

내담자의 저항에 대한 숙련상담자와 초보상담자의 언어반응의 차이

이 현 아 이 수 원
한양대 교육학과

본 연구는 상담자의 경험수준에 따른 언어반응의 차이를 상담과정 변인중 하나인 저항상황과 연관시켜 알아보고자 하였다. 여기에서 저항상황은 상담장면에서 내담자가 상담의 중단을 요구하는 상황을 말한다. 이러한 상황에서 숙련상담자와 초보상담자의 언어반응에서 어떠한 차이가 나타나는지를 분석한 것이다. 숙련상담자와 초보상담자의 구분기준은 상담자의 경력을 위주로 하였으며 개인상담 경력 5년 이상인 자를 숙련상담자로 개인상담 경력 2년 이하인 자를 초보상담자로 정의하였다. 이러한 기준에 의해 구분된 숙련상담자 23명과 초보상담자 40명이 본 연구에 참여하였다. 숙련상담자와 초보상담자가 내담자의 저항상황에 대해 반응한 내용은 몇 가지 방법으로 분석되었으며 그 결과, 숙련상담자는 초보상담자에 비해 반응내용이 대체로 유사하였으며 상담자의 언어반응에 있어 유목간 반응내용과 유목내 반응내용에서 숙련상담자는 공감, 반영 및 의미탐색과 정보요구 반응을 초보상담자보다 많이 반응하여, 숙련상담자는 초보상담자와는 달리 내담자의 심정을 단순히 공감,반영해 주는 데에서 그치는 것이 아니라 구체적인 탐색을 통하여 내담자 자신의 생각을 정리해 볼 수 있도록 유도해 가는 경향을 보여 두 집단간에 언어반응 내용상의 질적인 차이가 있었다.

상담자들이 가지는 공통적인 바램은 상담을 성공적으로 이끄는 것이다. 상담을 성공적으로 이끌기 위해서는 여러가지 요인이 작용한다. 이러한 요인중에는 상담자 요인, 내담자 요인, 상담자와 내담자의 상호작용 요인에 관한 연구

등으로 구분해 볼 수 있다. 상담자 요인으로서 상담자의 전문성은 전문적, 구체적인 교육과 훈련에 의하여 증가된다는 보고가 있다(Moras & Strup, 1982). 상담자의 교육 및 훈련은 상담자가 경험을

쌓아가는 전단계로서 반드시 거쳐야 하는 필수적인 단계일 것이다. 이러한 경험은 상담자에게 실제적 정보를 많이 알게하여 이를 활용할 수 있게 하며 새로운 정보를 수집, 처리하는데 효과적인 인지적 능력들을 제공해 주어 사례에 대한 이해와 상담 목표들을 더욱 분명하게 정하는데에 훨씬 우월한 기술을 보유할 수 있게 한다(Hillerbrand & Claiborn, 1990; Martin, Slemon, Hiebert, Hallberg, & Cummings, 1989). 또한 Hill, Charles와 Reed(1981)의 연구에서 박사과정 훈련동안 상담기술 변화의 종단적 분석을 한 결과, 경험에 따른 대부분의 변화는 기본적인 상담기술이라기 보다는 시기적 절성(timing), 개입의 적절성, 내담자 역동, 자신감 등 더 높은 수준의 상담능력의 증가에 의해 나타난다고 보고하고 있다. 이러한 연구는 경험수준에 따른 상담반응에서의 변화를 잘 뒷받침해 주고 있다. 그러므로 상담경험의 증가는 상담성과에 영향을 미칠 수 있고(Scher, 1975; Sipps, Sugden & Faiver, 1988), 이러한 '상담자 경력'은 상담의 성공여부에 영향을 미치는 주요한 상담자 요인으로서 상담연구에서 중요하게 다루어져 왔다.

상담자 경력에 관한 선행 연구들은 다양한 측면에서 초보상담자(novice)와 숙련상담자(experienced)의 차이를 비교하였다. 예를 들어 상담자의 언어반응 유형(Hill, Charles, & Reed, 1981; Tracey, Hays, Malone, & Herman, 1988; Thompson, 1986), 내담자에 대한 상담자의 태도(Beery, 1970; Mullen & Abeles, 1971), 상담자의 정보수집 및 처리 기술(Hillerbrand & Clairborn, 1990; Martion,

Slemon, Hiebert, Hallberg, & Cummings, 1989) 또는 상담자의 self-talk(Benjamin, 1983; Bordes, 1989; Fuqua, Newman, Anderson & Johnson, 1986 등) 등의 측면에서 초보상담자와 숙련상담자 간의 비교연구가 이루어졌다.

이러한 상담자의 경험수준에 따른 반응상의 특징을 검토한 몇몇 연구에서는 초보상담자와 숙련상담자 간의 다양한 차이를 기술해 놓고 있다. 언어반응상의 특징을 검토한 연구에서는 언어반응을 구사하는데 있어서도 초보상담자들은 제한된 일정유형의 구문형식을 나타내는 반면 경험이 많은 상담자들은 다양한 유형의 구문형식을 보여, 다양한 내담자 반응에 융통성있게 대처하는 것으로 나타났다(Tracey, Hays, Malone & Herman, 1988).

상담 반응유형에 관한 연구 결과에서는 초보상담자들이 가장 자주 사용하는 반응유형은 '단순격려', '반영', '재진술', '정보요구', '정보제공'(Cummings, 1989)으로 나타났다. 또한 초보상담자들은 숙련상담자에 비해 '질문', '해석', '직접적 지시', '침묵', '반영', '지시적인 반응-안심시킴, 설득, 직접질문, 화제주도'를 많이 하는 것으로 나타났고(Bohn, 1965; Howell & Highlen, 1981; Ornsto, Cicchetti, & Towbin, 1970; Thompson, 1986), 반면에 '개방질문'과 '직면'은 적게 사용하는 것으로 나타났다(Mitchell & Hall, 1971; Thompson, 1986).

또한 상담자의 훈련수준이 높아짐에 따라 상담자 반응에서 나타난 변화를 살핀 연구들에 의하면, '단순격려', '요약과 느낌'에 초점을 맞춘 반응은 의미있게 증가한 반면, '질문', '폐쇄

질문', '조언'은 의미있게 감소했다는 결과를 보고하였다(Hill, Charles, & Reed, 1981; Danish, D'Augelli, & Brock, 1976). 또한 Howell과 Highlen(1981)의 침묵사용에 대한 연구에서 초보상담자는 무슨 말을 해야할 지, 어떻게 반응해야할 지 곤란스러워서 침묵했던 반면, 숙련상담자는 내담자의 말에 대해 어떤 식으로 개입할 것인가를 생각하기 위해 침묵을 사용한다는 것이 밝혀졌다.

이상에서 볼 수 있듯이, 상담자 경력수준에 따른 중요한 차이중의 하나는 상담자의 언어반응이다. 그런데 이러한 상담자의 언어반응은 내담자와 만나는 상담과정 전반에 영향을 미치며 이 두 사람이 맺는 상담관계에도 영향을 주게 된다(Hill, 1986; Stiles, 1979). 따라서 상담자와 내담자가 맺는 상담관계 역시 상담자 경력수준에 따라 다를 것으로 예상된다.

Strupp(1958)은 상담자 경력과 치료 분위기와와의 관계를 살핀 결과, 경력이 많은 사람들이 보다 더 우호적인 치료적 분위기를 만들었다고 하였다. Beery(1970)는 상담자 경력과 내담자 태도에 대한 상담자 반응을 연구한 결과, 숙련상담자나 비숙련 상담자나 내담자의 태도가 우호적이냐 적대적이냐 하는 것에 영향을 받기는 하지만 숙련상담자가 비숙련 상담자에 비해 보다 더 긍정적으로 반응했다고 하였다. 이는 숙련상담자가 비숙련 상담자에 비해 내담자 태도에 따른 영향을 덜 받고, 보다 일관적으로 행동한다는 것을 나타내 주는 것이다. Mullen과 Abeles(1971)의 연구에서의 결과처럼 숙련상담자의 경우엔 내담자를 공감함에 있어서 자신이 그 내담자를 좋아하나 그렇지 않느냐에 별

로 영향을 받지 않는데 비해, 비숙련 상담자의 경우엔 많은 영향을 받는다는 것을 알 수 있다.

지금까지 살펴본 이러한 선행연구 결과들은 숙련상담자와 초보상담자 간에 상담 언어반응상의 차이가 있음을 말해주는 것이다. 그러나 이러한 선행연구들은 다양한 측면에서 초보상담자와 숙련상담자 간에 차이가 있다는 것을 보고하고는 있지만 상담자의 언어반응의 차이를 연구하기 위해 상담자의 프로토콜을 분석한 연구가 대부분으로 연구 결과를 접하는 독자로 하여금 숙련상담자와 초보상담자 간의 반응이 정말로 어떻게 구체적으로 다른 지를 명확히 제시해 주지는 못하고 있다.

또한 대부분의 선행연구들이 상담자의 각 반응을 따로 떼어내어 그 빈도를 측정된 것으로 상담과정의 언어반응을 '형식'중심으로만 분석하는 경우가 많았다. 이러한 경우 숙련상담자와 초보상담자의 언어반응이 '형식'상으로는 동일하나 '내용'면에서 차이를 지닐 수 있으므로 문제가 될 수 있다. 그러므로 지금까지 나와 있는 연구 결과는 일반적인 상담장면에서 나타나는 상담자의 반응을 숙련상담자와 초보상담자의 두 집단의 차이를 통해서 살펴본 연구들과 상담자와 내담자의 상담과정 속에서 상호작용을 하면서 나타나는 차이들을 상담 반응의 측면에서만 살펴본 것이었다.

그러나 이러한 상담반응 형식과 연계되어 일어나는 상담과정 변인들에 관한 연구는 아직까지 별로 이루어지지 않았다. 한편, Hill과 그의 동료들(1988)은 반응 형식과 연계되어 일어나는 과정 변인들에 관한 연구가 상담 반응들만을 연구한 연구 결과들보다 상담과정에 관한

이해를 더욱 도모해 줄 수 있다고 보고하고 있다.

상담과정 속에는 상담자와 내담자 간에 일어날 수 있는 많은 현상들이 있을 수 있다. 상담과정은 상담자와 내담자 간의 다양한 역동으로 이루어진다. 그러므로 상담자와 내담자 간에 이루어지는 다양한 역동을 어떻게 잘 다루어나가느냐에 따라 상담의 효과와 성과가 좌우된다고 할 수 있다. 그러나 이 때 상담자와 내담자 간에 일어날 수 있는 역동적인 관계를 방해하는 다양한 요인들이 있을 수 있다. 그 중에 하나가 상담과정 속에서 내담자가 상담자에게 나타내는 저항(resistance)일 것이다.

보통 내담자가 상담과정 중에 저항을 보이는 경우 상담자들은 당황하기 쉽다. 또한 저항이 일어남으로써 상담자가 내담자를 이해하는데 있어서 때로는 미묘한 갈등을 일으킬 수도 있다. 그렇다면 이러한 저항은 왜 일어나는 것일까? 주로 저항은 내담자가 상담과정에 참여하는 것이 자의적이 아니라 강제적이라고 흔히 느끼거나 내담자가 자신의 문제에 부딪칠 만한 준비가 되어 있지 않은 상태에서 상담자가 내담자의 문제를 지각했다고 해서 부적절한 시기에 개입할 때 또는 상담자가 내담자를 지지해주거나 촉진시켜 주는 경우보다 내담자에게 가르치려고 하고 직면시키고자 할 때 주로 일어나기 쉽다(Patterson & Forgatch, 1985). 이 때 내담자는 자신의 문제를 다루는 것에 대한 두려움과 불편함으로부터 벗어나고자 하는 표현의 하나로 저항을 나타낸다.

또한 저항은 상담자의 권력행사에 대한 내담자의 잘못된 지각-실체 존재하지는 않지만 내

담자가 느끼는 잠재성-때문에 흔히 일어날 수 있다. 저항이 나타나는 원인으로서는 이것 이외에도 여러 가지 원인이 있을 수 있다. 내담자 스스로 자신은 상담을 할 어떠한 이유도 없다고 생각하는 경우나 자신을 상담장면으로 보낸 부모, 교사, 기관을 원망하는 경우와 또는 상담자에게 자신을 넘긴 것에 대해 분개하는 경우에 저항이 일어나기 쉽다. 또한 상담자에게 찾아가는 것을 나약함, 실패와 부적절성을 인정하는 것으로 믿는 내담자도 저항을 나타내기 쉬운 경우이다. 그들은 상담자를 찾아가는 것이 자신의 체면을 손상시킨다고 느껴 반항하는 것으로 그들의 자아존중감을 지킨다. 어떤 내담자는 상담에서 자신의 권리가 존중되어지지 않는다고 느껴 저항을 일으킬 수도 있다. 또한 “권위”인물 또는 “기관”에 저항하는 것을 통해, 개인적인 힘에 대한 욕구를 느끼고 그것을 확인하고자 “나는 상대적으로 무기력하지만 여전히 저항할 힘을 가지고 있다”는 표현을 저항으로 나타내는 경우도 있다. 이것으로 보아, 내담자들은 비록 그들이 저항감을 느끼게 하는 원인에 대해서 정확하게는 모르더라도 그들의 지각대로 행동하기 때문에, 상담과정에서 내담자가 어떤 강제성을 느낀다면 결과는 저항하는 형태로 나타난다고 볼 수 있다.

저항을 나타내는 표현 또한 다양할 수 있다. 이러한 상담자에 대한 내담자의 저항은 상담자에 대한 부적절한 불평 또는 비난, 방어, 화제 전환(주제 변화)과 부적절한 요구들, 상담자에 대한 과도한 사적 질문, 상담방법에 대한 불만, 상담초기에 상담을 종료시키는 행동 등으로 나타난다(Hill et al, 1981).

Patterson(1984)은 내담자의 저항을 두 가지 변인의 결과로 인해 나타난다고 보고하고 있다. 상담의 초기단계에서 저항을 가져오는 첫번째 변인은 내담자의 개인적인 요인과 사회적인 요인이며, 상담의 중간단계와 마지막 단계에서 저항을 가져오는 변인은 상담자의 직접적인 개입(예; 교수(teach) 또는 직면(confront))이다. 이것은 내담자와 상담자가 각자의 행동을 변화시키려 하는 양방향적(bidirectional) 효과라고 추정되고 있다. 이러한 결과는 내담자의 행동을 변화시키려는 상담자의 노력이 상담기간 동안 내담자의 저항행동을 일으키는 중요한 결정요인이 된다는 것을 말해 준다. 또한 내담자의 저항행동이 상담자의 행동을 변화시킬 수도 있음을 말해 준다. 즉 내담자의 저항행동이 계속되면, 상담자는 부정적인 방향으로 내담자를 평가하게 될 수 있다. 실제로, 내담자는 상담자에게 일정한 거리를 유지시키게 하고, 상담기술을 자제케 하고 이행되지 않은 상담자와의 약속을 무시하도록 할 수도 있다.

그러나 심지어 잘 훈련받은 상담자들의 노력조차도 내담자로 하여금 저항을 일으키게 할 수 있다. 이러한 결과들로 볼 때, 상담자들에게는 두 가지 기술이 요구되는 것으로 볼 수 있다. 첫째는 내담자를 상담하는 기술이고 두번째는 내담자의 저항에 효과적으로 대처하는 기술이다. 또한 몇몇 선행 연구들로 보았을 때, 반영·직면·해석 등의 상담과정에 있어 상담자에게 꼭 필요한 행동이라 하더라도 내담자에게는 저항을 일으킬 수 있는 요인으로 작용한다고 볼 수 있다. 그러므로 초보상담자 뿐만 아

니라 숙련상담자들도 실제 상담장면에서 내담자의 저항을 어떻게 감소시켜 나가는지에 대해 관심을 가지고 연구해야 할 필요성을 제시해 준다. 따라서 내담자의 저항은 상담효과를 결정짓는 중요한 상담의 과정변인임에 틀림없다.

저항의 영향을 경험하지 못하거나 이것의 의미를 제대로 모르는 초보상담자들은 이러한 내담자의 저항행동을 볼 때 스트레스를 경험하며 상담과정에서 당황하게 된다. 때로는 당황하고 산란해진 초보상담자들은 내담자에게 자신의 감정을 언어적으로나 비언어적인 형태로 상담과정에서 유용하지 못한 방법들로 반응하기 쉽다. 그러나 다양한 연구결과를 통해서 살펴본 것처럼 많은 경험을 쌓아온 숙련상담자들은 저항을 초래할 확률을 줄일 수 있으며 저항이 상담과정 중에 일어났다 하더라도 이를 다루어갈 준비가 되어 있을 것이다.

그렇다면 숙련상담자들은 저항을 어떻게 다루어 나가는 걸까? 이처럼 상담의 효과에 영향을 주는 중요한 상담과정 변인인 저항과 숙련상담자와 초보상담자 간의 저항을 다루어 가는 데 있어 어떠한 차이가 있는지를 살펴보는 연구는 상담성과면에서나 상담자 경험측면에서도 중요한 시사점을 줄 수 있을 것이다. 또한 저항에 대한 상담자 언어반응을 연계시킨 연구는 숙련상담자와 초보상담자가 상담과정에서 나타내는 특성을 살펴볼 수 있으며 또한 저항이라는 특수상황을 다루어 가는 자세와 기술의 차이 역시 밝힐 수 있을 것이다.

그러나 이처럼 상담과정과 상담성과에 미치는 효과에 있어서 저항의 중요성에도 불구하고 이를 체계적으로 연구하지 못했다.

실제 초보상담자들과 숙련상담자들이 저항에 어떻게 대처해 나가는지를 비교한 연구는 거의 이루어지지 못했다. 그동안 수행된 저항에 대한 연구들은 단순히 내담자의 저항이 일어나는 원인과 내담자가 저항으로 나타내는 저항표현만을 단편적으로 연구했을 뿐이다. 상담장면에서 저항이 일어날 경우 숙련상담자들이 이에 어떻게 대처해 나가는가를 경험적으로 연구한 사례는 거의 전무한 실정이다.

그리하여 본 연구에서는 숙련상담자들이 내담자의 저항에 대하여 실제로 어떻게 대처하는가를 밝혀보고자 하였다. 본 연구에서는 이를 분석하기 위하여 숙련상담자와 초보상담자가 내담자의 저항에 대하여 보이는 언어반응의 차이를 비교하였다. 연구에서 설정한 저항상황은 ‘내담자가 상담효과가 없다고 상담자에게 상담종결을 요구하는 상황’이었다. 이 상황에 직면해서 숙련상담자나 초보상담자가 어떻게 대처하는가를 그들의 언어반응을 분석하여 밝혀보고자 하였다.

방 법

연구대상

본 연구는 숙련상담자(상담경력 5년 이상인 자-상담심리 전문가 자격증 취득자: 16명, 전임 연구원 및 상담실장: 7명) 23명과 초보상담자(상담경력 2년 이하인 자) 40명을 주 연구대상으로 하였다. 이들의 선발기준은 아래와 같다.

숙련상담자(숙련자)

숙련상담자의 1차 대상으로 한국 상담 및 심리치료학회에서 규정하고 있는 자격요건에 따라 상담심리 전문가 자격증을 취득한 자로 하였으며 2차 대상으로 상담심리학 전공의 박사학위를 취득한 자, 3차 대상으로 석사학위 취득자로서 상담경력 5년 이상인 자로 하였다.

연구에 참여한 숙련상담자들은 교육학과나 심리학과에서 상담을 전공한 사람들로서 연령 분포는 만 30- 63세이며, 성별 분포는 남자 9명 여자 14명이었다. 연구에 참여한 상담자들의 상담경력은 숙련상담자들 사이에서도 그 차이가 많았는데, 상담년수 5-20년, 상담사례수 50-5000사례, 상담회기수 600-8000회, 수퍼비전 받은 횟수 5-100회, 그리고 학위에 있어서는 석사학위 소지자, 박사과정중, 박사과정 수료자, 박사학위 소지자 등 다양하였다.

숙련상담자가 취하는 상담접근 방식은 주로 절충방식을 택하고 있었으며, 상담자만의 주요 기법을 쓰는 상담자는 인본주의 2명, 인지적 기법 1명, 정신역동 6명, 가족치료 기법 1명 이었다.

초보상담자(초보자)

초보상담자로서의 자격요건은 대학에서 교육학과, 심리학과 등의 상담관련 학과를 졸업한 자 또는 석사과정중에 있거나 석사 과정 수료자로서 상담경력 2년 이하인 자, 그리고 석사학위 취득자라도 상담 경력이 2년 이하인 자는 초보상담자로 정의하였다.

연구에 참여한 초보상담자들은 교육학과나 심리학과에서 상담을 전공하고 있거나 전공한

사람들이다. 이들의 연령분포는 만 23세-30세이며, 성별분포는 남자 5명, 여자 35명이었다. 연구에 참여한 상담자들의 상담경력은 이미 본 연구에서 자격을 규정해 놓고 대상표집에 들어갔기 때문에 큰 차이는 없었으나 상담년수 1개월-2년 이하, 상담사례수 0-20사례, 상담회기수 0-150회기, 수퍼비전 받은 횟수 0-20회, 그리고 학위에 있어서는 학사, 석사과정, 석사과정 수료자, 석사학위 소지자, 박사과정 등 다양하였다. 초보상담자가 주로 취하는 상담 접근 방식 역시 절충방식을 택하고 있었다.

질문지 작성 및 수집

내담자의 저항에 대한 숙련상담자와 초보상담자의 반응에서 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위해서 저항상황을 모의로 설정하여 설문지를 제작하였다. 이 설문지에 수록된 가상적인 내담자의 저항상황을 설정하기 위해 Tracey (1988)가 제작한 TRQ(상담자 반응 질문지-The Therapist Response Questionnaire)를 번안한 상황중 내담자의 저항으로 적합한 상황일부와 본 연구자가 설문지 제작을 위해 만든 상황 모두 10가지를 설정하여 10명의 상담심리 전공 대학원생들의 평정을 통해 가장 적합한 저항상황으로 선발빈도가 높았던 저항사례 3가지를 선정하였다. 이는 내담자가 과다한 사적 질문을 하는 상황, 내담자가 상담종결을 원하는 상황, 내담자가 상담자의 상담방법에 불만을 나타내는 상황이었다. 이들 중 본 연구에서 최종적으로 분석한 상황은 아래에 제시한 내담자가 상담종결을 원하는 상황

으로 상담상황에서 내담자가 호소하는 진술문으로 구성하였다.

“내담자 P는 4회 상담중에 나에게 “선생님, 저는 제 문제가 뭔지 압니다. 그렇지만 알기만 하면 될 합니까. 아무런 도움도 되지 않는데요. 어디 그 뿐입니까? 상담을 처음 시작할 때나 지금이나 똑같잖아요. 이젠 선생님 질문에 더 이상 대답하고 싶은 마음도 없어요. 언제나 같은 말만 되풀이하고 해결이 안 되니까 얘기하고 싶은 마음이 안 생겨요. 아무 의미가 없으니까요. 이젠 저 혼자 해결해야겠어요.”라고 말했다.”

위의 상황에서 상담자들이 실제 상담장면에서 자연스럽게 반응하듯이 자신의 반응을 자유롭게 기술하도록 하였다. 기술방식은 어떤 형식을 갖추도록 요구하지 않았다. 시간을 무제한으로 주어 어떤 제약도 가하지 않았다.

본 연구를 위해서 제작된 설문지는 피험자에게 개별적으로 우편으로 우송하거나 직접 방문하여 자료수집을 하였다.

자료에 대한 내용분석

회수된 설문지는 상담자와 상담자의 경험수준을 알 수 없게 무선번호를 붙인 후 설문지에 기술된 상담자의 반응을 평정케 하였다. 평정은 상담심리 전문가 2명(박사과정 수료)과 상담심리사 1명(석사학위 소지자)으로 이들의 실제 상담경력은 2명이 7년이었으며 1명은 2년 6개월이었다. 이들은 미리 개별적으로 1차 평정을 한 뒤에 불일치한 평정은 서로 간의 토론을 거쳐 일치시켰다. 숙련자와 초보자의 언어반응 내용을 질적분석하기 위하여 1단계 유사반응

분류와 2단계 유목별 분류로 이루어 졌다.

1단계: 유사반응 분류

내담자의 저항에 대해 숙련자와 초보자가 반응하는 내용에서 이 두 집단중 어느 집단이 그 반응에 있어 더 다양하게 반응하는가를 알아보기 위해 상담자들이 자유기술한 내용들을 일정한 틀을 가지지 않고 동일한 반응 내용들끼리 묶어서 분류하였다. 이를 위해 숙련자 23명과 초보자 40명이 반응한 모두 63개의 반응내용을 63개의 카드로 만들었다. 이를 무작위로 섞어 3명의 평정자(상담심리 전문가 2명, 상담심리사 1명)에게 주어 동일 반응을 묶어 분류하도록 하였다. 평정은 평정자 개인이 1차로 한 뒤에 상이한 평정카드는 3인이 서로 토론을 거쳐 평정을 일치시켰다. 각각 하나의 묶음으로 분류된 반응내용들 안에 속해 있는 숙련자와 초보자의 유사반응 갯수는 숙련자는 23개로, 초보자는 40개로 나눠 백분율로 계산하였다.

2단계: 유목별 분류

분류유목: 내담자의 저항에 대한 숙련자와 초보자가 반응한 내용을 Friedlander(1982)가 개발한 상담자 언어반응의 유목체계인 9가지 언어반응 유목을 가지고 분석하였다. 그 유목 체계에는 포함되어 있지 않지만 본 연구의 평정을 위해서 필요한 한 가지 유목(공감,반영 및 의미탐색)을 공감(반영)또는 재진술 유목의 세부유목으로 추가시켰다.

Friedlander(1982)가 개발한 상담자 언어반응의 유목체계(Hill Counselor Response Category- Revised)는 다음과 같다.

1) 격려(encouragement)/ 인정(approval)/ 위로(reassurance) ; 단순한 동의·인정·이해를 지칭하는 짧은 문구의 반응이나 정서적 지지 혹은 강화를 나타내며, 내담자의 불안을 완화시키는 반응이다.

2) 공감, 반영(empathy, reflection) 또는 재진술(restatement) ; 내담자의 말을 바꾸어 말하되, 그것의 감정적 의미를 언급하는 말 또는 내담자가 한 말을 바꾸어 되돌려 주는 반응이다. 이 유목은 본 연구를 위해 두 가지의 세부 유목으로 나누었다.

- ① 단순 공감, 반영(simple empathy, reflection): 단순히 내담자의 심정을 감정적으로 언급한 말.
- ② 공감, 반영 및 의미탐색(empathy, reflection/ exploring meaning): 내담자의 현재의 느낌과 과거의 느낌 등을 상담자가 음성, 비음성 언어로 표현해 주거나 내담자의 질문에 내포되어 있는 말의 의미를 살펴 보는 것이다.

3) 자기 개방(self-disclosure) ; 상담자가 자신의 개인적인 감정과 경험을 드러내는 반응이다.

4) 직면(confrontation) ; 내담자의 말이나 행동상의 불일치를 지적하는 것이다.

5) 해석(interpretation) ; 내담자가 명확히 의식하지 못하는 것에 대해 상담자의 견해, 사고의 틀로 해석하는 반응이다.

6) 정보 제공(providing information) ; 사실, 이론, 자료 등의 정보를 제공하는 것이다.

7) 직접 지시(direct guidance)/ 조언(advice) ; 내담자에게 주는 모든 종류의 지시나 충고가 포함된다.

8) 정보 요구(information-seeking) ; 내담자에게 간단한 대답을 요구하거나 내담자의 반응

을 이끌어 내는 모든 종류의 질문을 하는 것이다.

9) 기타 반응(the unclassifiable) ; 내담자의 문제와 관계없거나, 다른 유목에 적절하지 않은 반응이다.

내용분석: 앞의 유사반응 분류를 토대로 해서 위의 3명의 평정자들은 숙련자와 초보자들의 언어반응이 유목별로 어떠한 차이가 있는가를 알아보려고 Friedlander(1982)의 상담자 언어반응 유목체계를 사용하여 유목별로 숙련자와 초보자들의 언어반응들을 분류하는 유목간 내용분석을 하였다. 이렇게 3명의 평정자들에 의해서 유목별로 분류된 언어반응들에 대한 평정은 평정자 개인이 1차로 한 뒤에 상이한 평정카드는 3인이 서로 토론을 거쳐 평정을 일치시켰다. 이렇게 평정이 일치된 유목별로 분류된 언어반응들은 숙련자는 23개의 반응으로, 초보자는 40개의 반응으로 나뉘 백분율로 계산하였다.

결 과

유사반응 분류에서는 앞에서 제시된 내담자가 상담종결을 원하는 저항상황에 대해 숙련자와 초보자가 반응한 내용들을 일정한 틀없이 유사한 반응들을 중심으로 분류해 보았다.

숙련자와 초보자가 나타낸 상담반응을 분석해 본 결과, 모두 18가지로 분류되었다. 이중 숙련자들의 유사반응 종류는 10가지였으며 초보자들에게서는 반응되었지만 숙련자들에게서는 반응되지 않은 것이 8가지였다.

반면에 초보자들의 유사반응 종류는 15가지였으며 숙련자에게서는 반응되었지만 초보자들에게서는 반응되지 않은 것이 3가지였다. 숙련자와 초보자 간에 유사반응 종류의 가짓수는 초보자가 숙련자보다 5가지 정도가 더 많았다. 이들 유사반응 분류를 토대로 숙련자와 초보자의 언어반응을 유목별로 분석한 결과는 다음과 같다.

양적분석

다음의 표 1은 숙련자와 초보자의 반응내용을 각 반응 유목별로 빈도를 제시한 것이다.

이 표에서 알 수 있듯이, 내담자가 상담종결을 원하는 상황에서 숙련자와 초보자 간에 몇 가지 언어반응 유목에 있어서 빈도상의 차이가 있었다. 반응 유목별 빈도의 차이를 좀 더 구체적으로 살펴보면, 숙련자는 공감 유목중 공감(반영) 및 의미탐색 반응을 가장 많이 하였고(35%), 다음으로 단순공감(반영) 반응을 많이 하였으며(26%), 그 다음으로 정보요구 반응(17%), 직접지시/조언 반응(13%), 상담자 자기개방 반응(4%)과 해석 반응(4%)의 순으로 반응하였다.

반면에, 초보자는 공감 유목중 단순공감(반영) 반응을 가장 많이 하였고(52.5%), 다음으로 격려/인정/위로 반응(12.5%)을 하였으며, 그 다음으로는 공감(반영) 및 의미탐색 반응(10%), 직접지시/조언 반응(10%), 정보요구 반응(10%), 상담자 자기개방 반응(2.5%), 해석 반응(2.5%)의 순으로 반응하였다.

표 1. 숙련자와 초보자 간의 유목별 반응빈도(%)

반응 유목 집단	격려/ 인정 /위로	공 감(반영)		상담자 자기 개방	직면	해석	정보 제공	직접 지시 /조언	정보 요구	기타 반응	합 계
		단순 공감	의미 탐색								
숙련자	· (0)	6 (26)	8 (35)	1 (4)	· (0)	1 (4)	· (0)	3 (13)	4 (17)	· (0)	23 (100)
초보자	5 (12.5)	21 (52.5)	4 (10)	1 (2.5)	· (0)	1 (2.5)	· (0)	4 (10)	4 (10)	· (0)	40 (100)

* ()은 백분율

이러한 결과로 보아, 숙련자 반응의 특성을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, 공감 유목 중 공감(반영) 및 의미탐색 반응 빈도가 가장 높은 것으로 보아(35%), 상담의 진전이 없어 상담을 그만두고 싶어하는 내담자의 답답한 마음을 공감(반영)해 주는 반응과 함께 상담의 효과를 가져오지 못한 이유와 내담자가 혼자 해결해 나간다면 어떻게 해 나갈 것인가에 대한 대안 탐색 반응을 주로 하였다.

둘째, 공감 유목 중 단순공감(반영) 반응의 빈도(26%)가 다른 반응유목보다 높은 것으로 보아, 상담을 그만 두고 싶어하는 내담자의 현재 마음상태를 충실히 공감(반영)해 줌을 알 수 있다. 또한 단순한 공감(반영) 뿐만 아니라 위에서 살펴 보았듯이 의미탐색 반응도 높은 빈도(35%)를 보이는 것으로 보아 충분한 공감(반영)과 아울러 내담자로 하여금 스스로 자신의 마음과 생각을 다시 정리해 볼 수 있도록 유도해 나가려 하였다.

셋째, 정보요구 반응의 빈도에서 숙련자(17%)가 초보자(10%)보다 다소 높은 것으로 보아, 내담자가 알고 있는 자신의 문제가 무엇인지 그리고 혼자 해결해 나간다면 어떻게 해

결해 나갈 것인지에 대한 질문을 함으로써 내담자가 다시 한번 자신의 생각을 정리해 볼 수 있는 기회를 마련하려 하였다.

넷째, 직접지시/조언 반응 빈도에서 숙련자(13%)가 초보자(10%)보다 약간 높은 것으로 보아, 상담의 진전이나 효과가 없다고 느껴져 상담을 그만두려 하는 내담자의 생각이 아직은 조급한 것임을 지시·조언·충고하는 반응을 나타내었다.

다섯째, 9가지 반응유목 중 몇 가지 유목(격려/인정/위로, 상담자의 자기개방, 직면, 해석, 정보제공, 기타 반응)에 대해서 반응을 하지 않거나 반응빈도가 매우 낮은 것으로 보아, 이것은 내담자의 저항에 대한 상담자의 개인적인 감정이나 생각들을 성급히 반응하기보다는 좀 더 탐색하려는 태도로 볼 수 있다.

한편, 초보자 반응의 특성을 살펴보면 아래와 같다. 첫째, 초보자는 공감(반영) 유목 중 단순공감(반영) 반응 빈도가 가장 높았는데(52.5%), 이는 내담자가 상담을 그만 두겠다고 하는 상황에서 초보자들은 그러한 내담자의 현재 마음 상태를 공감해 주는 것에 치중하고 있음을 알 수 있다. 그러나 내담자가 왜 상담을

그만 두고 싶어하는지, 어떠한 방법으로 혼자 해결해 나가려 하는지 등 내담자의 숨은 의도나 더욱 깊은 의미탐색 반응이 이루어지지 못한 아쉬움이 있다.

둘째, 숙련자와는 달리 초보자에게서만 격려/인정/위로 반응(12.5%)이 다소 나타나는 것으로 보아, 상담의 효과가 없어 상담을 그만두려 하는 내담자의 마음을 위로·격려하여 상담을 다시 재개하도록 하는 방법을 취하려 하였다.

셋째, 9가지 반응유목 중 몇가지 유목(상담자 자기개방, 직면, 해석, 정보제공, 기타 반응)에 대해서 반응을 하지 않거나 반응빈도가 매우 낮은 것으로 볼 때, 내담자의 저항에 대한 상담자의 개인적인 의견이나 감정 표현보다는 먼저 상담의 효과가 없다고 느껴져 상담을 그만 두려하는 내담자의 마음을 단순히 공감(반영)해 주는데 대부분의 초보자들이 매우 많은 중점을 두는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 특히

단순공감(반영) 반응 이외에는 높은 반응 빈도를 나타내는 유목이 거의 없는 것으로 보아 뚜렷이 알 수 있다.

질적 분석

위의 표 1에서 알 수 있듯이 내담자가 상담 종결을 원하는 상황에 대한 내용분석 결과, 유목별로 차이가 있는 유목도 있고 별로 차이가 없는 유목도 있었다. 그러나 숙련자와 초보자들의 반응내용이 같은 유목으로 분류되었더라도 그 유목분류 체제에서 간과한 측면들이 있을 수 있다.

따라서 이러한 간과된 측면인 숙련자와 초보자 간의 반응내용의 질적인 차이를 확인하기 위해서 숙련자와 초보자가 반응한 내용 중에서 질적인 차이가 있는 유목에 대해 더욱 구체적으로 그 내용을 분석해 보았다. 그 결과 숙련자와 초보자 간의 반응내용에서는 분명한 질적인 차이가 있었다. 다음은 숙련자와 초보자 간에 반응한 내용을 질적 분석한 것이다.

① 격려/인정/위로

이 유목에 해당하는 숙련자 반응은 없었고, 초보자 반응만 있었다.

① 격려/인정/위로 유목에서의 초보자 반응 특성

첫째, 초보자는 상담을 해도 별로 효과가 없다고 생각하는 내담자의 심정을 먼저 공감·위로해 주면서도 내담자의 결정이 아직 성급한 것임을 지적하는 반응을 다소 보였다(표 2, 초보자 반응 1번, 3번 참조).

둘째, 초보자는 상담에 대한 재구조화 반응을 함으로써 문제해결에 있어서 내담자의 역할을 강조하고, 상담을 유지시켜 나갈 수 있도록 내담자를 격려·위로하는 반응을 하였다(표 2, 초보자 반응 1번, 2번 참조).

셋째, 내담자의 행동을 오히려 상담을 통해 얻게된 긍정적 결과로 해석함으로써 내담자가 현재의 상담 상황을 재조명하고 다시 상담을 계속하도록 격려하였다(표 2, 초보자 반응 4번, 5번 참조).

격려/인정/위로 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응은 다음 표 2와 같다.

표 2. 격려/인정/위로 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응내용

집단 유목	숙련자	초보자
격려 / 인정 / 위로		<ol style="list-style-type: none"> 1. P씨가 힘들어 하시는 만큼 그런 생각을 갖는 것도 이해가 돼요. 하지만 수년간 지녀온 문제를 상담 몇 번 한다고 해서 금방 해결 할 수 있을까요? 좀 마음을 여유있게 갖고 차분히 함께 해 보기로 해요. 지금까지도 스스로 문제를 알 만큼 혼자 해 오셨던걸로 아는데, 이왕 어렵게 찾아오셔서 함께 이야기를 하기 시작했으니까 함께 더 해 보는게 어떨지요. 2. 물론 결국에는 당신의 문제를 당신 스스로가 해결하게 되겠지요. 전 당신의 조력자랍니다. 당신에게 문제 해결할 수 있는 당신 내부의 힘을 키워드린다고 생각하세요. 자포자기에 빠지지 마시고 다시 한번 편안한 마음으로 함께 풀어나가요 3. 상담을 해도 별로 달라지는 것 같지 않고 그래서 답답하겠네. 근데 당신이 당신 스스로 문제를 잘 안다고 생각하지만 아직 초기이고 상담한지 얼마 안되었으니 좀 더 동기를 갖고 함께 해 보자. 그리고 어떤 부분이 처음이나 지금이나 똑같은지 얘기해 보고, 그리 쉽게 빨리 변하지 않고 시간이 좀 걸릴거다! 4. 혼자 해결하겠다는 자체가 오히려 좋은 시작입니다. 도움이 될 수 있는 방법을 다른 곳에서 찾아봐도 좋겠지요. 그만 두어도 좋겠지만 괜찮다면 왜 유달리 그런 느낌인지 함께 얘기 나누다면 제게도 도움이 되겠어요. 5. 의미가 없다고 하셨나요? 우리가 이렇게 대화하고 있는 동안 곁으로 드러나지는 않지만 당신은 많은 생각을 하게 되었을 것입니다. 지금처럼 혼자서 해결하겠다는 반응도 처음 저를 만났을 때와는 다른 변화이지 않습니까?

② 공감(반영)

내담자가 상담종결을 원하는 상황에 대한 숙련자와 초보자 반응에서 공감 유목에 해당하는 반응이 두 집단 모두 특히 많았다. 그러나 숙련자와 초보자가 반응한 내용의 차이를 더욱 잘 구별하기 위해서 구분한 공감 내의 2가지 세부 유목(단순공감(반영), 공감(반영) 및 의미 탐색)에 대해서는 두 집단간에 뚜렷한 반응빈도상의 차이뿐만 아니라 그 내용상에서도 차이를 볼

수 있었다.

다음은 2가지 세부 유목별로 숙련자와 초보자의 반응내용의 차이를 더욱 구체적으로 살펴본 것이다.

i) 단순공감(반영)

① 단순공감(반영) 유목에서의 숙련자 반응특성 첫째, 숙련자는 상담이 진전이 없다고 느껴져 상담을 그만두고 싶어하는 내담자의 현재

핵심감정을 공감(반영)해 줄 뿐만 아니라 내담자가 무엇을 원하는지도 함께 파악하여 표현해주었다. 예를 들면, ‘변화가 없다고 생각되면 답답하지요. 뭔가 행동으로 옮기고 싶다는 말처럼 들리는데’, ‘자신의 문제를 빨리 해결하고 싶는데, 진척이 느린것 같아 실망스러운 것 같군요. 무엇인가 내가 바로 해결책을 제시해 주기를 원하는 것 같군요.’와 같은 반응을 들 수 있다.

둘째, 숙련자는 내담자의 심정을 공감(반영)해 주는데 있어서 간결하고 핵심적인 표현을 하였다. 예를 들면, 숙련자 반응에서 ‘4번째 상담을 하는데도 실제적으로 아무 진전이 없다는 것에 대해 더 내게 화가 많이 났구나.’와 초보자 반응인 ‘P씨는 상담을 통해 확실하고 눈에 보이는 결과를 얻어가고 싶으신데 지나가도 늘 그 자리인것 같아 상담에 대한 효과와 신뢰에 회의를 느끼고 늘 질문하는게 신문하는것 같아 화가 나셨나봐요.’는 거의 비슷한 의미를 전달하고 있지만 초보자 반응은 장황하고 다소 부적절한 단어를 사용한 반면에 숙련자는 짧지만 명확하게 의미를 전달하는 표현의 세련됨을 볼 수 있다.

㉠ 단순공감(반영) 유목에서의 초보자 반응특성

첫째, 초보자는 내담자의 현재 마음상태를 공감(반영)해 주는 것에서 반응이 그치고 있다(표 3, 초보자 반응 3번, 5번 참조).

둘째, 초보자는 내담자의 마음을 공감해 주는 표현에 있어서 숙련자와는 달리 부정적인 어감을 주는 단어(신문, 원망, 짜증, 포기, 화

등)를 사용하는 빈도가 높았다(표 3, 초보자 응 1번, 2번, 4번, 6번, 7번, 8번, 10번 참조). 즉 이것은 내담자의 현재 마음상태를 상담자가 다소 과장되게 표현한 것으로 볼 수 있으며 내담자의 정확한 내적 상태를 반영하지 못할 수 있다.

셋째, 초보자는 공감(반영) 표현에 있어서 표현 길이가 너무 긴 경향이 있다. 숙련자에 비해 문장의 길이가 상대적으로 길며 공감과 내담자의 상태를 구구절절 표현하는 경향이 있었다. 예를 들면, ‘그동안의 상담과정에 대해 실망스런 느낌이 드시고 또 이젠 지친듯 하신것 같아요. 그 말씀을 들으니 제 마음도 편치를 않네요..... 하지만, 전 여기서 아무런 희망이 없다고만 생각진 않습니다. 물론, P씨의 의견이나 생각이 존중되고 또 수렴된다는 전제가 있지요. 어쨌든 본인의 느낌을 솔직히 표현해 주어 고마워요. 이제 우리 그 문제를 같이 의논해 봐요.’와 표 3, 초보자 반응 12번, 13번과 같은 반응을 들 수 있다.

단순공감(반영) 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응은 다음 표 3과 같다.

표 3. 단순공감(반영) 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응내용

유목 집단	숙련자	초보자
단순 공감 (반영)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 자신의 문제를 빨리 해결하고 싶은데, 진척이 느린것 같아 실망스러운 것 같군요. 무엇인가 내가 바로 해결책을 제시해 주기를 원하는 것 같군요. 2. 변화가 없다고 생각되면 답답하지요. 뭔가 행동으로 옮기고 싶다는 말처럼 들리는데. 3. 4번째 상담을 하는데도 실제적으로 아무 진전이 없다는 것에 대해 더 내게 화가 많이 났구나. 4. 그래, 문제가 시원하게 해결이 됐으면 좋겠는데, 잘 풀리지 않는 것 같아서 무지 답답한가 보구나. 5. 원하는 만큼 빨리 진전이 이루어지지 않으니 무척 답답하고 좌절되는 것 같구나. 상담의 효능 자체에 대해서 회의도 들고. 6. 상담을 해도 문제가 해결되지 않고 그러니까 얘기도 안하고 싶고 상담도 의미가 없는것 같고 이제는 혼자서 해결하고 싶은 마음이네요? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. P씨는 상담을 통해 확실하고 눈에 보이는 결과를 얻어가고 싶으신데 지나가도 늘 그 자리인 것 같아 상담에 대한 효과와 신뢰에 회의를 느끼고 늘 질문하는게 신문하는 것 같아 화가 나셨나봐요. 2. 뭔가 도움을 받을 수 있을 것 같아 계속 질문에 대답하고 하는데 같은 말만 되풀이 되고 상담에 진전이 안되니까 실망되고 저에게서 믿음이 안생기나 보군요. 저에게 화도 나는것 같고..... 3. 반복되는 얘기만 자꾸하고 진전이 안되는 것 같아서 마음이 답답한가 보다. 4. 문제가 뭔지는 알겠는데 더 이상 해결되는 것도 없고 변화하는 것도 없으니까 말도 하면 뭐하나 싶고 빨리 진전이 없어 초조하고 답답하면서 한편으로 저에게 원망스러운 마음도 들 수 있겠군요. 5. 그동안 상당히 답답했나 봐요. 계속 같은 말만 하는 것 같고, 변화는 하나도 일어나는 것 같지 않고, 그래서 여기와서 상담하는게 별로 도움도 되지 않는다고 생각도 되나봐요. 6. 상담이 도움이 될 것 같아 여러모로 열심히 대답도 하고 문제를 찾아보기도 했지만 전혀 문제 해결에 도움이 되지 않는것 같아 짜증이 나나 보군요. 7. 상담을 해도 별로 도움이 되지 않는것 같아 P가 짜증이 많이 났나 보군요. 그 답답함이 느껴지고, 나도 그 심정이 이해가 돼. 8. 상담을 하면 금방 해결책이 얻어지거나 나아질 줄 알았는데 그렇게 되지 않으니까 짜증나나 보군요. 9. 문제를 알기 전과 후에 도움이 없다고 생각을 하는군요. 문제해결이 안되는것 같아 상담에 대해 실망을 한 것 같은데, 그만두고 혼자 해결하면 잘 할 수 있을것 같다는 말이죠? 10. 지금 P씨의 마음이 무척 답답하고 이 문제가 계속 그 자리에서 머물고 있는것 같아 차라리 그만 두고 싶고, 포기하고 싶은 마음까지 들겠어요. 11. 그동안의 상담이 본인에게는 별 소용이 없다고 느끼고 계시군요. 차라리 상담을 이쯤에서 그만 하는게 시간적으로나 본인에게 더 나으리라고 생각하고 계시는군요. 12. 계속 상담을 받는데 눈에 띄는 변화가 없으니 답답한가 보네. 자신이 다 아는 문제인데, 알고 있으면서 스스로 고쳐지지 않아 조급해 지기도 하고 상담을 하면 변화되리라 생각했는데 해결되지 않아 무의미함이 느껴지나 보네. 13. 음 너의 문제를 알지만 상담을 시작할 때나 지금이나 똑같이 언제나 같은 말만 되풀이 하는 것처럼 느껴지니까 속상하고 정말 계속 해야 되겠느냐는 의문도 들고 이런 자신의 모습 때문에 얘기하고 싶은 마음도 안생기고 한숨밖에 나오지 않는 것 같구나.

ii) 공감(반영) 및 의미탐색

아래 표 4에서 알 수 있듯이 숙련자가 초보자보다 공감(반영) 및 의미탐색 유목에 해당하는 반응을 훨씬 많이 하였다. 이러한 양적인 차이뿐만 아니라 반응내용에 대한 질적인 차이에 있어서 또한 의미가 있었다. 그 차이를 좀 더 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

㉠ 공감(반영) 및 의미탐색 유목에서의 숙련자 반응특성

첫째, 숙련자는 상담의 효과가 없어 상담을 그만 두려하는 내담자의 마음을 공감(반영)해 줌과 더불어 내담자의 상담에 대한 기대의 탐색이나 이제까지의 상담과정을 정리해 봄으로써 앞으로의 상담방향을 모색해 보려는 반응을 하였다. 이것은 내담자의 마음을 수용해 주면

표 4. 공감(반영) 및 의미탐색 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응내용

집단 유목	숙련자	초보자
공감 (반영) 및 의미 탐색	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담실에 와서 이야기를 해도 달라지는 것도 없고, 상담자가 도움을 주지 않는 것 같아서 실망했군요. 그럼 우리가 해왔던 과정들을 한번 살펴봅시다. 2. 문제가 뭔지 알지만 해결이 안되니 실망이 되지요. 혼자 해결한다면 어떤 방식으로 할 것인지 얘기해 주면 좋겠다. 3. 상담을 통해 별 도움이 안된것 같아 실망이 큰 모양이에요? 자 혼자 해결해 보겠다고 하는데 어떤 방법을 생각해 보았는지 같이 나누었으면 해요. 4. P가 이 시간에 와서 얘기는 많이 한 것 같은데 실제로 자신에게 아무런 도움이 안된다고 생각하는군요. 무척 화도 나고 속상할텐데..... 그런데 P가 갖고 있는 상담시간에 대한 기대에 대해 다시 한번 정리해 봐야 하지 않을까 하는 생각이 드네요. 5. 그래 빨리 변화나 내가 원하는 결과를 얻고 싶어 하는 마음에 조급하기도 하고 그런 것이 해결안돼 상담이 도움이 안되는 것으로 느껴지는구나. 그래 그럼 구체적으로 아는 것을 어떻게 실제의 변화에 도움이 되도록 행동했는지 검토해 보자. 6. 상담이 아무런 도움이 되지 않았다니 안타깝군요. 그러면 어떻게 하면 도움이 될까에 대해 이야기를 해 볼까요? 7. 변화가 없는 상담에 대해 실망이 되시는군요. P씨가 마음대로 안되 안타까우신것 같고 적절한 도움을 못 받고 있다고 생각하시는 것 같아 저도 안타깝습니다. 언제나 같은 말만 되풀이 한게 되고 변화되지 않는 이유를 함께 찾아보면 어떨까요? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 상담을 받는데도 별 변화가 없는 것 같아 속상하고 짜증이 나나 보군요. 효과있는 상담이란 서로가 노력해야 한다고 보는데 우리 서로 어떤 노력을 했나 봅시다. 2. 그동안 많이 지쳤나 보구나. 그런데 왜 같은 말만 되풀이하고 해결이 안되는것 같니? 3. 지금 기분이 짜증스럽고 결과가 보이지 않아 막연하고 답답하게 느끼시는군요. 지금 그 기분이 제가 당신의 정말 힘든 감정을 알아 차리고 공감해 주지 못한다고 느낀데서 나온 것인지 궁금하군요. 4. 돈, 시간, 노력, 온갖 노력을 다 해서 애를 써봐도 별 다른 변화가 없으니까 짜증이 나신게로군요. 혼자서 해결해 보겠다는 생각이 날 정도로 말이죠. 현대 혼자서 해결하시겠다고 어떤 방식으로 문제를 풀어 가실지 궁금해지네요.

서 내담자와 함께 보조를 맞추어 나가려는 상담자의 노력을 보여주는 반응으로 초보자 반응에서는 볼 수 없는 반응이다(표 4, 숙련자 반응 4번, 5번, 6번 참조).

둘째, 내담자에게 상담의 효과를 가져오지 못했던 이유를 내담자 스스로 탐색해 보도록 질문을 던짐으로써 내담자가 어떠한 이유로 상담의 효과가 없다고 여겨지는지를 알아봄과 동시에 그것을 상담장면에서 이루어 낼 수 있도록 내담자가 어떻게 노력할 수 있을지를 모색해 보도록 하였다(표 4, 숙련자 반응 1번, 7번 참조).

㉠ 공감(반영) 및 의미탐색 유목에서의 초보자 반응특성

첫째, 초보자는 숙련자의 반응과는 달리 상담과정에서 상담자와 내담자의 역할에 대한 책임여부를 묻는 반응과 상담자에 대한 신뢰여부를 내담자에게 확인해 보는 반응을 하였다. 이

것은 상담의 효과를 가져오지 못한 원인에 대한 시비를 가리는 듯한 어감을 주는 반응으로

내담자의 감정을 상하게 할 소지가 있어 보인다. 예를 들면, ‘효과있는 상담이란 서로가 노력해야 한다고 보는데 우리 서로 어떤 노력을 했나 봅시다’와 같은 반응과 ‘지금 그 기분이 제가 당신의 정말 힘든 감정을 알아 차리고 공감해 주지 못한다고 느낀데서 나온 것인지 궁금하군요’와 같은 반응(표 4, 초보자 1번, 3번 참조)에서 알 수 있다.

③ 직접지시/조언

이 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응을 전체적으로 볼 때, 내담자에게 계속 상담을 진행할 것을 권유하는 반응이 많았다. 또한 내담자의 결정이 성급함을 지적하면서도 한편으로는 조심스러워 하는 반응을 주로 하였다. 이를 더욱 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

표 5. 직접지시/조언 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응내용

집단 유목	숙련자	초보자
직 접 지 시 / 조 언	1. 본인도 문제를 알고 있으니까 뭔가 해결책을 제시해 주었으면 하는데 그렇지 않아 무척 답답하신가 보군요. 문제를 알고 있어도 그 문제가 왜, 어떻게 심각해 졌는지 그 과정을 알면 그 해결책도 거기에 있다고 생각이 듭니다. 2. 네 문제가 뭔데? 알면 제대로 그 바닥을 알아야지! 3. 자신의 문제는 짐작하면서도 해결이 안되기 때문에 상담을 하는거 아닌가요. 근데 이제 4회밖에 안되었는데 해결이 되어야 된단 말이죠. 너무 급하신 것 아닌가요? 그동안 몇 번 상담한게 아무 도움이 안되었나요?	1. 나에 대해 불만을 토로하는 것으로 느껴집니다. 문제가 해결이 되지 않는 것에 자신의 책임이나 역할에 대해 생각해 봅시다. 2. P씨 지금 당신의 문제를 안다고 하지만 생활이나 의식의 변화가 없다면 확실히 안다고 할수 없죠. 3. 이제 4회 상담이군요. 당신이 그렇게 느낀다면 그것이 솔직할 수 있겠지만 조금 성급한 것 같습니다. 4. P씨는 몇 번의 상담으로 자신의 문제를 내가 해결해 주고 어떤 해답을 줄 거라고 생각했던 모양이군요. 그러나 상담은 그런 것이 아닙니다.

㉠ 직접지시/조언 유목에서의 숙련자 반응 특성

첫째, 숙련자는 조언을 할 때에도 내담자의 마음을 공감하는 경향이 있었는데 이는 공감 이후의 조언 내용을 내담자가 받아 들이기에 용이할 것으로 보인다(표 5, 숙련자 1번 참조).

둘째, 숙련자는 내담자의 행동이 잘못된 이유를 명확히 언급해 줌으로써 내담자가 상담장면에 다시 몰입할 수 있도록 유도함을 알 수 있다. 예를 들면, ‘문제를 알고 있어도 그 문제가 왜, 어떻게 심각해 졌는지 그 과정을 알면 그 해결책도 거기에 있다고 생각이 듭니다’, ‘네 문제가 뭘데? 알면 제대로 그 바닥을 알아야지!’ 와 같은 반응이다.

㉡ 직접지시/조언 유목에서의 초보자 반응 특성

첫째, 초보자는 내담자가 상담의 종결을 원하는 행동을 상담자 자신에 대한 부정적 감정의 표현으로 생각하여 이에 대해 반박하는 반응을 하였다(표 5, 초보자 반응 1번, 4번 참조). 이것은 상담효과에 대해서 상담자 탓을 하는 내담자에게 내담자의 역할을 언급함으로써 내담자의 탓으로 원인을 돌리려는 경향으로 볼 수 있다.

둘째, 나름대로 확신있게 반응하면서도 숙련자와는 달리 비교적 부드럽게 반응하였다. 이것은 내담자의 조급한 행동을 지적하는 한편 내담자가 다시 상담을 계속 유지해 나갈 수 있도록 회유하는 반응이라 볼 수 있다(표 5, 초보

자 반응 1번, 3번 반응 참조).

직접지시/조언 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응은 <표 5>와 같다.

④ 정보요구

이 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응을 살펴보면 상담자의 의견이나 감정을 성급히 나타내기 보다는 대체로 내담자의 생각을 일단 들어보려 하는 자세를 볼 수 있다. 이를 더욱 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

㉠ 정보요구 유목에서의 숙련자 반응특성

첫째, 숙련자는 내담자가 알고 있는 자신의 문제를 어떤 식으로 파악하고 해결해 나가려 하는지에 대한 탐색반응을 주로 하였다. 이것은 상담자의 생각보다는 내담자의 생각을 우선시 하는 반응이라 볼 수 있다(표 6, 숙련자 반응 1번, 3번 참조).

㉡ 정보요구 유목에서의 초보자 반응특성

첫째, 초보자는 내담자의 의견을 질문하는 반응을 먼저 하지만 내담자의 행동이 성급한 행동임을 간접적으로 지적하는 반응을 하였다. 예를 들면, ‘혼자 해결할 방법은 알고 있나? 그 방법을 얘기해 볼까?’, ‘그러면, 상담이라는 것을 무엇이라고 생각하나요?’와 같은 반응들은 상담자가 성급히 내담자에게 다그치는 듯이 질문하는 듯하여 내담자를 위축시킬 수 있겠다.

ㄱ

표 6. 정보요구 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응내용

집단 유목	숙련자	초보자
정기 연구	<ol style="list-style-type: none"> 1. 문제 해결을 위해 무엇을 어떻게 하셨나요? 혼자 해결한다고 하시는데 어떻게 하시겠다는 것이지요? 2. 뭔가 진전이 없는것 같아 답답한가봐요. 상담초기는 문제를 알아가는 시기인데, P씨가 알고 있는 자신의 문제는 무엇이죠? 3. 결국 지금까지의 상담결과 자신 문제의 본질과 해답을 알았단 뜻이군요. 그리고 더 이상 진전이 없는것 같아 답답한 모양이군요. 혼자서 해결할 수 있다니까 좋습니다. 어떻게 해결할 수 있을지 한번 들어볼까요? 4. 상담 받으면 얼른 해결이 되리라 기대했나? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 그래?..... 혼자 해결할 방법은 알고 있다? 그 방법을 얘기해 볼까? 2. 그러세요! 그러면, 상담이라는 것을 무엇이라고 생각하나요? 3. P씨는 어떤 이유로 상담을 받으러 온 거죠? P씨가 생각하기에 처음 상담받으러 왔을 때와는 변화된 것이 무엇이라고 생각되나요? 4. 몇 번 상담을 해도 변화가 없는것 같아 상담을 그만두고 싶은 마음이 생기셨나봐요..... 여기서 무엇을 얻었으면 했는지 자세하게 설명해 주시겠어요?

둘째, 초보자는 내담자가 갖고 있는 상담에 대한 기대와 상담을 받고자 하는 이유 등을 다시 알아봄으로써 내담자로 하여금 상담을 통한 변화를 인식하도록 하였다(표 6, 초심자 반응 3번, 4번 참조).

정보요구 유목에 대한 숙련자와 초보자의 반응은 위의 표 6과 같다.

논 의

본 연구에서는 내담자가 저항을 보이는 상담 상황에서 숙련상담자와 초보상담자 간의 다음과 같은 언어반응 내용상의 차이가 나타났다.

첫째, 숙련상담자는 초보상담자에 비해 내담자가 저항을 보이는 상황에 대해서 나올 수 있는 반응내용이 대체로 유사한 반면에 초보상담자는 반응내용이 다양하였다. 이것은 내담자의 동일한 저항 상황에 대해서 숙련상담자일수록 상담자가 나타내고자 하는 언어반응의 내용이

초보상담자에 비해 대체로 유사한 것으로 보아 상대적으로 개인차가 적음을 나타내는 반면에, 초보상담자는 서로의 반응 내용이 다양한 것으로 보아 개인차가 크다고 볼 수 있다.

둘째, 숙련상담자와 초보상담자 간에 상담자의 언어반응에 있어 유목별로 질적인 차이가 있었다. 내담자가 상담종결을 원하는 저항상황에서 숙련상담자는 공감(반영) 및 의미탐색과 정보요구 반응을 초보상담자보다 많이 반응하였다. 그러나 초보상담자보다 단순공감(반영) 반응은 적게 하는 것으로 나타났다. 반면에, 초보상담자는 단순공감(반영) 반응을 가장 많이 하였고 숙련상담자와는 달리 격려/인정/위로 반응이 나타났다. 이것은 숙련상담자의 경우, 초보상담자와는 달리 내담자가 상담의 효과가 없어 혼자 해결하고 싶어하는 답답한 마음을 단순히 공감, 반영해 주고 격려해 주는데서 그치는 것이 아니라 혼자 해결한다면 어떻게 할 것인지에 대한 구체적인 탐색을 통하여 내담자

로 하여금 스스로 자신의 생각을 이성적으로 검토하고 정리해 볼 수 있도록 유도해 가는 경향이 있었다. 반면에 초보상담자는 내담자의 현재 마음의 상태를 공감해 주는데 초점을 두는 경향이 있었으며 내담자를 상담 장면으로 다시 몰입할 수 있도록 유도해 가는 반응은 부족한 경향이 있었다. 이것은 내담자가 왜 상담을 중단하고 싶어하고, 어떠한 방법으로 혼자 해결해 나가려 하는지 등 내담자의 숨은 의도나 더욱 깊은 의미가 있는지에 대한 어떤 탐색적 작업의 시도가 숙련상담자보다 훨씬 부족한 점으로 미루어 보아 알 수 있다.

셋째, 숙련상담자와 초보상담자 간에 상담자의 언어반응 유목내 내용에서 질적인 차이가 있었다. 전체적으로 볼 때, 숙련상담자는 불필요한 말은 가급적 절제하고 표현하고자 하는 핵심적인 내용의 말을 선별해서 사용하는데 비해 초보상담자는 내담자가 호소하는 표면적인 감정이나 내용만을 언급하고 핵심 내용은 별로 언급하지 않는 경향이 있다. 또한 반응길이가 길고 장황하여 내담자의 마음을 오히려 과장되게 표현하는 경향이 있다.

공감(반영) 및 의미탐색 반응과 정보요구 반응에서 볼 때, 숙련상담자는 내담자의 현재 심정을 공감(반영)해 줌과 더불어 내담자와 함께 좀 더 효과적인 상담을 하기 위해 내담자의 상담에 대한 기대나 생각을 정리해 봄으로써 앞으로의 상담방향을 모색해 보려는 반응을 하였다. 예를 들면, 'P가 이 시간에 와서 얘기는 많이 한 것 같은데 실제로 자신에게 아무런 도움이 안된다고 생각하는군요. 무척 화도 나고 속상할텐데..... 그런데 P가 갖고 있는 상담시간

에 대한 기대에 대해 다시 한번 정리해 봐야 하지 않을까하는 생각이 드네요' 와 같은 반응을 들 수 있다.

이러한 과정을 통한 내담자의 상담에 대한 기대의 탐색이나 이제까지의 상담과정을 정리해 보는 것은 앞으로의 상담목표와 상담방향을 모색해 보려는 시도로 볼 수 있다. 이것은 초보상담자에게서는 볼 수 없는 반응이다. 또한 이것은 상담자와 내담자 사이에 정서적 유대의 형성은 상담자의 경험수준과 관계없지만, 상담에서 해 나갈 과제, 특히 상담 목표를 합의하는 능력은 숙련된 상담자가 더 우월하다는 연구결과와 일치하는 것이다(Mallinckrodt & Nelson(1991), 윤경자(1992)).

직접지시/조언 반응에서 볼 때, 숙련상담자는 확신있고 자신감있게 표현하며, 내담자의 행동이 잘못된 이유를 명확하고 구체적으로 언급함으로써 내담자가 상담장면에 다시 몰입할 수 있도록 유도한다. 예를 들면, '문제를 알고 있어도 그 문제가 왜, 어떻게 심각해 졌는지 그 과정을 알면 그 해결책도 거기에 있다고 생각이 듭니다', '네 문제가 뭔데? 알면 제대로 그 바닥을 알아야지!' 와 같은 반응으로 알 수 있다. 반면에, 초보상담자는 반응을 부드럽게 누구러 뜨려 반응하거나 상담자-내담자 역할을 강조하는 반응을 주로 해서 자칫 서로의 책임 여부를 넘어 시비를 가리는 듯한 뉘앙스를 담은 반응을 하는 경향이 있다. 예를 들면, '나에 대해 불만을 토로하는 것으로 느껴집니다. 문제가 해결이 되지 않는 것에 자신의 책임이나 역할에 대해 생각해 봅시다.' 와 같은 반응을 보면 알 수 있다. 이러한 반응들은 상담진전을

방해할 수 있다.

본 연구에서 나타난 이러한 결과들은 상담 장면에서 아래와 같은 몇 가지 시사점을 제공한다. 첫째, 지금까지 연구되어온 선행연구는 숙련 상담자와 초보상담자 간에 다양한 측면에서 반응의 차이가 있다고 보고하고는 있지만 이러한 반응상의 차이를 구체적으로 볼 수 없었다. 숙련상담자와 초보상담자 간의 반응의 차이가 구체적인 상담 장면에서 어떻게 나타나는 지에 관한 연구 또한 거의 없었다. 따라서 초보상담자에게는 상담 장면에서 자주 발생할 수 있는 내담자의 저항에 대해 어떻게 대처해야 하는지 구체적인 방법을 참고할 자료가 부족한 것이 사실이었다. 그러므로 본 연구는 우리나라의 숙련상담자와 초보상담자가 이러한 내담자의 저항에 대한 언어반응에 있어 어떠한 차이가 있는지를 명확히 제시하고 또한 숙련상담자의 반응 내용이 어떠한지를 살펴봄으로써 초보상담자가 실제 상담 장면에서의 저항에 당황하지 않고 상담을 더욱 효과적인 방향으로 이끌어 나가는데 참고할 수 있는 자료를 제공하고 있다.

둘째, 내담자의 저항은 상담효과를 결정짓는 중요한 상담과정의 변인임에도 불구하고 지금까지 저항에 대한 선행 연구가 거의 없었다. 또한 이러한 내담자의 저항에 대해서 실제 상담자의 반응을 직접 분석한 연구논문은 아직까지 우리나라에서는 볼 수 없다. Hill 등(1988)이 보고하듯이, 반응형식과 연계되어 일어나는 과정변인들에 관한 연구는 상담반응들만을 연구한 연구결과들보다 상담과정에 관한 이해를 더욱 도모해 줄 수 있다. 따라서 본 연구에 내담

자의 행동체계중 하나인 '저항'이라는 상담과정 변인을 포함시켜 이러한 상담상황에서 숙련 상담자와 초보상담자의 반응내용을 직접 분석하는 것은 내담자가 저항을 보이는 상황에서 숙련상담자들이 어떻게 대처반응 하는 지에 관한 보다 구체적이고 실제적인 자료를 초보상담자들에게 제공해 줄 수 있다. 또한 상담훈련과 연구에 이러한 과정변인들을 포함시킨다면, 기술 습득에만 중점을 두는 요즘의 상담프로그램의 질을 한층 강화시켜 줄 것이다.

그러나 본 연구의 결과를 이와 같이 일반화하는 데는 몇 가지 제한점이 따른다. 첫째, 질문지를 사용하여 상담자의 반응을 평가하였으므로 실제 상담 장면에서 상담자의 반응을 평가하는 것과는 차이가 있을 것이다. 그러므로 실제 상담 장면에서 일어나는 저항에 관한 연구가 요구된다. 그러나 본 연구에서 제시하는 자료가 실제 장면에서 취할 수 있는 상담자들의 최선의 행동 또는 가능한 가장 높은 수준을 반영할 수 있다는 것을 지적할 수 있을 것이다.

둘째, 숙련상담자의 피험자수 부족이다. 본 연구에서는 실제 우리나라에서 숙련상담자로서 인정받고 활동 중인 상담심리 전문가를 대상으로 하려고 노력하였다. 그러나 한국 심리 학회의 상담 및 심리치료 분과에서 인정하는 자격증을 취득한 우리나라 상담심리 전문가는 약 80여명에 불과할 뿐만아니라 전문가로서 자격을 모두 갖추곤 있지만 자격증을 취득하지 않은 숙련상담자들의 수도 부족하였다. 따라서 많은 숙련상담자를 피험자로 하는데에는 매우 어려움이 있었다. 그러나 앞으로의 연구에서는 더욱 많은 피험자를 확보하여 숙련상담자들을

대상으로 한 상담경력에 따른 차이 연구도 고려되어야 할 것이다.

셋째, 상담자가 기술한 언어반응을 생생하게 살릴 수 있는 정확한 분석틀의 부족이다. 지금까지 연구되어온 상담자 언어반응 분석틀은 주로 상담자의 언어반응을 다시 양적으로 수량화한 통계적인 분석방법이었다. 그러나 이러한 양적인 분석틀은 상담자의 반응을 내용면에서 살리는 데에는 부족하다. 따라서 상담자의 언어반응 내용을 정확하고 구체적으로 분석할 수 있으면서도 반응내용을 자연스럽게 살릴 수 있는 과학적인 분석틀의 연구가 필요하다.

넷째, 상담장면에서 일어날 수 있는 저항, 전이와 같은 정신분석적인 구성요인들에 관한 활발한 연구가 요구된다. 상담장면에서 내담자가 보일 수 있는 정신분석적인 구성요인들이 많음에도 불구하고, 이에 대한 선행 연구자료가 부족하다. 상담자들이 이론책에서 배웠던 내담자의 다양한 역동적 행동이 실제 상담장면에서 일어날 경우, 적절한 대처방법을 참고할 만한 자료가 부족하다. 따라서 이러한 영역에 대한 활발한 연구가 앞으로 요구된다.

참고문헌

- 강혜영(1995). 상담자 경력에 따른 상담협력관계의 차이 분석. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김계현(1990). 카운슬링의 실제. 서울: 성원사.
- 김남희(1994). 상담초기에 있어서 상담자의 경험수준과 치료적 작업동맹 형성과의 관계. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤경자(1993). 상담자의 경험과 상담초기 작업동맹 및 상담회기의 효율성간의 관계. 이화여자 대학교 석사학위논문.
- 이장호(1983). 상담심리학 입문. 서울: 박영사. 3-171.
- 이형득(1984). 상담의 이론적 접근. 형설출판사. 131-322.
- 김충기·김현옥 공역(1993). 상담과 심리치료의 원리와 실제. 서울: 성원사.
- 채연희(1990). 상담자의 경험수준에 따른 상담자 언어 반응 차원의 분석. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 한국심리학회(1996). 상담과 심리치료- 상담전문가 자격규정. 6(1), 255-256.
- Beery, J. W.(1970). Therapists' responses as a function of level of therapist experience and attitude of the patient. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 34*, 239-243.
- Birk, J. M., Brooks, L.(1986). Required Skilled and Training Needs of Recent Counseling Psychology Graduates. *Journal of Counseling Psychology, 33*, 3, 320-325.
- Cummings, A. L.(1989). Relationship of client problem type to novice counselor response models. *Journal of Counseling Psychology, 36*, 3, 331-335.
- Dewald, P. A.(1994). 김기석 역, 정신치료의 이론과 실제. 고려대학교.
- Egan, G.(1990). The Skilled Helper(4th ed.). Loyola University of Chicago, 168-178.
- Elliott, Stiles, Mahrer, Hill, Friedlander, & Margison(1987). Primary Therapist Response Modes : Comparison of Six Rating Systems. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55*, 2, 218-223.
- Eric, H., & Charlesd, C.(1990). Examining Reasoning Skill Differences Between Expert and Novice Counselors. *Journal of Counseling and Development, 68*, 684-691.
- Ericsson, K. A., & Charness, N.(1994). Expert Performance - Its Structure and Acquisition. *American Psychologist, 49*, 8, 725-747.
- Hill, C. E.(1975). Sex of client and sex and

- experience level of counselor. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 6-11.
- Hill, C. E.(1986). An overview of the Hill counselor and client verbal response modes category systems. In Greenberg, L. S., & Pincus, W. M.(1986), *The Psychotherapeutic Process : A Research Handbook*, pp.131-160. New York: The Guilford Press.
- Hill, Corbett, Lightsey and Gomez(1992). Client Behavior in Counseling and Therapy Sessions : Development of a Pantheoretical Measure. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 4, 539-549.
- Hill, Helms, Spiegel, and Tichenor(1988). Development of a System for Categorizing Client Reactions to Therapist Interventions. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 1, 27-36.
- Hillerbrand, E., & Clairborn, C. D.(1990). Examining reasoning skill differences between Expert and Novice counselors. *Journal of Counseling and Development*, 68, 684-691.
- Hines, P. L., Stockton, R., & Morran, D. K.(1995). Self-Talk of Group Therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 2, 242-248.
- Kivlighan, D. M., & Quigley, S. T.(1991). Dimensions Used by Experienced and Novice Group Therapists to Conceptualize Group Process. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 4, 415-423.
- Martin, J., and Slemon, A. G., Hiebert, B., Hallberg, E. T., and Cummings, A. L.(1989). Conceptualizations of Novice and Experienced Counselors. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 4, 395-400.
- Patterson, G. R., & Forgatch, M. S.(1985). Therapist Behavior as a Determinant for Client Noncompliance : A Paradox for the Behavior Modifier. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 53, 6, 846-851.
- Stoolmiller, Duncan, Bank, & Patterson.(1993). Some Problems and Solutions in the Study of Change : Significant Patterns in Client Resistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 61, 6, 920-928.
- Tracey, T. J., Hays, K. A., Malone, J., and Herman, B.(1988). Changes in Counselor Response as a Function of Experience. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 2, 119-126.

The Difference in features of Verbal Responses between the Experienced and Novice Counselors to the Client's resistance

Hyun-Ah Lee Soo-Won Lee

Department of Education Hanyang University

The Present study was to identify the difference of features of verbal responses between the experienced and novice counselor to a situation of client's resistance during a counseling session. In considering that the client's resistance against the involvement into the counseling situation is an important factor in accomplishing the success of the counseling, it is important to see how this kind of troubling resistance situation could be solved and dealt with by the counselor, and how it can be solved by the counselor's degree of counseling experience. For this purpose, the counselor's level of practical/clinical experience was considered as the critical criteria to distinguish the novice from the experienced counselor. The experienced counselor in the study was considered as a professional who had at least 5 year practical experience, and the novice was considered as the counselor who had practical experience with below 2 years.

For the purpose, the experienced(n=23) and novice counselors(n=40) were selected as subjects. An episode to show a critical moment of a client's resistance was developed and administrated through questionnaire both the two groups. The purpose of the questionnaire was to analyze how each group differently responded to the situation. Three counselor experts applied Friedlander's(1982) Hill Counselor Response Category-revised to the responses of two groups and analyzed them in two ways: (1)feature in responses of 23 experienced counselors on the basis of the Inventory(identification of recurrent categories shown in the experienced counselor group's responses; (2)grouping similar responses shown in the whole subjects' responses without the distinction of two groups and developing them

to new categories(n=18).

The results are as follows. The experienced counselors's responses were converged into two categories: (1) empathy, reflection ; (2) information-seeking. While the novice's responses were hard to be grouped into certain categories because their responses were dispersed widely, the analysis showed that the experienced counselors effectively used the aforementioned two strategies for solving the dilemma of the clients' resistance.