 통해 내담자의 변화를 조력해 나가는 과정이다. 상담 과정을 상담자와 내담자 사이에서 이루어지는 역동적인 맥락의 과정으로 파악할 때, 상담은 상용적이고(reciprocal), 상호작용적인(interactional) 쌍방간의 영향과정(a two way process of influencing)으로 이해된다(strong, 1968; Pighlen과 Hill, 1986; Kell과 Muller, 1986; Fuller와 Hill, 1986 등). 상담과정을 상담자와 내담자간에 이루어지는 상호작용의 과정이라고 하면, 상담결과란 이러한 상호작용의 함수로 언어적 결과라고 할 수 있으며, 상담과정의 언어적 상호작용 양식은 상담의 질을 결정짓는 중요한 상담과정 변인으로 상정할 수 있다.

상담과정과 상담결과를 연결시키려는 시도는 오

래전부터 있어 왔는데, 이때 주된 변인으로 사용된 것은 '상담자의 개별행동'과 '상담의 최종결과'였다. 그러나, 최근에는 상담과정과 상담결과를 보다 타당하게 연결지어 설명할 수 있는 것으로 '상담자와 내담자의 상호작용'과 '상담의 즉시적 결과'가 제시되고 있다.

상담과정의 주된 특징은 상담자와 내담자의 관계가 상용적이고, 상호적이라는 데에 있다. 이러한 상담과정의 상호적 영향력은 상담자와 내담자간의 '상호작용 분석(interaction analysis)' 및 반응의 '흐름분석(sequence analysis)'으로 파악될 수 있다. 상호작용 분석의 기본전제는 하나의 언어행동은 앞선 발언에 대한 반응인 동시에 새로운 자극요인이 된다는 것이다(Holloway, 1982). 상담의 복잡한 과정을 상담자와 내담자간의 인접된 분석의

대상이라는 독립된 단위로 감환시켜서 분석의 대상으로 삼는 상호작용 분석법은 상담과정의 전체적인 흐름이나 반응의 장기적 효과를 파악할 수 없다는 한계를 지닌다(Greenberg, 1986). 그러나, 각 반응을 따로 떼어내어 그 빈도를 계산하는 연구에 비해 각 반응들간의 계열적 의존성(sequential dependencies)을 밝혀줌으로써 'X라는 내담자의 행동이 주어졌을 때 상담자는 어떠한 개입을 할 것인가?' 혹은 '상담자의 Y라는 개입이 주어졌을 때 내담자는 주로 어떤 반응을 보일 것인가?'와 같은 실제 임상 결정에 많은 시사점을 줄 수 있다(Hertel, 1972). 상담과정에 있어서 각 개별반응은 그것이 일어나는 맥락에 따라 각기 다른 효과를 지니게 되므로(Hertel, 1972; Highlen과 Hill, 1984; Schaffer, 1983), 개별 언어반응 보다는 상호작용을 분석단위로 삼는 것이 보다 타당하다.

상담과정의 상호작용 분석이 이론적 타당성 및 임상적 유용성을 지님에도 불구하고, 이러한 상호작용을 분석할 수 있는 방법론은 거의 부재한 상태이다. 이러한 상황에서 Blumberg(1970)는 수업과정의 상호작용 분석을 위해 개발된 Flanders 모델을 기초로 Blumberg 상호작용분석(Blumberg's Interactional Analysis; BIA)을 고안하였다. 이를 토대로 상담지도과정(supervision counseling)을 분석한 연구들이(Holloway & Wolleat, 1980; Holloway, 1982) 이루어졌으며, 이들은 개인상담과정의 상호작용을 분석할 수 있는 유용한 방법론으로도 활용될 수 있음을 시사해 주었다.

상담의 질은 상담과정으로 인하여 초래된 상담결과를 평가함으로써 논의하게 된다. 이 경우 상담결과를 여러가지로 분류할 수 있으나 주로 궁극적(ultimate), 중재적(intermediate), 즉시적(immediate)결과로 구분하는 경향이 있다(Rosen & Proctor, 1978; Greenberg, 1986; 최윤미, 1986). 이 가운데서 언어반응 양식의 효과를 가장 잘 반영하는 것은 상담시간 중에 경험한 바를 중심으로, 그 상담의 '즉시적 영향력(immediate impact)'을 평가한 것이라고 할 수 있다(Rice와 Greenberg, 1984;

Fuller와 snow, 1984; Robinsin, 1950). 상담의 즉시적 영향력은 상담시간 중에 상담자 및 내담자가 경험한 바를 중심으로 평가될 수 있는데 이것은 '상담의 효율성(effectiveness)'이라는 개념으로 설명되어 있다. 상담의 효율성은 여러가지 측면에서 파악될 수 있다. 그러나 최근의 연구들에서 가장 중요하게 고려하는 두가지 요소는 상담시간 동안의 내담자 정서상태와 상담자 개입의 적절성이다. Stiles(1980), Stiles와 Snow(1984)는 이 두가지 측면을 반영하는 차원으로 '순조로운(Smoothness)'과 '깊이(depth)'차원을 발견하고, 이 두가지 차원이 상담 효율성 평가에 독립적인 두 기준이 됨을 시사하였다.

여기서 상담회기의 순조로움이란 얼마나 편안하고, 수월하고, 이완되며, 순조롭고, 기분좋은 회기로 평가되는가를 의미한다. 또 깊이란 얼마나 가치 있고, 강력하며, 뿌듯하고, 깊이있고, 특별한 회기로 평가되는가를 의미한다.

상담의 효율성의 각 차원에 영향을 주는 요인들은 매우 다양하다. 이들 가운데 하나인 상담과정의 상호작용 형태는 상담 효율성 평가에 영향을 주는 매우 중요한 요소가 된다(Howard, Orlinsky, & Perilstein, 1976). 즉 '순조로운 상담'과 '깊이있는 상담'의 각각의 경우에 각기 다른 특성을 지닌 언어적 상호작용이 진행되었으며, 이러한 특성을 기초로 상담자 및 내담자들은 '순조로운 상담' 및 '깊이있는 상담'으로 평가하게 된다.

상담자의 언어반응과 상담의 관계를 연구한 연구들(Fuller와 Hill, 1985; Stiles, 1979, 1980; 오경희, 1986; 최윤미, 1986)을 종합해 보면 내담자가 순조로운 상담과 깊이있는 상담으로 평가하는 경우는 공통적으로 내담자가 내면 세계를 표현할 수 있고 이것을 중심으로 다루어가는 경우이다. 반면에 내담자의 반응을 한정짓고, 객관적 사실 진술에만 머무르게 할 때, 내담자들은 효율적이지 못한 상담으로 평가하는 경향이 보인다. 또한 똑같이 효율적인 상담이라고 하더라도, 상담자가 지지적이고, 희망을 주어 내담자가 편안하게 자신의 억눌렸던

감정을 표현하는 경우는 보다 순조로운 상담으로 평가하였고, 주관적인 세계를 표현하도록 지지할 뿐 아니라 더 깊이 내면세계를 탐색하고 변화를 강화하는 경우는 보다 깊이있는 상담으로 평가하였다. 그러나, 이들 연구들은 언어반응의 분석단위를 각각의 개별반응으로 봄으로써 상호작용이 이루어지는 과정에서 그 반응이 지니는 특성은 간과하고 있다고 할 수 있다.

본 연구에서는 초기상담에서 이루어지는 상담자와 내담자의 상호작용의 일반적인 경향을 파악하고, 각각의 상호작용 유형이 상담의 효율성과 어떤 관계가 있는지를 분석하려고 하였다. 이때 상호작용은 언어반응양식(verbal response mode)을 준거로 분석하고, '상담자→내담자'의 언어적 상호작용'과 '내담자→상담자'로 언어적 상호작용'으로 구분하였다. 상담의 효율성은 순조로움과 깊이라는 두 차원으로 나누어 이 둘간의 관계를 분석하려고 하였다. 그런데 상담의 진행단계에 따라 언어적 상호작용의 유형 및 상담 효율성의 평가준거가 변화하므로, 본 연구는 초기 상담으로 그 범위를 국한시켰다. 또한 상담이 궁극적으로 내담자의 변화를 지향한다고 할때, 상담과정에 대해 내담자가 내리는 평가가 가장 중요하다고 판단되어 상담의 효율성은 내담자가 평가하도록 하였다.

이론적 배경에 기초하여 본 연구에서 중점적으로 검증할 연구가설은 다음과 같다.

<가설 I> 내담자의 경험반응을 유발하는 '상담자→내담자의 언어적 상호작용' 비와 상담의 순조로움 점수와는 정적인 상관관계가 있을 것이다.

<가설 II> 내담자의 반응을 수용해 주는 '내담자→상담자의 언어적 상호작용' 비와 상담의 순조로움 점수와는 정적인 상관관계가 있을 것이다.

<가설 III> 내담자의 경험반응을 유발하는 '상담자→내담자의 언어적 상호작용' 비와 상담의 깊이 점수와는 정적인 상관관계가 있을 것이다.

<가설 IV> 내담자의 탐색을 촉진하는 '내담자→상담자의 언어적 상호작용' 비와 상담의 깊이 점수와는 정적인 상관관계가 있을 것이다.

방 법

1. 대 상

본 연구에는 서울대 학생생활연구소에서 1~3년간의 상담경력을 쌓은 7명의 상담자들과 상담을 자원신청한 10명의 내담자들이 참여하였다. 본 연구에서는 이들이 1~3회동안 진행시킨 실제 상담가운데 24개의 사례를 축어록으로 분석하였다.

2. 도 구

1) 상담자, 내담자 언어반응 유목척도 : Hill (1981)이 제작한 Counselor(client) Verbal Response Category System을 정방자(1986)가 변안한 것을 사용하였다. 이 척도는 상담과정중에 사용되는 상담자의 언어반응 14개, 내담자의 언어반응 9개의 상호독립적인 유목으로 되어 있으며, 평정자가 각 반응을 평정하도록 되어 있다. 본 연구에서 산출된 평정자간 신뢰도는 .80~.93이었다.

2) 상담회기평가 질문지

상담회기의 효율성은 (Session Evaluation Questionnaire Form ; SEQ3)을 오경희(1986)가 변안한 것을 사용하였다. 이것은 상담시간동안 경험한 '순조로움'과 '깊이'를 평가하는 자료로서 각 하위척도는 다섯쌍의 양극 형용사로 7점척도에 제시된다. 본 연구에서 각 하위점수의 내적합치도 (Cronbach α)는 .85, .86으로 확인되었다.

3. 절 차

평균 50분정도 길이의 한회 상담 전체로 녹음한 후 녹음된 24사례를 축어록으로 만들었다. 축어록의 상담자와 내담자의 언어반응을 녹음된 테이프를 들으면서 5초단위로 나누었다. 5초단위로 나누어진 축어록을 Hill의 언어반응 유목척도에 비추어 평정하도록 하고, 평정된 자료를 근거로 각 상담회기에 대한 '관찰기록표'와 Flanders가 고안한 '빈도행렬표'를 작성하였다. 또한 매상담 시간이 끝난 후 내

담자들에게 SEQ를 실시하여 그 상담의 순조로움 점수, 깊이점수를 산출하였다.

4. 자료처리

빈도행렬표에 표시된 반응빈도를 이용하여 상담 과정에서 나타난 다양한 상호작용비를 산출한 후 상담 효율성 점수와 피어슨의 적률단순상관계수를 산출하고, 그 의의도를 七분포에서 검증하였다. 또한, 두변인의 상관관계의 경향성을 분명히 하기 위하여, 의의있는 상관률 보이는 경우에 한하여 산포도를 확인하고 극단적인 사례의 영향이 확인된 경우에는 극단적인 사례를 제외시키고 상관계수를 다시 산출하였다.

결 과

구체적으로 연구가설을 검증하기에 앞서 초기상담에서 나타나는 언어적 상호작용의 전반적인 특징을 살펴보면 그림 1과 같다. 이것은 하나의 선행반응이 유발하는 후속반응의 빈도에 차이가 있는가를 X^2 를 통하여 검증한 결과를 정리한 것이다.

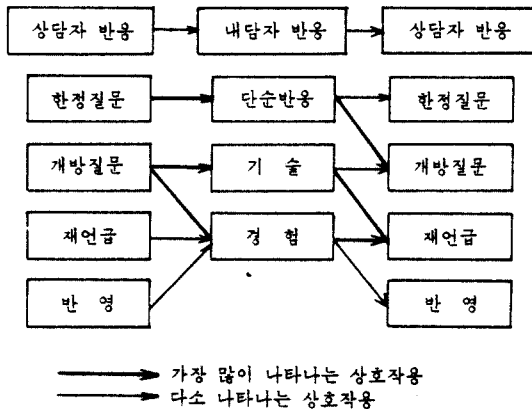


그림 1. 초기상담과정에서 나타나는 언어적 상호작용의 전반적인 경향

그림 1에 따르면 하나의 선행하는 반응 및 그에 대처하는 후속반응은 몇가지 유형으로 나뉠 수 있음을 발견하게 된다. 이때 어떤 유형의 상호작용

이 많이 일어날 때 내담자들은 그 상담을 깊이있거나 순조로운 상담으로 평가하는가 하는 본 연구의 주요문제가 제기된다.

1. 언어적 상호작용과 상담의 순조로움과의 관계

상담자와 내담자간의 언어적 상호작용과 상담의 순조로움과의 관계를 분석하기에 앞서 상담의 순조로움과 관계가 있는 각 개별반응들은 어떠한 것인가를 살펴 본 결과는 표 1 표 2와 같다.

표 1. 내담자 반응과 상담의 순조로움과의 상관 계수(r)

상담자 반응유목 (n=24)	상담의 순조로움
시 인 / 안 심	.45*
정 보	.43*
한 정 질 문	-.70**
개 방 질 문	.00
재 언 급	.12
반 영	.09
해 석	.08
직 면	.43*(.21)

* P < .05, ** P < .01

() 안의 숫자는 극단의 사례를 제외한 후 다시 산출된 값임.

표 2 내담자 반응과 상담의 순조로움과의 상관 계수(r)

내담자 반응유목 (n=24)	상담의 순조로움
단순 반응	-.45*
기 술	-.08
경 험	.08
상-내관계	.00
통 찰	.38
침 묵	.40*

* P < .05, ** P < .01

표 1에 의하면 상담자의 반응 가운데 순조로움과 관계있는 반응은 시인, 안심시키기, 정보제공이었고 한정질문은 부적인 관계를 보였다. 이를 통해 초기상담에서 내담자를 무조건 수용하고, 안심시켜주는 반응과 상담을 구조화하고, 범위를 정해주는 상담자 반응이 내담자들의 불안을 완화시키는 역할

을 함을 발견하게 된다. 표 2에 의하면 내담자들은 단순반응을 많이 할수록 순조롭지 못한 상담으로, 침묵반응은 많이 할수록 순조로운 상담으로 평가하는 경향을 보였다.

다음으로 '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순조로움과의 관계를 분석한 결과는 표 3과 같다. 표 3에서 상관계수의 부호를 비교해 볼 때 상담자가 내담자의 단순반응이나 기술반응을 유발시키는 것보다 경험반응이나 통찰반응을 유발시키는 것이 보다 순조로운 상담으로 평가될 가능성이 더 크다는 것을 보여준다.

표 3. '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순조로움과의 상관계수(r)

상담자 반응, 내담자 반응 (n=24)	상담의 순조로움
(한정질문, 단순질문)	-2.5
(한정질문, 기술)	-.08
(한정질문, 경험)	.01
(한정질문, 통찰)	.
(개방질문, 단순반응)	-.24
(개방질문, 기술)	-.35
(개방질문, 경험)	.14
(개방질문, 통찰)	.14
(재언급, 단순반응)	.03
(재언급, 기술)	-.09
(재언급, 경험)	-.10
(재언급, 통찰)	.38
(반영, 단순반응)	-.20
(반영, 기술)	-.09
(반영, 경험)	-.10
(반영, 통찰)	.22
(해석, 단순반응)	-.42*(0.0)
(해석, 기술)	-.53**(-.30)
(해석, 경험)	.20
(해석, 통찰)	.20

* P<.05 ** P.01

() 안의 숫자는 극단의 값을 제외하고 다시 산출한 값임.

이것은 내담자가 객관적인 사실의 언급에서 그치는 것보다 주관적인 세계를 표현하게 될 때 그 상담을 더 순조로운 상담으로 평가하는 경향이 있음을 보여주어, <가설 I>은 전체적으로 긍정되었다

표 4. '내담자→상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순조로움과의 상관계수(r)

내담자 반응, 상담자 반응 (n=24)	상담의 순조로움
(기술, 안심시키기)	.11
(기술, 한정질문)	-.55*
(기술, 개방질문)	-.11
(기술, 재언급)	.10
(기술, 반영)	.31
(기술, 해석)	.07
(기술, 직면)	.47*(0.0)
(경험, 안심시키기)	.53**
(경험, 한정질문)	-.73**
(경험, 개방질문)	.21
(경험, 재언급)	-.11
(경험, 반영)	-.11
(경험, 해석)	-.02
(경험, 직면)	.09
(단순반응, 안심시키기)	.12
(단순반응, 한정질문)	-.54**
(단순반응, 개방질문)	-.08
(단순반응, 재언급)	.04
(단순반응, 반영)	-.09
(단순반응, 해석)	-.09
(단순반응, 직면)	.08

* P<.05 ** P<.01

() 안의 값은 극단의 사례를 제외한 후 다시 산출한 값임.

고 볼 수 있다. 그러나 경험반응이 어떠한 상담자 반응에 의해 유발될 때 내담자들이 보다 순조로운 상담으로 평가하는지에 대해서는 뚜렷한 변별을 하기가 어렵다. 단순반응이나 기술반응은 어떤 반응에 의해 유발된 경우에도 부정적인 평가를 내리게 되었는데 특히 해석반응에 의해 유발된 경우에는 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 그런데 해석반응은 상담초기에 거의 사용되지 않는 반응으로서 위와 같은 상호작용 유형이 나타난 몇사례의 경우 내담자들은 순조롭지 못한 상담으로 평가하는 경향을 보인다는 것이다. 그러므로 이와같은 결과는 통계적으로 유의있는 결과로 보기 어렵다. 그러나 해석이 적절한 시기에, 적절한 수준으로 적절한 내용으로 사용되지 않으면 오히려 내담자의 저항을 유발시킬 수 있다는 기존연구들의 제언에 따를 때 본 연구결과 또한 같은 맥락에서 이해될 수 있을 것이다.

'내담자→상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순

조로움과의 관계를 분석한 결과는 표 4와 같다. 표 4에 따르면, 내담자가 어떤 유형의 반응을 한 경우에도 상담자가 한정질문으로 대처를 자주하면 내담자들은 그 상담을 순조롭지 못한 상담으로 평가하였다. 이에 비해 상담자가 안심시키기를 할 때 내담자들은 그 상담을 순조로운 상담이라고 평가하는 경향을 보였다. 이와같은 결과는 상담자가 내담자의 말을 명료화하고 구체화하기 보다는 그것을 수용하고 지지해 주었을때 그 상담을 보다 순조로운 상담으로 평가할 것이라는 <가설II>를 지지해 준다. 내담자의 어떤 반응에 대해서도 상담자가 한정질문으로 자주 대처하면 내담자들은 그 상담을 순조롭지 못한 상담으로 평가하는 경향을 보였다.

또한, 내담자의 경험반응의 경우 상담자가 안심시키는 반응을 보일 수록 내담자는 수용받았다고 지각하며 그 상담을 순조로운 상담으로 평가하는 경향을 보였다. 내담자들이 상담 초반부에 나타내는 경험반응의 내용은 주로 자신과 타인에 대한 부정적인 감정표현이다. 내담자들은 이러한 부정적인 내면세계를 노출했을 때 상담자가 그것을 승인하고 안심시키는 반응을 보여주어 자신이 수용되었다고 느낄수록 그 상담을 순조로운 것으로 평가하는 경향이 있다고 본 연구결과는 해석될 수 있다. 내담자의 단순반응의 경우 상담자가 한정질문으로 대처를 하면 내담자들은 대개 또 다시 단순반응을 보이게 되며 이러한 상담의 악순환이 계속 지속되면 내담자들은 그 상담을 순조롭지 못하다고 평가하는 경향을 나타내고 있다.

2. 언어적 상호작용과 상담의 깊이와의 관계

언어적 상호작용과 상담의 깊이와의 관계를 분석하기에 앞서 상담의 깊이와 관계있는 상담자의 내담자의 개별반응들은 어떤 것인가를 살펴 본 결과는 표 5, 표 6과 같다.

표 5에 의하면 상담자의 반응 가운데 상담의 깊이와 부적인 관계를 보이는 반응은 한정질문이다. 이 결과를 볼 때 한정질문의 경우는 상담의 순조로움 뿐 아니라 상담의 깊이와도 부적인 상관관계가

표 5. 상담자 반응과 상담의 깊이와의 상관계수 (r)

상담자 반응유목 (n=24)	상담의 깊이
승인/안심	.32
정 보	.18
한정 질문	-.40*
개방 질문	.13
반 영	-.06
해 석	.17
직 면	.43*(.05)

* P < .05 ** P < .01

() 안의 값은 극단의 사례를 제외한 후 다시 산출된 값임.

표 6. 내담자 반응과 상담의 깊이와의 상관계수 (r)

내담자 반응유목 (n=24)	상담의 깊이
단순 반응	-.18
기 술	-.15
경 험	.14
상-내관계	-.25
통 찰	.40*
침 목	.42*

* P < .05 ** P < .01

있음을 보여준다. 이것은 한정질문이 상담자 위주의 반응으로 내담자를 불편하게 할 뿐만 아니라 내적인 흐름을 방해하여 깊이있는 탐색도 저해하는 반응임을 보여준다.

표 6에 의하면 내담자의 반응가운데 상담의 깊이와 정적인 관계를 보이는 것은 '통찰'과 '침묵'이었다. 통찰반응은 무의식적이거나 전의식적이었던 정서적, 정신적 요소들을 의식화시켜 새로운 대안에 이르게 되는 반응으로 주로 상담 중반부 이후에 나타나는 반응이다. 본 연구의 결과에 비추어 볼 때 상담초기에 내담자가 통찰반응을 보이는 경우는 드물지만, 통찰반응을 하게 되면 내담자들은 그 상담을 깊이있다고 평가하는 경향이 있다. 다음으로 내담자의 침묵반응비를 살펴보면 상관계수만으로는 침묵반응비가 높을수록 그 상담을 깊이있는 상담으로 평가하는 경향을 보인다고 해석할 수 있다. 그러나 이 경우의 산포도를 확인한 결과(그림 2 참고) 깊이 점수의 평균점을 중심으로 상위집단과 하위집단에서 각기 다른 경향성을 보이고 있음을 발견하

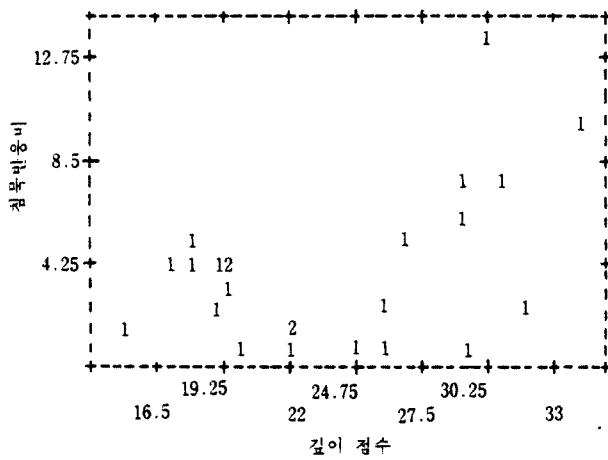


그림 2. 내담자의 침묵반응비와 상담의 깊이 점수와의 관계

게 된다. 즉, 내담자들이 깊이가 없다고 평가한 상담의 경우와 깊이가 있다고 평가한 상담자의 경우 내담자들이 보이는 침묵은 다른 것으로 해석된다는 것이다. 상담 초반부에 나타나는 내담자의 침묵은

표 7. '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 상관계수(r)

상담자 반응, 내담자 반응 (n=24)	상담의 깊이
(한정질문, 단순반응)	-.35
(한정질문, 기술)	.03
(한정질문, 경험)	-.04
(한정질문, 통찰)	.00
(개방질문, 단순반응)	-.04
(개방질문, 기술)	-.29
(개방질문, 경험)	.21
(개방질문, 통찰)	-.28
(재언급, 단순반응)	.12
(재언급, 기술)	-.11
(재언급, 경험)	.20
(재언급, 통찰)	-.02
(반영, 단순반응)	.12
(반영, 기술)	-.07
(반영, 경험)	.05
(반영, 통찰)	.21
(해석, 단순반응)	-.27
(해석, 기술)	-.33
(해석, 경험)	.17
(해석, 통찰)	.40*

* P < .05

불안과 저항을 나타낼 뿐 아니라 보다 깊은 수준의 반응을 하기 위한 자기탐색을 하고, 이로 인해 그 상담을 깊이있다고 지각하게 하는 한 요인으로 해석될 수 있다.

다음으로 '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 관계를 분석한 결과는 표 7과 같다. 표 7에서 상관계수의 부호들을 비교해 보면 '한정질문→경험반응'을 제외하고는 내담자의 경험반응을 유발시키는 것이 상담의 깊이와 정적인 관계가 있음을 보여주고 있다. 그러므로 <가설III>은 부분적으로 긍정되었다고 볼 수 있다. 이것은 내담자의 단순반응이나 기술반응보다는 경험반응이 상담효율성의 각 차원과 긍정적인 관계를 갖는다는 기존의 연구결과들과 일치하는 것이다. 그러나 어떤 반응에 의해 경험반응이 유발될 경우 보다 깊이 있는 상담으로 평가하는 가는 뚜렷히 변별되지 않는다. 다만 상담자의 한정질문은 내담자의 경험반응을 가장 저해하는 반응으로 한정질문에 의해 단순반응이 유발되는 경우가 많으면 내담자들은 그

표 8. '내담자와 상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 상관계수(r)

내담자 반응, 상담자 반응 (n=24)	상담의 깊이
(기술, 안심시키기)	-.14
(기술, 한정질문)	-.35
(기술, 재언급)	-.35
(기술, 반영)	-.84
(기술, 해석)	.09
(기술, 직면)	.43*(0.0)
(경험, 안심시키기)	.44*
(경험, 한정질문)	-.40*
(경험, 개방질문)	.47*
(경험, 재언급)	-.29
(경험, 반영)	-.29
(경험, 해석)	-.03
(경험, 직면)	.42*(.49)*
(단순반응, 안심시키기)	.15
(단순반응, 한정질문)	-.42*
(단순반응, 개방질문)	-.12
(단순반응, 재언급)	.0
(단순반응, 반영)	-.16
(단순반응, 해석)	-.17
(단순반응, 직면)	

* P < .05

() 안의 값은 극단의 사례를 제외한 후 다시 산출된 값임.

상담을 깊이 없는 상담으로 평가하는 경향을 보여 주었다. 또한 상담 초반부에는 매우 드물게 나타나는 상호작용이긴 하지만 상담자의 해석에 의해 내담자의 통찰이 유발된 경우 '상담자의 해석→내담자의 통찰반응'은 거의 나타나지 않으나, 초기상담이라도 해석이 적절히 사용되어 내담자가 통찰반응을 보이면 그것이 상담의 깊이 평가와 다소 관계를 지니게 된다는 것이다.

다음에 '내담자→상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 관계를 분석한 결과는 표 8과 같다. 표 8에 따르면 내담자의 각 반응에 대하여 상담자가 한정질문으로 대처하는 상호작용이 많이 진행될 수록 내담자들은 그 상담을 깊이 없는 상담으로 평가하는 경향이 있음을 보여준다. 이것은 내담자의 말에 대해 상담자가 한정질문을 하게 되면, 내담자는 더 깊은 자기탐색을 하기 보다는 탐색의 흐름을 오히려 방해받기 때문이다.

즉, 한정질문은 내담자의 탐색을 촉진한다기 보다는 저해하는 반응으로서 내담자의 말에 대해 한정질문을 하여 내담자의 탐색을 저해하면 이것에 대해 내담자들은 깊이없는 상담으로 평가한다는 것이다. 그런데 내담자의 탐색을 촉진하는 반응으로 볼 수 있는 개방질문은 내담자의 어떤 반응 뒤에 사용되었느냐에 따라 서로 다른 결과를 보여주어 <가설 IV>는 통계적으로 의의있게 긍정되었다고 보기는 어려웠다. 그러나, 내담자의 탐색을 저해하는 상호작용이 상담의 깊이와 부적인 상관관계를 보이는 위의 결과에 비추어 볼 때 그 경향성은 다소 긍정되었다고 볼 수 있다.

내담자의 각 반응에 대해 상담자의 어떤 대처방식이 상담의 깊이와 관계를 맺고 있는가는 내담자의 각 반응에 따라서 다른 경향을 보여준다. 상담자의 개방질문의 경우 개별반응비로 보았을 때는 $r = .15$ (표 5 참고)로 상담의 깊이와 거의 관계가 없는 것으로 나타났다. 그런데 이것이 기술반응에 대처하는 반응으로 사용된 경우에는 $r = -.35$ 로서 상담의 깊이와 대체로 부적인 상관관계를 보여주었다. 또한, 개방질문이 내담자의 기술반응을 유발하

는 경우에도 $r = -.35$ 로서 상담의 깊이와 대체로 부적인 상관관계를 보여주었다. 또한, 개방질문이 내담자의 기술반응을 유발하는 경우에도 $r = -.29$ 로서, 상담자의 개방질문이 내담자의 기술반응과 관련되어 사용된 경우에는 상담의 깊이와 부적인 상관관계를 지니고 있음을 보여 주었다. 이것은 상담자의 개방질문이 내담자의 기술반응과 관련되어 사용되는 경우에는 상담을 깊이있게 하는 탐색적 반응의 효과보다는 정보수집의 의도를 내포하여 상담의 깊이를 저해할 수 있다는 것이다. 이와같은 결과는 내담자의 경험반응과 관련되어 개방질문이 사용된 경우와 비교해 보면 매우 흥미있는 시사점을 제공해 준다.

표 8에 의하면 내담자의 경험반응에 대하여 상담자가 개방질문을 사용하는 것과 상담의 깊이 점수와 $r = .47$ 로서 정적인 상관계수를 보여준다. 이것은 내담자가 내면세계를 노출시켰을 때 상담자가 개방질문을 사용하면 내담자들로 하여금 더 깊이 내면세계를 탐색하게 하며, 이러한 자기탐색을 하면서 내담자들은 그 상담을 깊이있다고 지각하는 경향이 있음을 말해준다. 상담자의 개방질문은 내담자의 경험반응 뒤에 사용되어 이후의 탐색을 보다 촉진하는 경우와 더불어 경험반응을 유발하는 선행반응으로 사용되는 경우에도 $r = .21$ (표 7 참고)로 상담의 깊이와 정적인 상관관계를 보여 주었다. 이와같은 결과는 개방질문이 두가지 경우에 각각 다른 효과를 보인다는 사실을 시사해 준다. 즉 각각의 경우에 개방질문이 두가지 다른 의도로 내담자에게 전달되며 그에 따라 내담자들은 기술 혹은 경험반응을 하고, 이들의 상담깊이가 다르다고 평가한다는 것이다. 기존의 연구에 따르면, 개방질문은 주로 정보수집의도와 내면세계의 탐색의도를 전달한다. 이에 비추어 본 연구결과를 해석한다면, 개방질문이 탐색적 의도를 지니고 내담자의 경험반응과 관련되어 사용될때만이 그 상담의 깊이와 긍정적인 관계를 맺는 반면, 정보수집의 의도로 전달되어 기술반응과 관련되어 사용될 때는 그 상담의 깊이에 오히려 부정적인 영향을 주는 경향이 있다

고 해석할 수 있다.

표 8에 따르면 내담자들의 경험반응에 대하여 상담자가 개방질문을 하는 경우외에 안심시키는 반응을 하는 경우도 상담의 깊이와 다소 정적인 관계가 있음을 보여준다. 이것은 내담자들이 상담자들에게 지지받고 있다고 지각하는 것이 상담의 순조로움, 깊이 양차원에 공통적으로 관계된다는 기존 연구(최윤미, 1986) 결과와 같은 맥락에서 해석할 수 있다. 내담자들은 자신의 말에 대해 상담자들이 개방질문, 해석과 같은 탐색적 반응을 하되 그것이 상담자와의 지지적인 관계에서 이루어질 때 그 상담을 깊이있다고 평가한다는 것이다. 이에 비추어 보면 상담 초반부에 내담자가 부정적인 자기표현을 보일 때 상담자들이 그것을 그대로 받아드리고 안심시켜 주는 것은 내담자에게 편안함을 줄 뿐만 아니라, 보다 깊이있는 탐색을 할 수 있는 여건을 마련해 주는 효과가 있다고 하겠다.

본 연구 결과 밝혀진 상담과정의 언어적 상호작용과 상담의 효율성과의 관계를 정리하면 다음과 같다.

첫째, '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순조로움과의 관계

상담자가 어떤 반응을 사용하든지 그에 대해 내

담자가 단순반응이나 기술반응 보다 경험반응을 보이는 경우에 그 상담을 다소 순조롭다고 평가하는 경향을 보였다. 또한, 몇개의 사례에 국한된 결과이지만 해석뒤에 내담자가 단순반응이나 기술반응을 하는 경우는 순조롭지 못한 상담으로 평가하는 경향이 많았다.

둘째, '내담자→상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 순조로움과의 관계

내담자의 어떠한 반응에 대해서도 상담자가 한정질문으로 대처하는 경우가 많아지면 그 상담은 순조롭지 못하다고 평가되는 경향을 보였다. 내담자의 기술반응에 대해서 상담자가 어떻게 반응을 해야 상담의 순조로움과 정적인 관계를 보이는지는 통계적으로 유의미한 결과를 보이지는 않았으나, 반영을 하는 경우가 가장 적합한 것으로 나타났다. 내담자의 경험반응에 대해서는 상담자가 안심시키는 반응으로 지지해 줄수록 내담자들은 그 상담을 순조롭다고 평가하는 경향을 보였다.

셋째, '상담자→내담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 관계

상담자가 어떤 반응을 사용하든지 그에 대해 내담자가 단순반응이나 기술반응 보다 경험반응을 보이는 경우에 내담자는 그 상담을 깊이있다고 평가

표 9. 상담과 정의 언어적 상호작용과 상담의 효율성과의 관계

상담의 효율성의 차원	상담의 효율성과 관계있는 상호작용의 유형	
	정적인 관계	부적인 관계
순 조 로 움	경험반응→안심시키기	(한정질문→단순반응) (해석반응→단순반응) (해석반응→기술반응)
		기술반응→한정질문 단순반응→한정질문 경험반응→한정질문
깊 이	상담자의 정보제공 내담자의 침묵반응	
	(해석반응→통찰반응)	(한정질문→단순반응)
	경험반응→안심시키기 경험반응→개방질문	단순반응→한정질문 경험반응→한정질문
	내담자의 침묵반응	

(주) ()로 표시된 것은 통계적으로 유의미한 결과는 아니지만, 대체적인 경향을 보이는 유형들이다.

하였다. 또한, 초기상담에서 드물게 나타나는 것이긴 하지만 상담자의 해석에 대해 내담자가 통찰반응을 보이는 경우 내담자들은 그 상담을 깊이있는 상담으로 평가하였다.

넷째, '내담자→상담자의 언어적 상호작용'과 상담의 깊이와의 관계

내담자의 어떠한 반응에 대해서도, 상담자가 한정질문으로 대처하는 경우가 많아지면 내담자들은 그 상담을 깊이없다고 평가하였다. 특히, 내담자의 경험반응에 대해 한정질문을 사용하는 경우에 이러한 경향이 두드러졌다. 내담자들의 기술반응에 대해서 상담자가 개방질문을 하는 것은 상담의 깊이와 부적인 관계를 보인 반면, 경험반응에 대해 개방질문을 하는 것은 상담의 깊이와 정적인 관계를 보여 주었다. 또한, 경험반응에 대해서 상담자가 안심시키는 반응으로 지지해 주는 것이 내담자가 그 상담을 깊이있다고 평가하는데 필요한 한 요건임을 확인되었다.

위와 같은 연구결과를 요약하여 정리해 보면 표 9와 같다.

논 의

본 연구를 진행하는 과정과 그 결과를 통해서 생각할 수 있었던 몇가지 점에 대해서 약간의 논의의 덧붙이고자 한다.

첫째, 상담과정에서의 개별반응에 관한 연구보다 상호작용에 관한 분석이 보다 많은 시사점을 준다는 점이다. 예컨대 상담자의 개방질문을 개별행동으로 분석하였을 경우, 상담의 깊이 차원과 별다른 상관관계를 없던 듯 하였으나 상호작용 유형으로 분석한 결과 유의미한 관계로 나타났다. 즉, 개방질문은 내담자의 기술반응의 맥락에서는 정보수집의 의도를 전달하여 상담의 깊이와 부적인 관계를 보이게 되지만, 내담자의 경험반응 맥락에서는 감정탐색 의도를 전달하여 상담깊이와 정적인 관계를 보이게 된다. 그러므로, 개방질문을 내담자 반응 맥락을 무시한 채 언제나 동일한 효과를 지닌 개별반

응으로 분석한 경우는 그만큼 중요한 정보를 잃어버리게 된다. 이러한 결과들은 상담과정에 있어서 상호작용 및 내담자 맥락을 중요시하는 최근 상담과정 연구추세와 그 맥을 같이하는 결과들이라고 생각된다.

둘째, 상담회기의 표집을 보다 다양하게 함으로써 상담과정이 진행됨에 따라 언어적 상호작용과 상담 효율성 평가의 관계가 어떻게 변화하는가를 연구할 필요가 있다. 상담회기를 초기로 한정지을 경우, 상담과정에서 나타나는 언어적 상호작용의 형태는 매우 제한된다. 이에 따라 반응들의 측정치는 안정성이 없으며, 그 결과를 해석함에 있어서도 그만큼 한계가 따른다.

셋째, 상담과정의 언어적 상호작용을 '형태'중심으로만 분석하는 경우에 연구결과가 많은 한계를 지닌다는 사실이다. 이러한 한계를 지적할 수 있는 연구결과들을 살펴보면 다음과 같다. 상담자의 질문은 형태상으로 '한정질문'과 '개방질문'으로 구분되었다. 그런데 상담자의 깊이와의 관계를 보면 개방질문의 경우 명백히 구별되는 두가지 기능층을 가지고 있음을 볼 수 있었다. 한가지 경우는 내담자의 기술반응과 관련되는 정보수집 형태의 질문이고, 다른 한가지 경우는 내담자의 경험반응과 관련되는 감정세계를 탐색하는 형태의 질문이다. 이 두 경우는 명백히 다른 효과를 지닌 상담자 반응이지만, 동일한 '형태'를 지니고 있으므로, 형태상으로는 구별되지 않는다. 또한, 초기상담에서 중요한 반응으로 여겨지는 '재언급'반응이 상담 효율성과 의미있는 관계를 보이지 않고 있는데, 이것은 효율적인 상담과 그렇지 않은 상담에서 형태상으로는 동일한 '재언급'과 '반영'을 하고 있지만, '내용'의 적절성에서는 차이를 지닌 것일 수 있음을 시사해 준다. 이러한 한계는 내담자 반응의 경우에도 마찬가지로 드러난다. 내담자의 경험반응은 객관적인 사실이 아니라 주관적인 세계를 표현하는 것이라고 할 때, 주관적인 세계의 어떤 측면을 표현하느냐에 따라 그 의미는 달라진다. 즉, 자신의 주관적인 세계를 있는 그대로 노출(disclose)하는 반응과 그러한 주관

적인 세계를 탐색하는(explore) 반응은 명백히 다른 반응이지만 형태상으로는 모두 '경험반응'으로 분류한다. 기존 연구 및 본 연구에서도 경험반응을 유발시키는 선행반응이 무엇인지 명백히 구분되지 않았는데 이는 경험반응의 성격을 명료하게 구분하지 않은 데서 온 결과라고 생각된다.

넷째, 한 반응이 인접한 반응에 미치는 영향 뿐만 아니라 얼마동안의 시간이 경과한 후에 보일 수 있는 장기적인 효과의 분석이 필요하다. 하나의 반응의 효과는 즉시적으로 나타날 수도 있지만, 여러 가지 반응이 지난 후에 나타날 수도 있다. 언어적 상호작용의 이와 같은 특성을 고려하여 최근에는 새로운 상호작용 분석방법론이 구안되고 있는데 이들은 언어반응의 장기적 효과도 분석할 수 있는 연구모형로서 기대되고 있다.

다섯째, 상담과정의 언어적 상호작용과 내담자가 평가하는 상담의 효율성을 인과적인 관계로 보기는 어렵다는 점이다. 상담의 효율성에 영향을 주는 요인들은 상담자 요인, 내담자 요인, 상담과정 요인으로 구분된다. 이에 따라 상담의 효율성에 영향을 주는 다양한 요인들간의 관계를 보다 적절히 통제할 수 있는 연구설계 및 방법론이 요청된다.

여섯째, 상담과정이 상호작용 특성을 충분히 고려한 연구 방법론 개발이 필요하다는 점이다. 본 연구에서는 수업과정 분석을 위해 고안된 Flanders모형을 상담과정 분석에 적용하였는데, 상담과정에서는 수업과정보다 상호작용이 일어나는 빈도가 적으므로 다음과 같은 문제가 있었다. 연구에서 사용된 행렬표를 보면 상담과정에서 나타날 수 있는 반응양식의 경우의 수는 선행반응의 종류×후속반응의 종류로서 총 126가지(14×9) 경우가 있을 수 있다. 그런데, 1회 상담과정에서 일어나는 상호작용의 평균빈도는 약80회 정도에 불과하다. 그러므로 80번 일어난 상호작용이 126형태 가운데 한가지일 가능성은 우연에 의한 것일 확률이 매우 커지게 된다. 그 결과 연구에서 측정치들의 표준편차는 매우 크게 되었다. 이와 같은 경향은 상담 초반부에 거의 나타나지 않는 반응일 경우에 더 심하게 나타난다.

그런데 본 연구의 가설을 검증하기 위해 사용된 직물단순상관계수는 기본적으로 두변인들의 정상분포가 가정되어야한다. 그러므로, 본 연구의 측정치들이 불안정한 값일 경우 여기서 얻어진 결과를 해석할 때는 매우 주의를 해야 한다.

상담과정의 언어적 상호작용은 주관적인 요소를 많이 반영하며, 한 상담내에서 그것이 일어나는 관찰빈도도 제한된 것으로서 이와같은 특성을 충분히 고려한 상호작용 분석방법 개발이 시급하다고 생각된다.

참 고 문 헌

- 김중서(1984). *敎授過程의 分析*. 서울:교육출판사.
- 박성수(1986). *生活指導*. 서울:정민사.
- 오경희(1986). 초기 상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향, *서울대학교 석사학위 논문*.
- 이동식(1974). *노이로제의 이해와 치료*, 서울:일지사.
- 이장호(1982). *상담 면접의 기초*, 서울:중앙적성출판사.
- 장상호(1986). *行動科學의 研究論理*. 서울:교육출판사.
- 정방자(1985). 정신역동적 상담과정에서의 상담자와 내담자의 언어반응변화 분석, *서울대학교 박사학위 논문*.
- 최윤미(1986). 상담자의 반응의도와 상담회기의 효율성에 관한 분석적 연구, *이화여자대학교 박사학위 논문*.
- Amidon, H. (Ed). (1967). *Interaction Analysis: Theory, Research and Application*. Addison-wesley Publishing Co.
- Banaka, W.H., Linda, B.W., & Linda E.T. (1985). Client and counselor verbal category systems for the anaysis of trainee's

- counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 32(2), 292-295.
- Barrett, G.T., & Lennard, (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs: General and Applied*, 76(43), 1-36.
- Delaney, D.J., & Eisenberg, S.(1972). *The Counseling Process*. Chicago ; Rand McNally & Co.
- Elliott, R.(1979). How clients perceive helper behaviors. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 285-294.
- Elliott, R., Barker, C.B., Caskey, N., & Pistrang, N.(1982). Helpfulness of counselor verbal response modes. *Journal of Counseling Psychology*, 29(4), 354-361.
- Elliott, R.(1985). Helpful and nonhelpful events in brief counseling interviews : An empirical taxonomy. *Journal of Counseling Psychology*, 32(3), 307-322.
- Friedlander, M.L.(1982). Counseling discourse as a speech event : revision and extension of the Hill counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 29(4), 425-429.
- Fuller, F., & Hill, C.E.(1985). Counselor and helpee perceptions of counselor intentions in relation to outcome in a single counseling session. *Journal of Counseling Psychology*, 32(3), 329-338.
- Goldberg, A.D.(1974). Conceptual system as a predisposition therapeutic communication. *Journal of Counseling Psychology*, 21(5), 364-368.
- Greenberg, L.S.(1982). Psychotherapy process research in walker, E.(Ed.) *The Handbook of Clinical Psychology*. (pp.164-204) Homewood, IL : Dorsey Press.
- Greenberg, L.S.(1986). Change process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(1), 4-9.
- Highen, P.S., & Baccus, G.K.(1977). Effect of reflection of feeling and probe on client self-referenced affect. *Journal of Counseling Psychology*, 24(5), 440-443.
- Highlen, P.S., & Hill, C.E.(1984). Factors affecting client change in individual counseling : Current status and theoretical speculations. In Steven, D.B., & Robert, W.L.(Eds.) *Handbook of Counseling Psychology*, 1, John Wiley & Sons. Inc. (pp.334-398).
- Holloway, E.L.(1980). Interactional structure of the supervision interview. *Journal of Counseling Psychology*, 29(3), 309-317.
- Holloway, E.L., & Wolleat, P.L.(1981). Style differences of beginning supervision : An interactional analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 28(4), 373-376.
- Howard, K.I., Orlinsky, D.E., & Perilstein, J.(1976). Contribution of therapists to patients' experiences in psychotherapy : A components of variance model for analyzing data. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 44, 520-526.
- Hill, C.E.(1978). Development of a counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 25(5), 461-468.
- Hill, C.E., & Gormally, J.(1977). Effects of restatement, probe and nonverbal behaviors on client affect. *Journal of Counseling Psychology*, 24(2), 92-97.
- Hill, C.E., Carter, M.K., & O'Farrell.(1983). A case study of the process and outcome of time-limited counseling. *Journal of*

- Counseling Psychology*, 30(1), 3-18.
- Hill, C.E., & O'Grady, K.E. (1985). List of therapist intentions illustrated in a case study and with therapists of varying theoretical orientations. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3-22.
- Hill, C.E., Terri, T.B., & David, K.R. (1979). Comparison of Perls, and Ellis on the Hill counselor verbal response category system. *Journal of Counseling Psychology*, 26(3), 198-203.
- Mintz, J., Luborsky, L., & Anerbach, A.H. (1971). Dimensions of psychotherapy: A factor analytic study of ratings of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 36, 106-120.
- Orlinsky, D.E., & Howard, K.I. (1967). The good therapy hour: Experiential correlates of patients' and therapists' evaluations of therapy sessions. *Archives of General Psychiatry*, 16, 621-632.
- Russell, R.L., & Stiles, W.B. (1979). Categories for classifying language in psychotherapy. *Psychological Bulletin*, 86, 404-419.
- Russell, R.L., & Trull, T.J. (1986). Sequential analyses of language variables in psychotherapy process research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(1), 16-21.
- Schaffer, N.D. (1983). The context of therapist: behavior and outcome prediction. *Professional Psychology: Research and Practice*, 14(5), 656-669.
- Stiles, W.B. (1979). Verbal response modes and psychotherapeutic techniques. *Psychiatry*, 42, 49-62.
- Stiles, W.B. (1980). Measurement of the impact of psychotherapy sessions. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 48(2), 176-185.
- Stiles, W.B. (1987). Some intentions are observable. *Journal of Counseling Psychology*, 34(2), 236-239.
- Stiles, W.B., McDaniel, S.H., & McGaughey, K. (1979). Verbal response mode correlations of experiencing. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47, 795-797.
- Stiles, W.B., & Snow, J.S. (1984). Counseling session impact as viewed by novice counselors and their clients. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 3-12.
- Stiles, W.B., & Sultan, F.E. (1979). Verbal response mode use by clients in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47, 611-613.
- Zimmer, J.M., & Pepyne, E.W. (1971). A descriptive and comparative study of dimensions of counselor response. *Journal of Counseling Psychology*, 18(5), 441-447.

**The Relation Between Counselor–Client Verbal
Interaction and Counseling Effectiveness.**

Sung–Gyeong. Yoo.

Seoul National University

The main purpose of the present study is to investigate the relation between counselor–client verbal interaction and effectiveness of counseling in initial phase. An attempt is also made to analyze the sequential patterns of verbal behaviors that occur between counselor and client in initial sessions. The clients were ten college and graduated students. The counselors were working at the Student Guidance Center, Seoul National University. The counselors were asked to audiotape the 1st, 2nd and 3rd session with their assigned clients. Immediately following each session the client evaluated the session impact by completing the SEQ (Session Evaluation Questionnaire). The SEQ consists of ten bipolar items intended to measure two independent evaluative dimensions of participant's perceptions of their sessions, called "depth" and "Smoothness". The modes of verbal interaction were analyzed on the basis of the recorded verbatims of 24 cases. All the verbal responses were coded by trained raters using Hill's Counselor (client) Verbal Response Category System and Flander's Interaction Analysis Categories.

The results of the study was as follows ; The counselor's responses of supporting, accepting, and eliciting client's experiences were evaluated as "smooth". The counselor's responses of eliciting and exploring client's experiences were evaluated as "deep". In addition, client's silences were related with the evaluation of both "smooth" and "deep". The effects of counselor's verbal responses are varied in the context of counselor–client verbal interaction. This study implies that study on counselor's verbal behavior must be studied in the context of interaction and not in the separate single response.