공감적 이해와 상담 효율성간의 관계분석을 위한 모의 상담 연구

이은경, 이혜성
이화여자대학교 교육심리학과

본 연구는 상담 과정과 결과간에 공감적 이해가 매개적 역할을 하는 중요한 변인이라고 보았다. 따라서 상담 과정의 한 변인인 상담자의 반응의도와 상담효율성간의 관계를 공감적 이해라는 매개변인을 통하여 인과적으로 밝히고자 하였다.

이를 위하여 초기상담에서 주로 사용한다고 보고된 상담자 반응의도-지지, 통찰, 자재격려-를 조작하였다. 각 조건에는 30명씩 무선배치하여 모의상담 상황에서 상담회기 평가 질문지, 공감적 이해 평가 척도, 상담자 평가 척도를 평정하게 하였다.

그 결과 지지의도와 자재격려의도가 상담회기 평가와 공감적 이해도 평가에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상담자 평가에 있어서는 지지의도, 통찰의도, 자재격려의도가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 상담자의 공감적 이해가 높다고 평가할 때 상담회기 평가와 상담자 평가가 긍정적인 것으로 나타났다.

본 연구결과 공감적 이해는 상담 효과를 평가하는 데 영향을 미치는 중요한 변인이며 특히 상담자를 평가하는 데 보다 크게 기여하는 것으로 나타났다.

상담자의 의도는 상담 장면에서 특정 개입을 선택함에 있어서 중개적 역할을 하는 인지적 요소로서, 상담자의 반응으로 표현되는 특정 행동, 반응양식, 기법, 혹은 개입선택의 근거가 된다(Hill & O'Grady, 1985).

Fuller와 Hill(1985)은 상담자의 반응의도를 상담자 반응의 내현적 요소로 보고 상담자와 내담자가 지각한 상담자의 반응의도가 상담의 효율성 평가와 어떠한 관련이 있는지를 살펴보았다. 그 결과 상담자에게는 "감정정화(cathart)" 의도가, 내담자에게는 "자재격려(self-control)" 의도와 "변화강화(reinforcement change)" 의도가 많이 지각될 때 그 회기가 깊이 있다고 평가하였다. 한편 상담자에게는 "변화유도(change)" 의도가, 내담자에게는 "지지(support)" 의도와 "변화강화" 의도가 많이 지각될수록 상담회기가 순조로왔다고 평가하였다. 그리고 상담자 반응의도에 대한 양자의 지각 일치율은 상담 효율성과 상관이 있는 것으로 나타났다. 그들은 이러한 결과를 상담자와 내담자가 각각 자신의 입장에서 무엇을 필요로 하는가에 따라 상담과정을 서로 다르게 평가하여 상담의 효율성도 이에 입각하여 평가됨을 반영하는 것이라고 해석하였다. 그러나 이 연구에서는 상담자의 반응의도가 회기에 따라 변화되는 과정과 이에 따른 효율성 평가의 양상은 살펴보지 못하였다.

이러한 문제점을 보완하여 한국에서는 최윤미(1987)가 상담자와 내담자에게 지각된 상담자 반응 의도를 중심으로 회기 진행에 따른

의도 지각 양상과 효율성간의 관계를 실제 상담과정에서 분석하였다. 그 결과 회기의 효율성과 상담자 반응 의도 지각간의 관계에 있어서 내담자에게는 "지지" 의도는 많이 지각되고 "자제격려" 의도는 적게 지각될수록 회기의 효율성 평가가 긍정적인 것으로 나타났다. 그런데 이 결과는 내담자에게는 "자제격려" 의도가 많이 지각될수록 상담이 깊이있는 것으로 밝혀진 Fuller와 Hill(1985)의 연구 결과와는 정반대의 현상으로 그는 이를 문화적 차이로 해석하였다.

또한 오경희(1986)는 초기 상담에서 상담자의 반응 의도와 의도의 전달 양식이 상담의 효율성 평가에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 의도의 전달 양식보다는 의도자체가 상담의 효율성 평가와 더 깊은 관련이 있음을 밝혔다.

또한 양자의 의도 지각 일치율이 높은 집단과 낮은 집단간에 회기의 깊이나 순조로움 평가가 차이를 보이는 지를 살펴 본 결과 회기의 깊이 평가에 있어서는 지각일치율이 높은 집단과 낮은 집단간에 의의있는 차가 검출되었다.

이제까지의 연구들은 상담자 반응 의도와 상담효율성간의 관계를 밝히고 있으나 이러한 상관이 왜 일어나는 지는 밝히지 못하고 있다. 그러므로 개별의도와 상담효율성간의 인과적 분석이 필요하다고 본다.

한편 상담자의 공감적이해는 상담진행에 영향을 미치는 주요 변인으로 간주된 이후 특히 내담자 중심치료를 주된 기법으로 사용하는 상담자들 측에서는 그 효과를 과학적으로 검증하려는 노력을 기울여 왔다. 그러나 아직 상담 과정에서 공감적 이해로 인하여 파급되는 치료적 효과에 대해 경험적인 증거를 제시하는 연구 결과가 거의 없는 실정이다.

요즘 공감적 이해의 효과에 관한 연구들은 상담 결과와의 전반적인 관련성을 밝히는 데서 출발하여 상담자의 특정 반응 행동(Hargrove 1974)이나 비언어적 행동 요소(Brown, 1980 ; Hasse & Tepper, 1972 ; Smith – Hanen, 1977), 개인적 속성(Brewer, 1974 ; Huth, 1979 ; Jones, 1974) 등 상담과정의 특정 변인과 관련지어 연구하려는 경향으로 옮겨가는 추세이다.

Barkham과 Shapiro(1986)는 상담회기가 진행됨에 따라 상담자와 내담자가 지각하는 공감적 이해도 변화될 것으로 보고 상담자 반응 양식과 공감적 이해간의 관계를 살펴보았다. 그 결과 내담자들은 초기 상담에서보다 중기로 진행되어 감에 따라 상담자에게서 공감적 이해를 더 많이 지각하는 한편, 상담자 자신은 중기로 들어섰을 때보다는 초기 상담에서 더 많은 공감적 이해를 표현한다고 보고하였다. 그리고 내담자는 "일반적인 충고(general advisement)" 반응 양식을 적게 지각할수록 공감적 이해를 많이 지각하였다. 반면에 상담자는 "안심(reassurances)" 반응이 적고 "탐색(exploration)" 반응이 많을 때 공감적 이해를 많이 했던 것으로 분석하였다. 그러나 그들은 공감적 이해와 상담 효과의 인과적 분석을 위해서는 상담자가 의사소통을 위한 방식으로 사용하는 외현적 언어 방식뿐만 아니라 좀 더 내현적인 상담자의 행동을 연구 해야 한다고 제언하고 있다.

이러한 선행연구들을 토대로 본 연구에서는 공감적 이해가 상담효율성에 영향을 미치는 중요한 변인일 것으로 보고 상담자 반응 의도를 조작하여 상담자 반응 의도와 상담의 효율성간의 인과관계를 공감적 이해라는 매개변인을 통하여 밝히고자 한다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 문제를 다루려고 한다. 첫째, 상담자 반응의 내현적 요소인 반응의도를 공감적 이해에 영향을 미치는 중요한 변인으로 보고 상담자 반응 의도 조작에 따른 공감적 이해도의 변화 양상과 상

담회기 평가, 상담자 평가양상을 분석하고자 한다. 그리고 둘째, 공감적 이해와 상담회기 평가, 상담자 평가간에는 어떠한 관계가 있는지를 알아 보고자 한다.

이를 위하여 오경희(1986)가 초기 상담에서 주로 사용한다고 보고한 "지지", "통찰" 의도를 조작하였다. 그리고 Fuller와 Hill(1985)의 연구결과와 한국에서 이루어진 연구(오경희, 1986 ; 최윤미, 1987) 결과가 상반되게 나타난 "자제격려" 의도의 효과가 문화적 차이에서 기인한 것인지를 밝히고자 "자제격려" 의도를 포함시켜 반응의도를 조작하였다.

연 구 방 법

피험자

본 실험에는 여자대학교 학생 1, 2, 3, 4학년 총 132명이 실험참여에 대한 동의를 얻은 후 각 조건에 33명씩 무선 배당되었다.

상담대본

본 실험에서 사용한 상담대본은 실제 상담사례의 축어록 일부분을 연구자가 실험조건에 적합하도록 재구성하였다. 대부분은 "지지", "통찰", "자제격려" 의도가 각각 의미있게 많이 들어간 조건과 이들이 고루 섞여 특정의도가 의의있게 많지 않은 중성조건이 되도록 상담자의 반응만이 반응의도에 따라 내담자의 반응과 대응되도록 하였다. 대본에 조작된 상담자 반응의도에 대한 객관적 평정자간 일치도는 .79－.86이었다.

도구

상담자 반응의도 유목 척도

상담자 반응 의도 유목 척도는 최윤미(1987)가 Hill과 O'Grady(1985)의 List of Therapist Intentions를 한국어로 제작한 것을 사용하였다. 이 유목척도는 상담의 여러 이론적 접근방식, 기법을 총 망라하여 상담자들이 흔히 사용하는 19개 상호 독립적인 유목으로 구성되었다.

상담회기 평가 질문지

최윤미(1987)가 Session Evaluation Questionnaire(Stiles & Snow, 1984)를 한국어로 제작한 것으로 양극 형용사 쌍으로 제시된 15개 문항으로 구성되었다. 이 질문지는 회기의 깊이(depth)와 순조로움(smoothness)을 측정하는 회기 자체에 대한 평가차원과 상담 후 긍정적 정서(positivity)를 측정하는 상담 직후 정서에 대한 평가차원으로 구성되었다.

공감적 이해도 평가 척도

Barrett-Lennard(1962)에 의해 개발된 Barrett-Lennard Relationship Inventory중 공감적 이해에 관한 12개 문항을 본 연구자가 한국어로 제작하였다. 이 척도는 상담자가 내담자의 감정이나 언어를 잘 알아듣고 이해했음을 평가하는 차원, 즉 공감적 이해의 인지정도를 평가하는 차원과 내담자의 참조의 틀을 수용할 수 있는 능력을 평가하는 차원 즉 참조적 공감의 정도를 평가하는 차원－두 차원으로 구성되었다. 각 요인에 대한 내적합치도(Crenbach'α)는 .78－.80로 나타났다.

상담자 평가 척도

상담자에 대한 호감도와 성실성, 전문성은 Counselor Rating Form(Borak & Lacrosse, 1975)을 김수현(1988)이 한국어로 제작한 질문지를 사용하였다. 이 질문지에는 상담자에 대한 인상적이고 객관적인 차원의 일반적인 호감도, 그리고 상담장면에 자신을 깊이 몰입시킨 주관적인 차원의 개인적 호감도, 그리고 상담자에 대한 성실성, 전문성에 대한 평가가 포함되어 있다.

실험절차

실험과정은 피험자가 실험실에 들어오면 우선 실험절차와 대본 속의 내담자에 대한 간단한 설명을 녹음기를 통하여 들은 후 이어서 네가지 실험조건 중 한가지의 상담 대본을 듣도록 하였다. 상담내용을 듣고 나면 상담회기

평가 질문지, 공감적 이해도 평가 척도, 상담자 평가 척도의 순으로 척도를 평가함으로써 상담내용을 평가하였다. 그리고 맨 마지막으로는 피험자들이 상담내용에 얼마나 몰입되었는지를 평정하도록 하였다. 본 실험에는 30분 내지 35분 소요되었다.

실험설계

상담자 반응 의도의 4 수준－지지, 통찰, 자재격려, 중성조건으로 독립변인을 조작한 완전무선의 일원배치 설계이었다. 각 조건의 효과는 상담회기 평가 질문지, 공감적 이해도 평가 척도, 상담자 평가 척도로써 평가하였다.

한편 본 실험에서는 실험에 참여한 132명의 피험자가 실험과정에서 얼마나 몰입되었는지를 검토하여 12명분을 제외하였다. 즉 실험 맨 마지막에 작성하도록 제시했던 '이 상담을 들으면서 내담자의 이야기가 얼마나 당신의 일처럼 느껴졌습니까?'에 대하여 7점척도로 평정하도록 하고 이 평정치가 4점 이상인 자료만을 채택하였다.

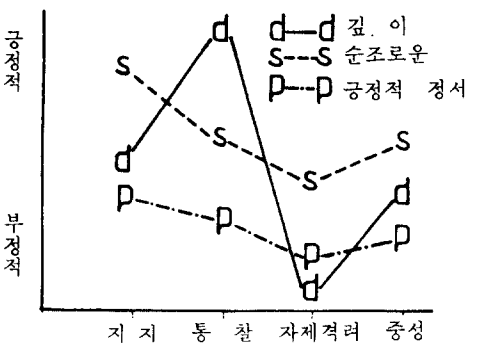
결과 및 해석

상담자 반응 의도 조건별 분석

상담자 반응 의도 조건별 상담회기 평가, 공감적 이해도 평가, 상담자 평가 척도의 평균 점수와 표준 편차는 <표 1>과 같다. <표 1>과 같이 관찰된 결과의 의미를 통계적으로 검증하기위하여 먼저, 상담회기 평가 질문지에 대하여 다변량분석한 결과 깊이 차원에서 유의미한 효과가 있는 것으로 나타났다.($F(3, 116)=2.99$, $p<.05$). 따라서 이러한 차이가 어떤 조건과 가장 관련이 깊은가를 알아보기 위하여 사후검증을 실시하였다. 그 결과 "통찰" 조건과 "자재격려" 조건에서 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다($t(116)=1.98$, $p<.05$). 이는 초기상담 과정에서 상담자의 통찰의도가 많으면 내담자는 그 상담회기가 깊이 있다고

표1> 각 조건별 상담회기 평가, 공감적 이해도 및 상담자 평가 척도의 평균(M)및 표준편차(SD)

	지 지	통 찰	자 재 격 려	중 성
	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
상담회기 평가				
깊 이	19.30(4.74)	17.47(4.16)	21.70(7.40)	19.70(5.15)
순 조 로 움	13.53(5.57)	14.33(4.63)	16.43(6.92)	14.53(5.88)
긍정적 정서	19.07(4.53)	19.17(3.82)	20.43(5.96)	20.07(4.30)
공감적 이해도				
공 감－인 지	30.17(5.09)	28.43(5.31)	26.77(8.57)	28.70(6.94)
참조적 공감	26.80(4.31)	25.57(5.70)	22.63(7.02)	24.03(6.89)
공감적 이해	56.97(8.09)	53.70(9.48)	49.40(14.72)	52.73(12.42)
상담자 평가				
성 실 성	53.90(7.45)	53.63(7.66)	48.93(10.94)	51.53(9.59)
전 문 성	46.40(9.01)	48.37(8.25)	44.60(11.62)	45.53(8.91)
일반적 호감	52.63(10.09)	50.43(8.16)	46.90(11.70)	48.87(11.11)
개인적 호감	42.87(11.58)	42.73(10.37)	36.10(14.66)	40.67(13.17)



<그림 1> 각 조건별 상담회기 평가 경향 분석

평가하는 반면, 자제격려 의도가 많으면 내담자는 그 상담회기를 피상적인 것으로 평가하는 것으로 해석된다. 이 사후 검증의 결과를 그림으로 표시하면 <그림 1>과 같이 제시된다.

다변량분석 결과로서 개략적 경향성을 살펴보았으나 다변량분석으로 효과가 나타나지 않은 각 조건 평균치들의 차이가 유의미한 것은 없는지 자세히 살펴보기 위하여 각 조건간에 t-검증을 실시하였다(<표 2> 참조). 그 결과 사후검증 결과에서 밝혀진 바와 같이 "통찰" 조건과 "자제격려" 조건이 유의미한 차이($t(58)=2.13$, $p<.01$)가 있었다. 이는 통찰의도가 자주 사용될 때 그 상담시간을 깊이 있고 가치있는 회기로 평가하는 반면 자제격려 의도가 많은 상담회기는 피상적인 것으로 평가됨을 의미한다.

이러한 결과는 Fuller와 Hill(1985)의 연구결과에서 자제격려(self-control) 의도가 상담회기의 깊이 차원과 정적 상관을 가진 것으로 나타난 바와는 상치되는 결과이다. 그러나 한국에서 이루어진 오경희(1986), 최윤미(1987)의 연구결과에서는 본 연구와 마찬가지로 자제격려의도는 상담효율성 평가에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 경향성은 한국적 문화에서 자제격려의도가 계도적인 것으로 받아들여 질 수 있다는 이들의 잠정적인 해석을 뒷받침하는 것으로 보인다. 또한 최윤미(1987)는 실제 상담연구에서 내담자에게 지각된 지지의도나 자제격려의도가 상담회기의 효율성 평가와 깊은 관련이 있다고 밝힌 바 있는데 본 연구 결과는 이를 지지하는 것으로 나타났다. 즉 본 연구결과도 내담자에게는 지지의도는 충분히 전달하고 자제격려의도는 조심스럽게 사용할 때 상담시간에 효율적인 결과를 가져올 수 있음을 시사한다.

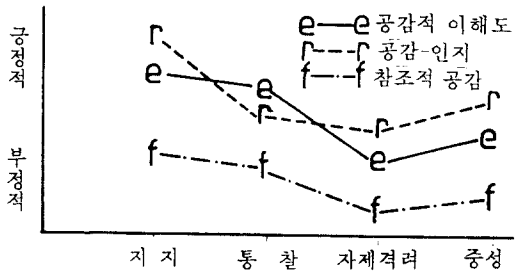
한편 공감적 이해도 평가 척도를 다변량분석한 결과 상담자 반응의도 효과의 경향성이 나타났다($F(3,116)=2.21$, $p<.10$). 이를 다시 공감적 이해 인지와 참조적 공감의 하위변인으로 나누어 본 결과, 특히 상담자 반응 의도가 참조적 공감에 효과를 미치고 있는 경향성이 나타났다($F(3,116)=2.55$, $p<.10$).

따라서 이 실험조건간 차의 효과가 어디에서 기인한 것인지를 살펴본 결과 "지지" 조건과 "자제격려" 조건사이에서 유의미한 차이를 보였다($t(116)=1.98$, $p<.05$). 즉 지지의도가 많을 때 내담자는 자신의 생각이나 감정이 상담자에게 수용되고 있다고 느끼는 반면, 상담자가 자제격려의도를 많이 가지고 접근할 때 내담자는 자신의 감정이나 입장이 수용되지 못하고 있다고 느낌을 의미한다.

이는 내담자에게 지각된 지지의도가 상담효율성과 깊은 관련이 있다는 여러 선행연구 결과(최윤미, 1987 ; Fuller & Hill, 1985)와 관련시켜 볼 때 상담자의 지지의도는 내담자로 하여금 공감적 이해를 받고 있다는 느낌을 갖게 하기 때문에 상담효율성에 영향을 미치고 있음을 시사한다. 그리고 상담자의 일반적인 충고 반응은 공감적 이해 지각에 부정적 영향을 미친다고 보고 한 Barkham과 Shapire(1986)의 연구결과에 비추어 상담자의 자제격려의도는 일상장면에서 흔히 대할 수 있는 상투적이고 진부한 충고반응이라는 느낌을 주기 때문에 공감적 이해라는 매개변인에 부정적 영향

을 주고 이것이 상담효율성에 영향을 미친다는 해석이 가능하다. 즉 상담자의 지지의도나 자제격려의도는 공감적 이해라는 매개변인을 통하여 상담회기의 효율성에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

이러한 결과는 본 연구에서 밝히고자 하는 상담자 반응 의도와 상담효율성간의 관계에 개재되어 있는 요인이 공감적 이해라는 가정을 지지하는 결과로 해석된다. 사후 검증결과를 그림으로 나타내보면 <그림 2>와 같다.



〈그림 2〉 각 조건별 공감적 이해도 경향 분석

그리고 상담자 반응 의도 각 조건에 대하여 상담자 평가 척도를 다변량분석한 결과 유의미한 효과는 보이지 않았다. 그러나 이를 각 조건별로 비교한 결과 "지지" 조건과 "자제격려" 조건에서 상담자에 대한 성실성, 일반적인 호감도를 평가하는데 유의미한 차이($t(58)=2.06$, $p<.05$; $t(58)=2.03$, $p<.05$)가 있었다(〈표 2〉 참조). 즉 상담자가 지지의도를 많이 사용하였을 때 내담자는 그 상담자를 성실하고 인상이 좋은 상담자로 평가하는 반면, 자제격려의도가 많이 사용된 상담시간에는 상담자에 대해 성실하지 못하다고 평가하고 그 인상도 좋지 않음을 의미한다.

또한 "통찰" 조건과 "자제격려" 조건에서는 상담자에 대한 개인적 호감도 평가에서 그 차이가 유의미한 것으로 나타났다. 즉 상담자가 주로 통찰의도를 가지고 내담자에게 접근할 때 그 상담자에게서 개인적인 호감을 많이 갖게 되는 반면 자제격려의도가 많을 때에는 그 상담자에게 개인적인 호감도가 감소됨을 의미한다.

<표 2> 각 조건별 상담회기 평가, 공감적 이해도 평가 및 상담자평가척도 점수평균의 차 t-검증

	지지/통찰	지지/자제격려	지지/중성	통찰/자제격려	통찰/중성	자제격려/중성
상담회기평가						
깊 이	1.59	1.50	0.31	2.73**	1.85@	1.22
순 조 로 움	0.60	1.79@	0.68	1.38	0.15	1.15
긍정적 정서	0.09	1.00	0.88	0.98	0.86	0.27
공감적 이해도						
공 감-인 지	1.29	1.87@	0.93	0.90	0.17	0.96
참조적 공감	1.18	2.77**	1.86@	1.59	0.76	0.78
공감적 이해도	1.44	2.47*	1.57	1.34	0.34	0.95
상담자 평가						
성 실 성	0.14	2.06*	1.07	1.93@	0.94	0.98
전 문 성	0.88	0.67	0.37	1.45	1.28	0.35
일반적 호감	0.93	2.03*	1.37	1.36	0.62	0.67
개인적 호감	0.05	1.98@	0.69	2.02*	0.68	1.27

@ $p<.10$
* $p<.05$
** $p<.01$

이러한 결과는 지지하기의도가 상담자 평가와 정적상관을 보이고 자기통제의도와는 부적 상관을 보인 오경희(1986)의 연구와 일치하는 것이다. 이는 상담회기의 평가와 마찬가지로 상담자 평가에서도 지지의도와 자제격려의도가 중요한 변인임을 시사하는 것이다.

또한 상담자에 대한 평정은 내담자가 상담자의 행동에 대하여 갖고 있는 기대수준과 상담자가 그 기대를 충족시키는데, 부응하여 달라진다(Anderson & Anderson, 1985)고 볼 때 통찰의도는 내담자로 하여금 일상적인 대인관계에서 흔히 있는 반응유형과는 달리 자신에 대하여 새로운 시각을 제시하기 때문에 상담자에 대한 개인적 호감을 증진시키는 것으로 추측된다. 그리고 이러한 맥락에서 볼 때 자제격려의도는 일상장면에서 흔히 대하는 상투적이며 계도적인 반응으로 받아들여져 상담에 대한 기대감을 저하시킬 뿐 아니라 기대감에 대한 충족도도 낮아지므로 상담자에 대한 개인적 호감이 나타난 것으로 추측된다.

이상의 결과를 종합해볼 때 지지의도나 자제격려의도가 공감적이해라는 매개변인에 긍정적, 부정적 영향을 미치고 이 매개변인이 상담효율성에 영향을 미친다고 해석이 가능하다. 그리고 통찰의도나 자제격려의도는 상담자에 대한 평가에 영향을 줌으로서 또다시 상담 효율성과 서로 관련이 되는 것으로 해석된다.

공감적 이해와 상담효율성간의 관계분석

상담자 반응 의도와 상담효율성간의 관계를 분석한 결과 상담자 반응 의도는 공감적이해라는 매개변인에 영향을 미치고 이 매개변인이 상담효율성을 좌우하리라고 결론짓게 되었다.

이를 뒷받침하기 위하여 본 연구에서는 수집된 자료 중 전체적으로 공감적이해도 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단을 선택하여 분석하였다.

<표 3>을 보면 상담회기 평가자료에 대해서는 깊이, 순조로움, 긍정적정서 모두 두 집단간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 내담자들이 공감적 이해를 많이 받고 있다고 평가할수록 상담회기가 깊이있고 순조로우며 상담 후의 정서 상태도 긍정적임을 의미한다. 반면 상담자가 자신을 이해하지 못한다고 평가할 때는 그 상담을 피상적이며 편안하지 못하고 상담후의 기분도 좋지 않음을 의미한다.

이러한 결과는 지지의도가 특히 공감적이해에 영향을 미치는 반응의도라는 앞의 결과와 연관시켜볼 때 상담자의 지지의도는 내담자로 하여금 상담자가 자신의 이야기를 경청하고 이해하고 있음을 전달하여 이 공감적이해 인식이 그 상담회기를 긍정적으로 평가하는데 영향을 미치는 것으로 해석된다.

<표 3> 공감적이해도 평정치에 따른 상담회기 평가, 상담자평가, 각 차원의 평균(M), 표준편차(SD) 및 평균의 차 t-검증

	높은 집단 M (SD)	낮은 집단 M (SD)	t
상담회기평가			
깊 이	16.80(5.34)	22.65(6.37)	3.88***
순조로움	11.40(4.25)	18.59(6.62)	5.03***
긍정적 정서	16.80(4.34)	23.26(4.16)	5.93***
상담자 평가			
성 실 성	60.33(6.05)	42.81(8.86)	8.99***
전 문 성	53.67(7.59)	38.68(9.97)	6.59***
일반적호감도	57.47(6.95)	41.52(10.94)	6.77***
개인적호감도	50.37(10.96)	27.94(9.48)	8.56***

*** $p<.001$

한편 상담자 평가자료에 대해서는 상담자에 대한 성실성, 전문성, 일반적인 호감도, 개인적인 호감도의 네 차원에서 모두 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(<표 3> 참조).

즉 이 결과는 상담자가 공감적 이해를 많이 한다고 평가할 때 그 상담자가 성실하며 신뢰로운 사람이고 전문적이며 또한 일반적으로 인상이 좋고 개인적으로도 호감을 갖게 되는 것을 의미한다.

초기 상담의 목표가 상담을 통하여 유용한 무엇인가를 얻을 수 있다는 신념을 내담자에게 제공해야 하는 것(George & Cristiani, 1981)이라고 본다면 이러한 결과는 공감적이해를 통해서 내담자가 상담자를 신뢰롭고 전문적이라고 평가하며 호감을 갖게 된다는 것을 의미한다. 이로써 상담자와의 관계를 형성하고 좋은 상담분위기를 조성하는데 기여하여 이후 상담 진행에 긍정적인 효과를 미치고 있음을 의미한다.

<표 4>와 <표 5>에는 공감적이해를 공감적이해 인지와 참조적 공감의 하위변인으로 나눠 살펴본 결과가 제시되어 있다.

먼저 <표 4>를 살펴보면 참조적 공감의 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단 간에는 다음과 같은 차이가 있었다. 상담회기 평가에서는 깊이, 순조로움, 긍정적 정서에서 모두 두 집단간에 유의미한 차이가 있었다. 특히 이 차이는 깊이나 순조로움 차원보다는 긍정적 정서 차원에서 그 차이가 더욱 유의미한 것으로 나타났다. 즉 상담자가 자기 자신의 입장을 수용하며 타인의 시각으로 비판하지 않는다고 느낄 때 그 상담회기가 깊이있고 순조로왔다고 평가하며 특히 상담 직후의 기분이 좋다는 것을 의미한다.

그리고 상담자 평가에서는 상담자에 대한 성실성, 전문성, 일반적인 호감도, 개인적인 호감도 평가에서 두 집단간에 모두 유의미한 차이가 있었다. 이는 상담자가 상담자 자신의 관점을 참조하지 않고 내담자의 관점을 참조하여 내담자의 감정, 입장을 수용하고 있다고 느낄 때 성실하고 신뢰로우며 전문적인 상담자로 평가되며 아울러 일반적으로 호감이 가는 사람으로 평가될 뿐만 아니라 개인적으로도 호감을 느끼게 됨을 의미한다. 즉 상담자가 자기 방식대로 자신의 입장에서 내담자를 이해하지 않고 내담자의 입장에서 있는 그대로 이해하고 수용하는 참조적 공감의 지각은 상담회기의 평가 뿐만 아니라 상담자 평가에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

<표 4> 참조적 공감평정치에 따른 상담회기 평가, 상담자평가 각 차원의 평균(M), 표준편차(SD) 및 평균의 차 t-검증

	높은 집단 M (SD)	낮은 집단 M (SD)	t
상담회기평가			
깊 이	16.75(5.41)	21.90(7.42)	2.98***
순조로움	12.39(4.98)	18.00(7.23)	3.40***
긍정적 정서	17.14(3.70)	22.59(5.69)	4.27***
상담자 평가			
성 실 성	59.43(6.59)	44.17(9.63)	6.96***
전 문 성	51.11(8.82)	40.28(11.31)	4.02***
일반적호감도	55.07(9.29)	43.83(12.32)	3.88***
개인적호감도	48.71(10.38)	31.21(12.70)	5.69***

*** $p<.001$

한편 상담자가 얼마나 자신의 입장에서가 아니라 내담자의 참조의 틀로서 이해하는 가와는 약간 다른 차원인 내담자의 감정이나 언어를 얼마나 잘 이해하는 가하는 차원에서 상담 회기 평가 및 상담자 평가와의 관계를 살펴보았다. 이 공감적 이해 인지 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단을 비교한 결과 <표 5>와 같은 결과가 나타났다. 그 결과 공감적 이해 인지에서도 상담회기평가에 있어 깊이, 순조로움, 긍정적 정서에서 모두 두 집단간에 유의미한 차이가 있었다. 즉 상담자가 내담자의 감정이나 언어를 잘 알아듣고 이해하고 있다고 판단될 때 그 상담회기는 깊이있고 순조롭게 진행되었으며 상담 후의 기분도 좋은 것

으로 평가되었다. 이러한 결과는 내담자에게 자신이 이해받고 있다는 느낌의 전달, 곧 높은 공감적 이해도는 상담 효율성에 긍정적인 영향을 미친다고 해석된다.

<표 5> 공감적 이해 인지 평정치에 따른 상담회기 평가, 상담자평가, 각 차원의 평균(M), 표준편차(SD) 및 평균의 차 t-검증

	높은 집단 M (SD)	낮은 집단 M (SD)	t
상담회기평가			
깊 이	15.72(4.08)	22.34(6.43)	4.68***
순조로움	11.28(3.35)	17.97(7.11)	4.58***
긍정적 정서	16.28(4.23)	22.31(4.68)	5.15***
상담자 평가			
성 실 성	60.34(5.51)	44.28(9.54)	7.85***
전 문 성	53.97(6.34)	38.03(9.72)	7.39***
일반적호감도	57.45(6.31)	43.21(11.36)	5.90***
개인적호감도	51.59(8.59)	28.72(10.38)	9.14***

*** p<.001

또한 상담자 평가에 있어서 상담자의 성실성, 전문성, 일반적인 호감도, 개인적인 호감도 평가에서 모두 두 집단간에 유의미한 차이가 있었다. 즉, 상담자가 내담자의 언어나 감정을 잘 이해하고 있다고 평가할수록 그 상담자를 성실하며 신뢰롭고 전문적이며 일반적인 인상도 좋고 개인적으로도 호감이 가는 상담자로 느끼는 것으로 나타났다. 이는 상담자가 내담자의 언어나 감정을 잘 이해하는 정도에 따라 상담자에 대한 평가가 달라진다는 것을 의미한다. 이러한 결과로써 공감적이해는 상담자를 긍정적으로 평가하는 데 기여함을 알 수 있는데 초기상담에서 상담자에 대한 긍정적 평가는 앞으로의 상담과정을 매개한다고 볼 때 (Delaney & Eisenberg, 1972 ; George & Gristiani, 1981) 공감적이해는 상담자 평가에도 영향을 미침으로써 상담효율성에 영향을 준다.

지금까지의 결과를 종합해보면 공감적이해도는 상담회기의 효율성뿐만 아니라 상담자를 평가하는 데 영향을 미침으로써 상담의 궁극적 효과에 영향력을 행사하는 매개변인이라고 해석이 된다. 이를 통하여 공감적이해를 상담효율성을 좌우하는 매개변인으로 가정한 본 연구의 가설은 지지되었다고 해석된다.

<표 6> 공감적 이해도에 따른 상담회기 평가, 상담자 평가에 대한 회귀분석

	자유도	F	R^2
상담회기평가			
깊 이	(1,118)	31.37***	0.21
순 조 로 움	(1,118)	37.69***	0.24
긍정적 정서	(1,118)	48.83***	0.29
상담자 평가			
성 실 성	(1,118)	136.52***	0.54
전 문 성	(1,118)	73.76***	0.38
일반적 호감	(1,118)	50.88***	0.30
개인적 호감	(1,118)	118.97***	0.50

*** p<.001

한편 본 연구에서는 상담 효율성을 평가하는 도구로 상담회기 자체가 얼마나 효과적이었는가를 평가하는 평가 질문지와 상담회기보다는 상담자에 대한 지각이 어떠한 지를 평가하는 상담자 평가 척도를 사용하였다. 그런데 본 연구결과 공감적이해도에 따라 상담회기 평가, 상담자 평가 모두 유의미한 차이를 가져왔으므로 공감적이해가 이 두차원에 대한 평가 중 어느 차원을 더 신뢰롭게 설명하는지를 살펴 보아야 할 필요성이 있다. 따라서 공감적이해가 상담회기 평가, 상담자 평가에 대하여 어느정도 신뢰롭게 설명하는지를 알아보기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)를 실시하였다(<표 6> 참조).

우선 상담회기 평가에서 긍정적 정서차원에

서 공감적 이해도에 의한 설명력이 29%(R^2=0.29)로 가장 크고 그 다음으로는 순조로움 24%(R^2=0.24), 깊이 21%(R^2=0.21)의 순이었다. 즉 공감적 이해는 상담회기 평가에 있어 내담자의 상담 후 정서상태를 예측하는 예측력이 가장 큰 것을 의미한다. 이러한 결과는 상담자가 내담자의 이야기를 얼마나 경청하고 이해하는 지에 따라 상담 직후 내담자의 기분을 많이 예측할 수 있고 회기의 순조로움 그리고 회기의 깊이 등의 순으로 위에 제시한 예측력 만큼의 설명이 가능하다고 해석된다.

상담자 평가에서는 공감적 이해가 설명하고 있는 변량이 상담회기 평가보다 전반적으로 높은 수준인 것으로 나타났다. 즉 상담자에 대한 성실성 평가에서 54%(R^2=0.54), 개인적 호감도 평가에서 50%(R^2=0.50), 전문성과 일반적 호감도 평가에서 각각 38%(R^2=0.38)와 30%(R^2=0.30)로서 전반적으로 30−54%의 변량을 주고 있는 것으로 나타났다. 즉 공감적 이해는 상담자를 평가하는데 성실성이나 개인적 호감도를 평가하는데 보다 영향력이 크다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 상담자가 내담자의 이야기를 경청하고 있고 이해함을 느끼게 반응할 때 그 상담자를 신뢰로운 사람으로 평가하는 반면 개인적 호감도 느끼게 되는 것을 의미한다.

이러한 결과를 종합해볼 때 공감적이해가 상담회기 평가와 상담자 평가를 설명하는 변량을 비교해볼 때 상담자 평가를 설명하는 변량이 전반적으로 높은 수준을 보이고 있다. 이는 공감적이해가 상담회기를 평가하는 것보다는 상담자를 평가하는데 더 중요한 요인이 됨을 의미한다. 이는 공감적이해가 상담자와의 관계형성에 중요한 변인이라고 설명하였던 내담자 중심치료의 가설(Rogers, 1957)을 지지하는 결과임을 시사한다.

논 의

본 연구의 분석을 통해 밝혀진 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 상담자 반응 의도가 조작된 각 조건별로 상담회기 평가, 공감적이해도 평가, 상담자 평가의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 통찰의도가 많은 회기와 자제격려가 많은 회기간에는 상담시간에 대한 가치평가에 차이가 있어 통찰의도가 많을 때에 깊이있는 시간으로 자제격려가 많을 때에는 깊이가 없는 피상적인 시간으로 평가하였다. 또한 지지의도가 많을 때 그 상담회기를 순조롭게 진행되었다고 평가한 반면, 자제격려의도가 많을 때에는 그 상담시간이 순조롭지 못한 것으로 평가하였다.
2. 지지의도가 많이 사용된 회기일 때 상담자가 내담자의 언어나 감정을 잘 이해할 뿐만아니라 자신의 입장을 잘 수용하고 있는 것으로 밝혀졌다. 반면 상담자의 자제격려의도가 많은 회기에 내담자는 이해받지 못하고 수용되지 못하고 있다는 느낌을 갖는 것으로 나타났다.
3. 지지의도가 많을 때 상담자를 성실하고 일반적으로 호감이 가는 상담자로 평가한 반면 자제격려의도가 많을 때는 상담자를 성실하지 않다고 평가하며 일반적인 호감뿐 아니라 개인적인 호감도 낮아지는 것으로 나타났다.

둘째, 공감적 이해도와 상담회기 평가, 상담자 평가간의 관계를 분석한 결과는 다음과 같이 나타났다.

1. 전체적인 공감적 이해도 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단을 비교한 결과 공감적 이해가 높았던 상담회기가 깊이있고 순조로운 시간으로 평가되며 상담후의 기분도 좋은 것으로 나타났다. 또

한 상담자에 대해서는 성실하고 전문적으로 평가하며 일반적인 호감뿐 아니라 개인적인 호감도 높은 것으로 나타났다.

2. 공감적 이해 인지 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단을 비교한 결과 공감적 이해 인지가 높을수록 상담회기 평가, 상담자 평가가 긍정적인 것으로 나타났다.
3. 참조적 공감 평정치가 높았던 집단과 낮았던 집단을 비교한 결과 상담자의 참조적 공감이 높을수록 상담회기 평가, 상담자 평가가 긍정적인 것으로 나타났다.
4. 공감적 이해는 상담회기 그 자체를 평가하기보다는 상담자를 평가하는데 더 많은 설명력을 지닌 것으로 나타났다.

본 연구는 지금까지의 연구 결과들이 상담자 반응 의도와 상담효율성간의 인과적 분석을 못하고 있으므로 개별의도를 조작하여 상담자 반응 의도가 상담효율성과 왜 상관을 나타내는지를 분석하였다.

이를 밝히는 과정에서 본 연구는 모의상담 연구이므로 실제 상담에서 보이는 결과와는 차이가 있을 수 있다는 제약이 있었다. 또한 상담자 반응 의도를 지지, 통찰, 자제격려 의도 세가지로 제한하였으므로 여타 의도들이 상담효과에 미치는 효과를 파악할 수 없었다. 그리고 공감적 이해나 상담자 반응 의도는 회기의 진행과정 마다 그 양상이 달라질 수 있는 데 그 차이는 고려하지 않았다.

그러나 본 연구는 공감적 이해가 갖는 치료적 효과를 분석함으로써 상담자 반응 의도와 상담효율성간의 인과관계를 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

참 고 문 헌

김수현(1988), "상담자의 언어반응과 내담자의 친애욕구가 상담의 과정변인에 미치는 영향", 서울대학교 박사학위 논문.

오경희(1986), "초기 상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각및 상담의 효율성 평가에 미치는 영향", 서울대학교 석사학위 논문.

최윤미(1987), "상담자의 반응 의도와 상담회기의 효율성에 관한 분석적 연구", 이화여자대학교 박사학위 논문.

Anderson, B. & Anderson, W. (1985), "Perceptions of Counselor Using Positive and Negative Self-involving Statements", *Journal of Counseling Psychology*, 32, 462-465.

Barak, A. & LaCrosse, M.B. (1975), "Multidimentional Perception of Counselor Behavior", *Journal of Counseling Psychology*, 22, 471-476.

Barkham, M. & Shapiro, D. (1986), "Counselor Verbal Response Mode and Experienced Empathy", *Journal of Counseling Psychology*, 33, 3-10.

Barrett-Lennard, G. T. (1962), "Dimensions of Therapist Response as Causal Factors in Therapeutic Change", *Psychological Monographs*, 76, 1-36.

Barrett-Lennard, G. T. (1981), "The Empathy Cycle : Refinement of a Nuclear Concept", *Journal of Counseling Psychology*, 28, 91-100.

Brewer, B. R. (1974), "Relationships Among Personality, Empathic Ability and Counselor Effectiveness", *Doctoral Dissertation*, Univ. of North Dakota.

Brown, J. T. S. (1980), "Communication of Empathy in Individual Psychotherapy : An Analogue Study of Client Perceived Empathy",

Doctoral Dissertation, Univ. of Texas at Austin.

Delany, D. J. & Eisenberg, S. (1972), *The Counseling Process*, Chicago : Rand Mcnally & Co.

Ford, J. D. (1978), "Therapeutic Relationship in Bebavior Therapy : An Empirical Analysis", *Journal of consulting and Clinical Psychology*, 46, 1302－1314.

Fuller, F. & Hill, C. E. (1985), "Counselor and Helpee Perceptions of Counselor Intentions in Relation to Outcome in a Single Session", *Journal of Counseling Psychology*, 32, 329－338.

George, R. L. & Cristiani, T. S. (1981), *Theory, Methods, and Processes of Counseling and Psychotherapy*, M. J. : Prentice-Hall.

Goldstenin, A. D. & Michaels, G. Y. (1985), *Empathy－Development, Training, and Consequences*, Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Gurman, A. S. (1977), "The Patient's Perception of Therapeutic Relationship", In A. S. Gurman & A. M. Razin (Eds.), *Effective Psychotherapy*, N. Y. : Pergamon Press.

Hargrove, D. S. (1974), "Verbal Interation Analysis of Emapthic and Nonemapthic Response of Therapists", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 305.

Harman, J. I. (1986), "Relations of Components of The Empathic Process", *Journal of Counseling Psychology*, 33, 371－376.

Hasse, R. F. & Tepper, D. T. (1972), "Nonverbal Component of Empathic Communication", *Journal of Counseling Psychology*, 19, 417－424.

Heck, E. J. & Davis, C. S. (1973), "Differential Expression of Emapthy in a Counseling Analogue", *Journal of Counseling Psychology*, 20, 101－104.

Hill, C. E. (1982), "Counseling Process Research : Methodological and Philisohphical Issues", *Counseling Psychologist*, 10, 7－19.

Hill, C. E. & O'Grady, K. E. (1985), "List of Therapist Intentions Illustrated in Case study and with Therapists of Varying Theoretical Orientations", *Journal of Counseling Psychology*, 32, 3－22.

Lambert, M. J. (1983), "The Patient－Therapist Relationship as a Factor in Psychotherapy Outcome : an Introduction", In M. J. Lamert (Ed.), *A Guide to Psychotherapy and Patient Relationship*, Dow Jones-Irwin.

Lambert, M. J. Dejulio, S. S. & Stein, D. M. (1978), "Therapist Interpersonal Skills : Process, Outcome, Methodological Considerations, and Recommendations for Future Research", *Journal of Counseling Psychology*, 35, 467－489.

Rogers, C. R. (1957), "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change", *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95－103.

Rogers, C. R. (1975), "Empathic : An Unappreciated Way of Being", *The Counseling Psychologist*, 5, 2－10.

Stiles, W. B. (1980), "Measurement of the Impact of Psychotherapy Sessions", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 48, 176－185.

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.

ABSTRACT

AN ANALOGUE STUDY ON EMPATHY IN RELATION TO COUNSELING OUTCOME

LEE EUNKYOUNG, LEE HYUNG SUNG

Counseling Psychology

Department of Educational

Psychology

The Graduate School

Ewha Womans University

The present study is to examine the hypothesis that client-perceived empathy mediate the causal relationship of counselor intentions and counseling outcome.

For this purpose three kinds of counselor intentions which seemed to be mainly used in the beginning of counseling were selected. The intentions were "support", "insight", and "self-control".

The experimental conditions were manipulated by the frequency of counselor intentions in each script : "support", "insight", and "self-control" intentions were significantly frequent and more of them were significantly frequent. The subjects of this experiment were 120 female college students and they were randomly assigned to four conditions "support", "insight", "self-control" and "neutral" which controlled the counselor intentions. The subjects listened to one of the audiotaped counseling sessions and then evaluated the session. The measures to evaluate the counseling session were : the Session Evaluation Questionnair, Barrett-Lennard Relationship Inventory and Counselor Rating Form.

The Results of this study are summarized as follows :

First, "Support" is related with positive outcome on depth factor, on the other hand, "self-control" is related with negative outcome on smoothness factor.

Second, "support" and "self-control" have an important effect on evaluation counselor's Empathy.

Third, "support" and "insight" have positive effect on evaluating counselor's trustworthiness and attrativeness, on the other hand, "self-control" has negative effect on evaluating counselor's trustworthiness and attractiveness.

Forth, the outcome of high-empathy session is evaluated positive. And two dimensions of empathy —empathy recognition and referential empathy have an important effect on evaluating counseling outcome.

The most significant finding of this study was that empathy has an important effect on counseling session outcome, especialy on perceiving counselor's attitudes. It is concluded that empathy is one of variables to mediate between counselor intentions and counseling outcome.