

내담자의 분노에 대한 상담자의 반응

구자경 박성수

서울대학교 교육학과

본 연구는 내담자가 상담자 자신에 대한 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응이 상담자 자신의 특성에 따라서 어떻게 달라지는지를 탐색하기 위한 것이었다. 이를 위하여 본 연구에서는 내담자가 상담자에게 분노를 표현하는 내용을 담은 비디오테이프를 보면서 상담자가 반응하는 모의상담 연구방법을 활용하였다. 본 연구결과를 보면 첫째, 분노불편감이 높은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 많이 느끼며, 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하였다. 둘째, 상담경력이 많은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느끼며 회피반응을 적게 나타내며, 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하였다. 셋째, 여자 상담자가 남자 상담자에 비하여 불안을 적게 느꼈다. 넷째, 나이가 많은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느끼며 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하였다. 이러한 본 연구의 결과는 내담자의 분노를 효과적으로 다루기 위한 훈련이 필요한 사람이 누구인지를 구체적으로 알 수 있도록 하며, 상담자의 특성에 따라 차별화된 훈련과정과 방법을 적용하는데 활용될 수 있을 것이다.

상담자는 종종 내담자가 상담자 자신에게 분노를 표현할 때, 내담자의 분노감정을 객관적으로 탐색하고 이해하기보다는 그 상황에서 상담자 자신이 공격당하는 것 자체에 대한 불안이나 공포에 휩싸이게 될 수도 있으며 전문가로서 상담과정을 통제하지 못할 지도 모른다는 두려움이나 불안을 느낄 수

있다. 뿐만 아니라, 상담자는 분노하는 내담자나 그 감정 자체를 공감적으로 이해하기보다는 자신의 가치기준에 의해 방어적으로 평가하는 경향이 나타나기도 한다.

내담자의 분노나 적대감 표현이 상담자에게 부정적 반응을 유발시키는 조건이라고 할지라도 모든 상담자가 내담자의 분노나 적대

감에 대해서 동일하게 반응하는 것은 아니다. 내담자의 분노에 대해 상담자가 반응하는 방식은 상담자의 특성에 따라 다르게 나타날 것이다. 이에 여러 연구자들은 내담자의 분노나 적대적 감정에 대한 상담자의 반응을 결정짓는 상담자변인으로서 상담자의 성격(Bandura, Lipsher와 Miller, 1960; Jones, 1990; Mills와 Abeles, 1965; Sharkin, 1989b; Yulis와 Kiesler, 1968), 상담경력(Beery, 1970; Haccoun과 Lavigreur, 1979 ; Varble, 1968), 성(Johnson, 1978; Jones, 1990; Sharkin, 1989), 그리고 나이(Jones, 1990; Sharkin, 1989b)등을 연구하였다.

내담자가 상담자에게 분노를 표현할 때 이에 대한 상담자의 반응을 좌우하는 변인으로서 상담자의 성격을 밝히려는 연구들은, 내담자에 대한 상담자의 반응이 상담자 자신의 무의식적 갈등 및 욕구에 의해서 영향을 받을 것이라는 전제하에 이루어진 것이다. Freud를 비롯한 여러 고전적 연구자들(Ferenczi, 1919; Fliess, 1953; Simmel, 1926)은 역전이 반응이 상담자의 무의식적 갈등에서 비롯된다고 하였다. 그리고 역전이 반응은 비현실적이고 비합리적인 것이므로 상담자는 역전이 반응을 유발하지 않기 위하여 자신의 성격적 결함을 극복해야 한다고 하였다. 따라서, 효율적인 상담이 이루어지기 위해서는 내담자에게 해가 되는 역전이 반응을 가능한 줄일 필요가 있으며, 상담자가 역전이 반응을 하지 않기 위해서는 상담자 스스로 상담을 받음으로써 자신을 돌아보고 자신이 가지고 있는 성격적 문제를 해결하도록 노력할 필요가 있다고 보았다.

내담자가 상담자에게 강한 분노감정을 표

현할 때, 내담자의 분노감정에 대한 상담자의 반응에 영향을 미치는 상담자의 성격변인으로서 상담자의 분노에 대한 갈등 정도를 들 수 있다. 만일 자신의 분노와 관련된 해결되지 않은 갈등이 있는 상담자라면, 자신에게 분노를 표현하는 내담자에 대하여 상담자 자신이 공격적으로 반응하고 싶은 충동을 느낄 때 내담자에게 합리적이고 현실적으로 반응하기 보다는 내담자의 분노를 회피하기 위한 반응을 나타낼 수 있다 이것은 평소에 성(sex)에 대해 혐오감을 많이 느끼는 상담자가 성적 감정을 표현하는 내담자와 상담할 때 상담자가 내담자의 성적 욕망이나 사고로 인하여 당황한 나머지 내담자의 주제를 다른 것으로 전환시키려고 하는 경우와 유사한 패턴이다. 다시 말하면, 상담시간에 내담자와 이야기된 이슈가 상담자에게 갈등이 되는 것일 때 상담자는 내담자와의 상담을 효율적으로 진행하기 어렵다는 것이다. 이와 같은 맥락에서 본 연구는 내담자가 상담자에게 분노감정을 표현할 때, 그에 대해 상담자가 반응하는 방식이 상담자의 분노에 대한 갈등 정도에 따라서 어떻게 달라지는가에 대해 밝히는 것을 일차적인 목표로 하고 있다.

내담자의 분노에 대한 상담자의 반응이, 분노에 대한 상담자의 갈등 정도에 따라 어떠한 차이가 있는지를 보다 체계적으로 밝히기 위해서 다음을 고려할 필요가 있다.

첫째, 상담자의 분노에 대한 갈등 정도를 파악하기 위해 분노경향성과 분노불편감을 동시에 연구할 필요가 있다. 분노경향성(anger proneness)이란 광범위한 상황에서 분노를 자주 또는 강하게 느끼는 경향성을 의미하며, 분노불편감(anger discomfort)이란 심리내적으로 자

신이 분노를 경험하는 것에 대해서 불편해하고 자신의 분노를 표현하는 것에 대한 상대방의 반응에 민감해지는 특성을 의미한다(S harkin, 1989b). 상담자의 분노경향성이 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응에 미치는 효과는 분노불편감을 매개변인으로 고려할 때 더욱 분명히 나타날 수 있을 것이다. 왜냐하면 상담자마다 분노불편감의 정도가 다르므로 자신의 분노감정을 받아들이는 태도나 자신의 분노감정을 자연스럽게 다룰 수 있는 능력 또한 달라질 수 있기 때문이다. 즉, 분노불편감 수준이 낮은 상담자는 내담자에 대한 자신의 분노감정을 자연스럽게 현실적인 것으로 받아들일 것이고, 반면에 분노불편감 수준이 높은 상담자는 자신이 내담자에 대하여 분노를 표현해서는 안된다고 생각하여 자신의 분노감정을 억압하려 하고 이로 인하여 불안을 느낄 수도 있다.

둘째, 상담자의 분노에 대한 갈등 정도와 내담자의 분노에 대한 상담자 반응간의 관련성을 이해하기 위해서는 상담자 반응의 정서적, 인지적, 행동적 측면을 모두 고려할 필요가 있다. 예컨대, '갑'이라는 상담자는 분노한 내담자에 대하여 불안이나 분노를 많이 느낄지라도 내담자에 대한 자신의 감정을 잘 인식하고 관리하여 회피적 언어행동을 밖으로 나타내지 않을 수 있다. 한편, '을'이라는 상담자는 분노한 내담자에 대하여 불안이나 분노를 억압하고 내담자의 분노를 회피하려는 언어행동을 겉으로 나타낼 수 있다. 반면에 '병'이라는 상담자는 분노한 내담자에 대하여 불안이나 분노를 느끼거나 회피적 언어행동을 나타내지는 않을지라도 상담과정을 효과적으로 이끄는 데 필요한 인지적 기능을

제대로 발휘하지 못할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 상담자 반응의 정서적 측면으로서 불안과 분노, 인지적 측면으로서 내담자의 진술에 대한 부정확한 지각 그리고 언어 행동적 측면으로서 회피반응을 포함시킬 것이다.

셋째, 내담자의 분노에 대한 상담자 반응이 상담자의 분노에 대한 갈등 정도에 따라 어떠한 차이가 있는지를 보다 분명히 연구하기 위해서는 상담자의 상담경력, 성 및 나이가 상담자의 반응에 미치는 효과를 통제할 필요가 있다. 선행연구들에서 상담자의 상담경력, 성 및 나이가 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응과 관련이 있음을 말하여 주고 있다. 따라서 본 연구에서는 상담자의 상담경력, 성 및 나이가 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응과 어떠한 관련이 있는지를 밝히며, 이들 상담자 배경변인들의 효과를 통제하였을 때도 분노경향성 및 분노불편감과 같은 상담자 성격변인들에 따라 상담자반응의 차이가 유의하게 나타나는지를 검증하고자 한다.

내담자가 상담자를 향하여 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대한 상담자반응에 영향을 미치는 상담자의 특성이 무엇인지를 밝히기 위한 본 연구는 내담자의 분노를 효과적으로 다루기 위한 훈련이 필요한 사람이 누구인지 구체적으로 알 수 있도록 한다. 따라서 본 연구는 상담자의 특성에 따라 차별화된 훈련과정과 방법을 적용할 수 있도록 도울 수 있다는 점에서 상담자훈련의 효과를 제고 하는데 도움이 된다. 특히, 상담자의 성격변인과 배경변인에 대한 정보는 수련생의 개인적이고 전문적인 문제를 확인하고 이해하여 각자의 특성에 적합한 수퍼비전 환경을 창조

할 필요성을 강조하는 발달적 모델의 상담수퍼비전에서 유용하게 활용될 수 있다. 이에 따라 본 연구는 다음과 같은 네 가지 연구문제를 설정하였다.

첫째, 내담자의 분노에 대한 상담자의 정서, 인지, 행동적 반응은 상담자의 분노경향성과 분노불편감의 정도에 따라 어떻게 달라지는가?

둘째, 상담자의 분노경향성과 내담자의 분노에 대한 상담자의 정서, 인지, 행동적 반응간의 관련성은 상담자의 분노불편감을 고려할 때 더욱 분명히 나타나는가?

셋째, 내담자의 분노에 대한 상담자의 정서, 인지, 행동적 반응은 상담자의 상담경력, 성 및 나이와 같은 상담자 배경변인에 따라 어떻게 달라지는가?

넷째, 내담자의 분노에 대한 상담자의 정서, 인지, 행동적 반응은 상담자의 상담경력, 성 및 나이와 같은 상담자 배경변인을 통제한 후에도 상담자의 분노경향성과 분노불편감의 정도에 따라 유의한 차이를 나타내는가?

방 법

1. 연구대상

본 연구의 대상으로 참여한 사람들은 주로 교육학과, 심리학과, 사회복지학과의 석사 및 박사과정에서 상담을 전공하고 현재에는 S대학 학생생활연구소나 전문 청소년 상담기관에서 수련, 혹은 실제 상담에 임하고 있는 55명의 상담자들이었다. 연구 참여자들 중 39명은 여자, 16명은 남자였으며 상담자들의 나이는 최소 23세에서 최고 36세이었으며, 학

력은 석사과정 중에 있는 상담자들이 17명, 석사수료자 혹은 석사인 상담자들이 24명, 박사과정 중에 있거나 박사과정을 수료한 상담자들이 14명이었다. 그리고 상담자들 중 내담자의 입장이 되어 전문적인 상담자에게 상담을 받은 경험이 있는 상담자는 29명이었고 그러한 경험이 없는 상담자는 26명이었다.

2. 측정도구

(1) 상담자에 관한 기초정보

이 질문지는 상담자에 관한 기초자료를 얻기 위한 목적으로 제작된 것이며 상담자의 성별, 나이, 종교, 주로 취하는 상담접근방식, 상담 받은 경험 그리고 상담자의 경력을 알아보기 위한 문항들로 구성되었다. 상담자의 경력을 알아보기 위해서 상담자의 학위과정, 상담자가 실시한 총 상담년수, 상담사례수 및 상담회기수, 상담자가 수퍼비전을 받은 총 년수 및 회수를 질문하는 문항들이 포함되었다.

(2) 분노경향성 및 분노불편감 질문지

상담자의 분노경향성을 측정하기 위하여 Spielberger(1983)의 상태-특성분노척도(State-Trait Anger Scale) 중 특성분노척도(Trait Anger Scale: TAS)를 사용하였다. 그리고 상담자의 분노불편감을 측정하기 위해 Sharkin과 Gelso(1991)의 분노불편감척도(Anger Discomfort Scale: ADS)를 사용하였다. 특성분노척도와 분노불편감척도는 각각 15개의 문항으로 구성되었으며, 4점 리커트 척도로서 '전혀 그렇지 않다'일 경우 1점, '매우 많이 그렇다'일 경우 4점으로 채점되었다. 따라서 특성분노척도와 분노불편감 질문지는 각각 최소 15

점에서 최고 60점의 점수를 받을 수 있다.

(3) 상담자의 상태불안 및 상태분노 질문지

내담자의 분노에 접하였을 때 상담자가 내담자에게 느끼는 불안 및 분노를 측정하기 위하여 Spielberger, Gorssuch, Lushene, Vagg 와 Jacobs(1983)의 상태불안 질문지(State Anxiety Inventory)와 Spielberger, Jacobs, Russell과 Crane(1983)의 상태분노 질문지(State Anger Inventory)를 사용하였다. 상태불안 질문지와 상태분노 질문지는 4점 리커트 척도로서 '거의 그렇지 않다'일 경우 1점, '항상 그렇다'일 경우 4점으로 채점되었다. 상태불안 질문지는 20문항으로, 상태분노 질문지는 15문항으로 구성되었다.

(4) 상담지각 질문지

상담자가 분노한 내담자와의 상담내용을 부정확하게 지각하는 정도를 측정하기 위하여 본 연구자가 제작한 상담지각 질문지를 사용하였다. 상담지각 질문지는 총 30문항의 진위형 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 사용된 상담지각 질문지는 크게 세 가지 하위척도로 구성되어 있다. 첫번째 하위척도는 내담자의 진술을 표현되지 않은 것으로 생략하여 지각하는지를 측정하기 위한 것으로서 15개의 문항들로 구성되어 있다. 두 번째 하위척도는 내담자의 진술을 과장하여 지각하는지를 측정하기 위한 것으로서 7개의 문항들로 구성되어 있다. 세 번째 하위척도는 내담자의 진술을 약간 의미가 다르게 부분적으로 왜곡하여 지각하는지를 측정하기 위한 것으로서 8개의 문항들로 구성되어 있다. 본 연구자가 연구문항을 구성한 후 4명의 상담

전공 박사학위 소지자들이 상담지각 질문지가 연구목적에 적합하고 타당한지를 검토하여 최종적으로 완성하였다. 상담지각질문지에서 부정확한 지각점수는 최소 0점에서 최대 30점까지의 점수를 받을 수 있다. 부정확한 지각점수가 적을수록 상담자가 내담자의 진술을 정확하게 지각하였음을 의미한다.

(5) 접근-회피반응 척도

상담자의 회피반응을 측정하기 위하여 Bandura, Miller와 Lipsher(1960)가 상담자의 반응을 <접근>과 <회피>로 구분할 때 사용한 평정 척도를 활용하였다. 평정을 위한 분석단위는 각 상담자의 개별적인 언어반응이었다. 평정자들은 각 상담자의 반응을 <접근반응>과 <회피반응>으로 구분하도록 되어 있다. <접근반응>들은 내담자로부터 지속적으로 분노감정, 태도와 행동을 이끌어 내기 위한 반응들로서 승인, 탐색, 반영, 해석 등을 포함하며, <회피반응>들은 내담자의 분노감정을 억제하고, 금지시키고, 전환시키는 반응들로서 비승인, 화제 전환, 침묵, 무시, 잘못된 반영을 포함한다. 상담자의 언어행동을 접근반응과 회피반응으로 구분하기 위하여 연구에 참여한 모든 상담자의 반응을 축어록으로 만들고, 4명의 평정자들이 접근반응과 회피반응의 평정기준을 숙지한 후, 상담자의 반응을 평정하도록 하였다. 상담자의 회피반응 점수는 최소 1점에서 최고 5점까지 받을 수 있다. 회피반응점수가 적을수록 상담자의 접근반응점수가 상대적으로 높아지게 된다.

3. 모의상담장소 및 절차

자료수집을 위한 모의상담장소는 S대학 학생생활연구소의 상담실과 모 청소년 전문 상담기관의 상담실이었다. 이 상담실들은 본 연구에 참여한 상담자들이 평소에 내담자와 상담을 하던 곳이었다. 상담실의 책상위에 TV와 VCR을 설치하고 상담자들이 TV화면을 마주 보며 앉아서 상담을 할 수 있도록 하였다. 두 상담실의 분위기는 대체로 비슷하였고 상담자가 화면에 집중할 수 있도록 하기 위하여 상담실이 약간 어둡게 하였다.

모의상담과 자료수집의 절차를 살펴보면 다음과 같다.

가. 상담자에게 본 연구는 내담자에 대한 상담자의 반응을 탐구하기 위한 것이라고 말하여 주고, 상담자에 관한 기초정보와 상담자의 경력을 파악하기 위한 질문지와 분노특성 및 분노불편감 질문지를 실시하였다.

나. 상담자가 연구과정에 익숙해지도록 돕기 위해서 TV 화면을 통하여 시간관리의 어려움과 스트레스를 호소하는 내담자와의 상담을 약 3분간 실시하였다. 연습용 테이프의 내담자 역할자와 모의 상담용 테이프의 내담자 역할자는 다른 사람이었다. 비디오 테이프는 내담자가 상담자를 정면으로 바라보며 상담자에게 말하고 있다는 인상을 주도록 제작하였으나 화면에는 내담자의 모습만 보이고 상담자의 모습은 나타나지 않았다.

다. 연구자가 상담자에게 모의상담을 위한 내담자의 배경설명과 지시문을 나누어 주고 읽어 주었다. 배경설명문을 통하여 모의 상담의 내담자가 대학교 1학년 남학생이며 5회 상담에서 상담시간을 약 20분 가량 남겨 놓고 상담자가 내담자에게 지금까지 상담을 해 본

소감이 어떠한가에 대해 질문한 상황임을 제시하였다. 연구자는 상담자가 모의상담 방법을 충분히 이해하였는지를 확인한 후, 상담자가 내담자와 단독으로 대면하여 상담할 수 있도록 상담자가 상담을 다할 때까지 상담실 밖에서 기다리고 있었다.

라. 상담자는 TV 화면을 통하여 상담자에게 강한 분노를 표현하는 내담자 역할자의 말을 보고 들으며, 내담자의 말이 중단될 때마다 30초 동안 상담자의 입장이 되어 음성으로 반응하였다. 각 단락마다 내담자 역할자의 말이 끝난 것을 상담자에게 신호하기 위하여 약 3초 동안 화면에서 내담자 역할자의 모습이 정지되도록 하였다. 자극 테이프를 통하여 내담자가 상담자에게 분노한 내용은 상담자가 상담시간을 지키지 않았으면서 기다리는 시간 동안 내담자에게 아무 양해도 구하지 않은 것, 상담자가 상담을 늦게 시작했음에도 불구하고 상담을 평소시간대로 끝내려고 한 것, 상담자가 내담자 자신의 단점만 자꾸 드러낸다는 것, 상담자가 내담자 자신을 비난하고 추궁한다는 것 등이다.

마. 상담자의 음성반응은 분석을 위하여 모두 녹음되었다. 녹음된 상담자의 반응은 객관적 평정자에 의하여 접근반응 혹은 회피반응으로 분류되었다.

바. 비디오 테이프의 시청과 상담반응이 다 끝난 후, 상담자에게 상태불안 및 상태분노 질문지와 상담내용 회상질문지에 응답하도록 하였다.

사. 상담자에게 연구에 참여하여 준 것에 대해 감사의 인사를 하였으며 본 연구의 자료수집이 다 끝날 때까지 다른 상담자들에게 본 연구의 모의상담과정에 대하여 말하지 말

것을 부탁하였다.

연구결과 및 해석

1. 상담자의 분노경향성 및 분노불편감과 비효과적 반응

상담자의 분노경향성 및 분노불편감과 상담자의 비효과적 반응간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson r을 산출한 결과는 표 1과 같다.

표 1에서 상담자의 분노불편감이 상태불안과 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이로써 평소에 자신의 분노감정에 대해서 불편을 많이 느끼는 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 많이 느낀다는 것을 알 수 있다. 분노경향성이 생략, 과장, 왜곡과는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 분노불편감은 생략이나 과장과는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았으나 왜곡과는 유의미한 정적 상관관계를 나타냈다. 이로써 분노불편감이 높은 상담자일수록 분노한 내담자의 진술을 생략하거나 과장하

지는 않지만 왜곡하여 지각하는 경향이 있음을 알 수 있다. 또한 분노경향성 및 분노불편감은 회피반응과 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다.

상담자의 분노경향성과 내담자의 분노에 대한 상담자 반응간의 관련성이 상담자의 분노불편감을 고려할 때 더욱 분명해지는지를 알아보기 위하여 분노경향성과 분노불편감을 기준으로 상담자들을 네 집단으로 나누어 그들 집단간 상담자 반응의 차이를 검증하였다.

분노경향성 및 분노불편감을 기준으로 구분한 상담자 집단은 다음과 같다. 첫째는 분노경향성과 분노불편감 수준이 모두 낮은 상담자 집단(A집단)이고, 둘째는 분노경향성 수준은 낮고 분노불편감 수준은 높은 상담자 집단(B집단)이고, 셋째는 분노경향성 수준은 높고 분노불편감 수준은 낮은 상담자 집단(C집단)이고, 넷째는 분노경향성과 분노불편감 수준이 모두 높은 상담자 집단(D집단)이다. 여기서 상담자들의 분노경향성과 분노불편감을 높은 집단과 낮은 집단으로 구분하기 위한 기준은 본 연구에 참여한 상담자들의

〈표 1〉 상담자의 분노경향성 및 분노불편감과 비효과적 반응간의 상관관계(Pearson r)

	분노경향성	분노불편감
<u>정서반응</u>		
상태불안	.03	.23*
상태분노	.17	.18
<u>인지반응</u>		
생략	-.04	-.06
과장	-.07	.02
왜곡	.15	.30*
<u>행동반응</u>		
회피	-.13	.02

* p<.05

분노경향성과 분노불편감의 평균점수이었다.

상담자의 분노경향성 및 분노불편감에 따른 상담자의 비효과적 반응의 차이를 알아보기 위하여 일원변량분석을 한 결과를 보면 표 2와 같다.

표 2에서 상담자의 분노경향성 및 분노불편감에 따른 상태불안 점수의 차이가 통계적으로 유의미한 수준인 것으로 나타났다. 반면에 상담자의 분노경향성 및 분노불편감에

따른 상태분노 점수, 생략, 과장, 왜곡 점수와 회피반응 점수의 차이가 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

상담자의 분노경향성 및 분노불편감 수준에 따른 상태불안 점수의 차이가 통계적으로 유의미한 수준인 것으로 나타났으므로 이를 좀 더 자세히 알아보기 위하여 Scheffé 검증을 실시하였다. 그 결과, C집단(즉, 분노경향성과 분노불편감이 높은 상담자)과 D집단

〈표 2〉 상담자의 분노경향성 및 분노불편감에 따른 상담자의 비효과적 반응에 대한 일원변량분석 결과

A (n=27)	B (n=6)	C (n=9)	D (n=13)	F
평균 (표준편차)				
정서반응				
상태불안 50.36 (11.58)	51.00 (8.56)	41.56 (6.46)	56.46 (12.23)	3.35*
상태분노 19.96 (7.31)	17.00 (2.53)	17.56 (3.28)	23.15 (5.55)	2.16
인지반응				
생략 1.48 (1.45)	.17 (.41)	.33 (1.22)	1.31 (1.11)	1.77
과장 .96 (1.40)	1.17 (1.47)	.44 (.53)	.77 (.83)	.59
왜곡 1.56 (.97)	2.00 (.89)	1.67 (.87)	2.08 (.86)	1.11
행동반응				
회피 3.00 (1.52)	2.25 (1.26)	2.00 (1.20)	2.75 (1.54)	1.10

* $p < .05$

(즉, 분노경향성만 높고 분노불편감은 낮은 상담자)이 이질적인 집단임을 알 수 있다. 이로써 상담자의 분노경향성이 높은 상담자들은 분노불편감의 높고 낮음에 따라 상태불안을 나타내는 정도에 차이가 있음을 알 수 있다.

2. 상담자의 상담경력과 비효과적 반응

상담자의 상담경력과 내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 반응간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson r을 산출한 결과는 표 3과 같다.

표 3을 보면, 상담년수와 수퍼비전 횟수가 상태불안과 유의미한 부적 상관관계를 나타냈다. 이것은 상담년수나 수퍼비전 횟수가 많은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느낀다는 것을 의미한다. 반면에 상담경력의 여러 요소들과 상태분노는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다.

상담경력의 모든 요소들이 생략이나 과장과는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다.

반면에 상담사례수와 상담회기수는 왜곡과 유의미한 정적 상관관계를 나타냈다. 이로써 상담사례수나 상담회기수가 많은 상담자일수록 분노한 내담자의 말을 왜곡하여 지각하는 경향이 있음을 알 수 있다.

상담년수, 상담사례수, 상담회기수 및 수퍼비전 년수가 회피반응과 유의미한 부적 상관관계를 나타냈다. 이것은 상담년수, 상담사례수, 상담회기수 혹은 수퍼비전 년수가 많은 상담자일수록 내담자의 분노에 대하여 회피반응을 적게 나타낸다는 것을 의미한다.

3. 상담자의 성과 비효과적 반응

내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 반응의 평균점수가 상담자의 성에 따라 유의미한 차이가 있는지를 알아보기 위하여 t검증을 한 결과는 표 4와 같다.

표 4에서 상태불안의 평균점수는 남자 상담자에 비하여 여자 상담자가 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이로써 여자 상담자들이 남자 상담자들 보다 분노한 내담자에 대하여

〈표 3〉 상담자의 상담경력과 비효과적 반응간의 상관관계(Pearson r) (n=55)

	상담년수	상담사례수	상담회기수	수퍼비전년수	수퍼비전횟수
<u>정서반응</u>					
상태불안	-.25*	-.17	-.15	-.16	-.26*
상태분노	-.04	-.04	-.08	-.11	-.01
<u>인지반응</u>					
생략	.00	-.09	-.21	-.22	-.01
과장	-.15	.09	.05	-.20	-.08
왜곡	.20	.26*	.31*	.01	-.04
<u>행동반응</u>					
회피	-.35**	-.35**	-.35*	-.32*	-.15

* p<.05

** p<.01

〈표 4〉 상담자의 성에 따른 비효과적 반응의 차이 (t 검증결과)

	여(n=39) 평균 (표준편차)	남(n=16) 평균 (표준편차)	t
<u>정서반응</u>			
상태불안	52.10(11.42)	45.19(9.85)	2.12*
상태분노	20.28(6.94)	18.88(4.21)	.75
<u>인지반응</u>			
생략	1.31(1.32)	1.18(1.28)	.31
과장	.74(1.12)	1.13(1.31)	-1.09
왜곡	1.69(.89)	1.88(1.03)	-.66
<u>행동반응</u>			
회피	2.76(1.52)	2.67(1.44)	.21

* p<.05

불안을 더 많이 느끼는 경향이 있음을 알 수 있다. 반면에 상태분노, 생략, 과장, 왜곡 그리고 회피반응의 평균점수는 남녀 상담자간에 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

4. 상담자의 나이와 비효과적 반응

상담자의 나이와 내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 반응들간의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson r을 산출한 결과는 표 5와 같다.

표 5를 보면, 상담자의 나이는 상태불안과 유의미한 부적 상관관계를 나타냈다. 이로써 나이가 많은 상담자일수록 분노한 내담자

에 대하여 불안을 적게 느끼는 경향이 있음을 알 수 있다. 또한 상담자의 나이는 생략이나 과장과는 유의미한 상관관계를 나타내지 않았으나 왜곡과는 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이로써 나이가 많은 상담자일수록 분노한 내담자의 진술을 생략하거나 과장하지는 않지만 왜곡하여 지각하는 경향이 있음을 알 수 있다. 반면에 상담자의 나이는 회피반응과 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다.

5. 상담자의 상담경력, 성 및 나이를 통제하였을 경우

〈표 5〉 상담자의 나이와 비효과적 반응간의 상관관계 (Pearson r) (n=55)

변인	정서반응		인지반응			행동반응
	상태불안	상태분노	생략	과장	왜곡	회피
나이	-.32**	-.02	.01	.20	.25*	-.12

* p<.05 **p<.01

논의 및 결론

상담자의 분노불편감에 따른 비효과적 반응 상담자의 상담경력, 성 및 나이와 같은 배경변인을 통제하였을 경우에도 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응이 상담자의 분노불편감에 따라 유의한 차이를 나타내는지를 탐색하려고 하였다. 이를 위해서 본 연구자는 상담자의 상태불안 및 왜곡과 일치적으로 유의미한 관련성이 없는 변인들은 통계분석의 모형에서 제외하는 한편, 유의미한 관련성이 있는 변인들만 포함시킨 후 공변량으로 처리하는 방식으로 통제하였다.

상담년수, 수퍼비전 횟수, 성 및 나이를 통제하였을 경우에 상담자의 분노불편감에 따른 상태불안 점수의 차이가 유의미하게 나타나는지를 살펴보기 위하여 공변량분석을 하였다. 그 결과, 상담자의 상담년수, 수퍼비전 횟수, 성 및 나이가 미치는 영향을 모두 통제할 때도 상담자의 분노불편감에 따른 상태불안 점수의 차이가 통계적으로 유의미한 수준인 것으로 밝혀졌다. 이로써 상담자의 분노불편감이 상담년수, 수퍼비전 년수, 성 및 나이와는 별도로 상담자의 상태불안과 관련있는 고유한 요인임을 알 수 있다.

상담자의 상담사례수, 상담회기수 및 나이를 모두 통제할 경우에 상담자의 분노불편감에 따른 왜곡 점수의 차이가 유의미한지를 살펴보기 위하여 공변량 분석을 실시하였다. 그 결과, 상담자의 상담사례수, 상담회기수 및 나이를 함께 통제하였을 경우에도 상담자의 분노불편감에 따른 왜곡의 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 밝혀졌다. 이로써 상담자의 상담사례수, 상담회기수, 나이와는 별도로 분노불편감이 왜곡과 유의미한 관련성이 있는 요인임을 알 수 있다.

본 연구에서는 분노경향성과 분노불편감에 따라 내담자의 분노에 대하여 상담자가 나타내는 정서적, 인지적 혹은 행동적 반응에 어떠한 차이가 있는가를 밝히고자 하였다. 우선, 상담자의 분노경향성과 내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 정서, 인지, 행동적 반응들간의 관계를 보면, 상담자의 분노경향성과 상담자 반응간에 유의미한 상관관계를 나타내지 않았다. 이러한 연구결과는 Sharkin (1989b)의 연구에서 분노경향성 수준이 높은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안과 분노를 많이 느끼는 것으로 밝혀진 것과 다른 것이다. 이처럼 본 연구의 결과와 선행 연구결과가 일치하지 않은 것은 연구방법의 차이에 기인한 것일 수 있다. 모의 상담이었기 때문에 상담자가 그 어떤 식으로든 반응을 할 수 없었던 선행연구와는 달리, 본 연구에 참여한 상담자들은 모의 상담이면서도 분노한 내담자에 대하여 실제 상담과 비슷하게 음성반응을 할 기회가 있었고 분노감정에 대해 대처하는 능력을 보일 기회가 있었다. 분노경향성이 높은 상담자라고 할지라도 분노감정에 효과적으로 대처하는 능력과 기회가 있는가의 여부에 따라 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응에 차이가 있음은 상담자의 분노불편감과 내담자의 분노에 대한 상담자 반응간의 관련성을 밝힌 다음의 결과를 통하여 보다 분명히 알 수 있다.

분노경향성과 분노불편감 수준이 둘다 높은 상담자는 분노한 내담자에 대하여 불안을 많이 느끼는데 비하여 분노경향성 수준만 높고

분노불편감 수준이 낮은 상담자는 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느끼는 것으로 밝혀졌다. 이러한 연구결과는 내담자가 상담자에게 분노를 표현할 때 상담자의 분노경향성은 분노불편감의 높고 낮음에 따라서 분노한 내담자에 대하여 불안을 느끼는 정도에 영향을 미치는 방식이 다르다는 점을 시사한다.

또한 상담자의 분노불편감이 분노한 내담자에 대한 상담자의 불안 및 왜곡과 유의미한 정적 상관관계가 있는 것으로 밝혀진 반면에 회피반응과는 유의미한 관련이 없는 것으로 밝혀졌다. 본 연구는 모의상관 연구이므로 상담자의 분노불편감이 상담자의 불안을 유발시키는 요인이라고 단정지어 말하기는 어렵다. 다만, 자신의 분노에 대해서 불편을 많이 느끼는 상담자들은 내담자가 상담자 자신에게 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대하여 불안하고 당황하여 분노한 내담자의 말을 왜곡하여 지각함으로써 상담자 자신을 무의식적으로 방어하려 하지만 내담자의 분노를 회피하기 위한 반응을 직접적으로 나타내지는 않는 것으로 추측해 볼 수 있다.

상담자의 상담경력(상담년수와 수퍼비전 횟수), 성 및 나이가 미치는 영향을 통제하였을 때도 상담자의 분노불편감에 따른 상태 불안과 왜곡 점수의 차이가 유의하게 나타났다. 이로써 상담자의 분노불편감이 상담경력, 성 및 나이와는 별도로 내담자의 분노에 대한 상담자의 불안과 왜곡을 예언하는 주요한 요인으로써 고려될 필요가 있음을 알 수 있다.

상담자의 분노불편감과 분노한 내담자에 대한 상담자의 불안간의 관련성에 대한 본 연구의 결과는 Sharkin(1989b)의 연구결과

와 일치한다. 그리고 상담자의 분노불편감과 왜곡간의 관련성에 대한 본 연구의 결과는 새로운 것으로서 이전 연구와 직접적으로 비교하기 어렵지만 내담자가 제시한 문제에 대해서 상담자가 무의식적으로 갈등을 느낄 때 상담자가 내담자의 진술을 부정확하게 지각하는 경향이 있음을 밝힌 Cutler(1958)의 연구와 같은 맥락에 있다.

상담자의 상담년수 및 수퍼비전 횟수가 많은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느끼며, 상담년수, 상담사례수, 상담회기수 혹은 수퍼비전 년수가 많은 상담자일수록 회피반응을 적게 나타낸다는 사실을 알 수 있었다. 이러한 본 연구의 결과는 이전의 연구(Haccoun과 Lavigreur, 1979)에서 전문적 상담경험이 많은 상담자일수록 내담자의 분노에 대해서 더욱 긍정적이고 효과적으로 반응하는 것으로 밝혀진 것과 일치한다.

상담경력이 많은 상담자들일수록 비효과적 반응을 적게 나타내는 이유를 생각해 보면 첫째, 상담경력이 많은 상담자는 전문적 훈련과정을 거치면서 내담자의 분노에 대하여 효과적으로 대처할 수 있는 다양한 능력 및 기술을 습득하였기 때문일 것이다. 둘째, 상담경력이 적은 상담자는 Loganbill, Hardy와 Delworth(1982)가 제시했듯이 상담에서 나타나는 주요한 주제와 관련하여 어떤 어려움이나 결함에 대해서 전혀 자각하지 못하며, 자기 자신에 대해서는 자아개념이 매우 낮거나 반대로 자신들이 완벽하게 잘 기능하고 있다고 생각하는 정체단계에 머물러 있으므로 내담자의 분노에 접하였을 때 자기존중감이 쉽게 위협을 받기 때문일 수 있다. 한편, 상담사례수나 상담회기수가 많은 상담자일수

록 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하는 경향이 있음을 알 수 있었다. 상담경력이 많은 상담자가 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느끼는 것이 상담자의 정확한 지각을 방해하는 요인일 것으로 짐작해 볼 수 있다.

여자 상담자가 남자 상담자에 비하여 분노한 내담자에 대하여 불안반응을 더 많이 나타내는 것으로 밝혀졌다. 반면에, 상태분노, 부정확한 지각, 회피반응의 점수에서는 성별에 따른 차이가 나타나지 않았다. 여자 상담자가 남자 상담자에 비하여 상태불안 점수가 더욱 높게 나타난 것을 함께 고려해 보면, 여자 상담자가 남자 상담자에 비하여 분노한 내담자에 대하여 불안을 더 많이 느끼기는 하지만 분노한 내담자의 진술을 부정확하게 지각하거나 회피반응을 나타내지는 않음을 알 수 있다. 여자 상담자가 남자 상담자에 비하여 분노한 내담자에 대하여 불안을 더 많이 느끼는 것으로 밝혀진 것은 여러 연구들(예를 들어, Lerner, 1980; Tavris, 1988)에서 밝혔듯이 여자가 남자에 비하여 분노에 대해서 부정적 태도를 가지고 있기 때문일 가능성이 있다.

나이가 많은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 적게 느낀다는 사실을 알 수 있었다. 이러한 연구결과는 선행연구들(Jones, 1990; Sharkin, 1989b)의 연구결과와도 일치하는 것으로서 상담자의 나이가 많을수록 내담자가 자신에게 분노를 표현하는 것에 대해 위협을 느끼거나 놀라지 않고 긴장하지 않음을 시사한다. 그리고 나이가 많은 상담자일수록 분노한 내담자의 진술을 생략하거나 과장하지는 않지만 왜곡하여 지각하는 경향이 있음을 알 수 있었다. 본 연

구에 참여한 상담자들의 나이가 23세에서 36세의 범위에 해당되는 젊은층이었음을 고려하면, 나이가 많은 상담자가 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하는 이유를 상담자의 인지능력이 퇴화하기 때문이라고 보기는 어려울 것이다.

이상에서 내담자가 상담자 자신에게 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대하여 상담자가 반응하는 방식은 상담자의 분노불편감, 상담경력, 성 및 나이 등에 따라 차이가 있음을 알 수 있다.

본 연구의 결과를 토대로 후속 연구를 위하여 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 내담자가 상담자 자신에게 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대한 상담자의 반응에 영향을 미치는 요인으로써 밝혀진 분노불편감은 상담연구에서 비교적 새로운 개념이다. 분노와 관련된 성격적 특성을 규명하기 위한 후속연구들에서 분노불편감, 즉 자신의 분노를 경험하고 표현하는 것에 대한 주관적 느낌과 태도를 고려하는 것이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에서 상담자의 분노불편감, 상담사례수 및 회기수, 그리고 나이가 부정확한 지각(왜곡)과 관련이 있는 것으로 밝혀진 것은 상담연구에서 주목할 만하다. 상담자가 내담자의 개입과 목표를 명확히 조직화하기 위해서 내담자가 제시한 정보와 현재 회기와 이전 회기의 상담에서 다루어진 중요한 내용을 정확히 지각하고 기억하는 것이 중요함에도 불구하고(Gardner, White, Packard와 Wampold, 1988; Sullivan, 1954), 지금까지 이에 관한 경험적 연구가 별로 이루어지

지 않았다. 따라서 상담자의 특성과 부정확한 지각 및 기억간의 관련성을 체계적으로 밝히기 위한 연구가 지속적으로 이루어질 필요가 있을 것으로 보인다.

셋째, 본 연구는 내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 반응을 정서적·인지적·행동적 측면으로 구분하고 세 가지 측면을 모두 포함시킴으로써 상담자의 특성과 내담자의 분노에 대한 상담자의 비효과적 반응간의 복잡하고 포괄적인 관련성을 밝힐 수 있었다. 후속 연구에서도 상담자 반응을 보다 포괄적으로 파악하기 위한 노력이 있어야 할 것이다.

넷째, 본 연구는 내담자가 상담자 자신에게 분노를 표현할 때 내담자의 분노에 대하여 상담자가 반응하는 방식을 관찰하기 위하여 모의상담 연구방법을 취하였는데, 이때 모의상담이 실제상담과 유사하도록 노력을 함으로써 연구결과의 외적 타당성을 어느 정도 확보할 수 있었다. 그럼에도 불구하고, 본 연구는 모의상담연구이므로 실제 상담연구와는 차이가 있을 수밖에 없다. 후속연구에서는 상담자가 TV 화면을 통하여 분노한 내담자를 만나는 것이 아니라 분노한 내담자 역할을 만나서 상담을 하는 방법을 취할 수 있고, 더욱 이상적으로는 실제 내담자가 상담자에게 분노하는 장면을 녹음하거나 관찰하여 상담자의 반응을 연구할 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다.

본 연구의 결과 및 도구가 상담 및 상담자의 교육에 어떻게 활용될 수 있는지를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 분노불편감이 높은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 더 많이 느끼며 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하

는 경향이 있다. 따라서 분노한 내담자와 상담을 하는 수련생을 수퍼비전할 경우 수퍼바이저는 수련생의 분노불편감 수준을 진단할 필요가 있다. 그리고 분노불편감 수준이 높은 수련생에 대해서는 수퍼바이저가 수련생이 분노한 내담자에 대하여 과도하게 불안을 느끼는지 혹은 분노한 내담자의 진술을 왜곡하여 지각하는지를 점검해 보아야 할 것이다. 또한 여자 상담자는 남자 상담자에 비하여 분노한 내담자에 대하여 불안을 더 많이 느끼는 경향이 있다. 따라서 수퍼바이저는 훈련중인 여자 상담자가 분노를 자주 표현하는 내담자와 상담할 경우 여자 상담자가 긴장을 이완하여 내담자에 대하여 불안을 느끼지 않도록 훈련시킬 필요가 있다.

둘째, 상담경력이 적은 상담자일수록 분노한 내담자에 대하여 불안을 많이 느끼고, 회피반응을 더욱 많이 나타내는 경향이 있다. 따라서 상담경력이 적은 상담자에게는 상담자가 가져야 하는 다양한 능력 중에서도 내담자의 분노를 다룰 수 있는 능력을 습득하도록 도와주는 것이 필요하다. 이 때 훈련자는 초보 상담자가 단순히 내담자의 분노에 대해 불안이나 분노를 느끼지 않도록 도와주는 것이 아니라 그들이 내담자의 분노에 대한 자신의 감정을 상담에 유용하게 활용할 수 있는 정서적 능력을 습득하도록 도와주어야 할 것이다.

또한 상담사례수나 회기수가 많은 상담자 혹은 나이가 많은 상담자는 분노한 내담자의 말을 왜곡하여 지각하는 경향이 있다. 따라서 상담사례수, 회기수 혹은 나이가 많은 상담자를 수퍼비전 할 때 수퍼바이저는 상담자가 내담자의 진술을 왜곡하여 지각함으로써

내담자의 상태를 잘못 진단하거나 부적절한 상담계획을 설정하지 않는지를 점검할 필요가 있다.

참고문헌

- Bandura, A.(1956). Psychotherapist's anxiety level, self insight, and psychotherapeutic competence. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52, 333-337.
- Bandura, A., Lipsher, D. H., & Miller, P. E.(1960). Psychotherapist's approach avoidance reactions to patients's expression of hostility. *Journal of Consulting Psychology*, 24, 1-8.
- 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.
- Beutler, L., Machado, P. P., Neufeldt, S. A.(1994). Therapist variables. In Bergin, A. E. & Garfield, S.L.(Eds.), (pp. 229-269). *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Bohn, M. J.(1967). Therapist response to hostility and dependency as a function of training. *Journal of Consulting Psychology*, 31, 195-198.
- Cohen, M. B.(1952). Countertransference and anxiety. *Psychiatry*, 15, 231-243.
- Cutler, R. L.(1958). Countertransference effects in psychotherapy. *Journal of Consulting Psychology*, 22, 349-356.
- Davis, K. L., Hector, M. A., Meara, N. M., King, J. W., Tracy, D. C., & Wycoff, J. P.(1985). Teaching counselor trainees to respond to different aspects of anger. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 580-588.
- Deffenbacher, J. L., Oetting, E. R., Thwaites, G. A., Lynch, R. S., Baker, D. A., Stark, R. S., Thacker, S., & EiswerthCox, L.(1996). State-Trait Anger Inventory and the utility of the Trait Anger Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 131-148.
- DiGiuseppe, R.(1995). Developing the therapeutic alliance with angry clients. In H. Kassino(Eds.), *Anger disorders: Definition, diagnosis, and treatment* (pp.131-149). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Fenichel, O.(1954). *Problems of Psychoanalytic technique*. New York: Psychoanalytic Quarterly.
- Ferenczi, S.(1950). On the technique of psychoanalysis. In *Further Contribution to the Technique of Psychoanalysis*. London: Hogarth Press.(Original work published in 1919).
- Fine, R.(1982). *The healing of the mind*. New York: The Free Press.
- Fliess, R.(1942). The metapsychology of the analyst. *Psychoanalytic Quarterly*, 11, 211-227.
- Fremont, S., & Anderson, W.(1986). What behaviors make counselors angry? An exploratory study. *Journal of Counseling and Development*, 65, 67-70.
- Freud, S.(1953). *Future prospects of psychoanalytic psychotherapy*. Standard Edition, 11, 141-151, London: Hogarth Press. (Original work published in 1910).
- Gamsky, N. R., & Farwell, G. F.(1966). Counselor verbal behavior as a function

- of client hostility. *Journal of Counseling Psychology*, 13, 184-190.
- Gardner, M. K., White, T. B., Packard, T. & Wampold, B. E.(1988). Counselor recall of specific details: Implications for counseling and counselor training. *Counselor Education and Supervision*, 28, 43-52.
- Gelso, C. J., & Carter, J.(1985). The relationship in counseling and psychotherapy. *The Counseling Psychologist*, 13, 155-244.
- Gelso, C. J., Fassinger, R. E., Gomez, M. J., & Latts, M. G.(1995). countertransference reactions to lesbian clients: The role of counseling phobia, counselor gender, and countertransference management. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 356-354.
- Haccoun, C. M., & Lavigueur, H.(1979). Effects of clinical experience and client emotion on therapists' response. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 47, 416-418.
- Hayes, J., & Gelso, C. J.(1991). Effects of counselors' anxiety and empathy on countertransference behavior. *Journal of Clinical Psychology*, 47, 284-290.
- Hayes, J. , & Gelso, C. J.(1993). Male counselors' discomfort with gay and HIV-Infected clients. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 86-93.
- Hector, M. A., Davis, K. L., Denton, E. A., Hayes, T. W., Patton-Crowder, C., & Hinkle, W. K.(1981). Helping counselor trainees learn to respond consistently to anger and depression. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 53-58.
- Hector, M. A., Davis, K. L., Denton, E. A., Hayes, T. W., & Hector, J. H. (1979). Teaching counselor trainees how to respond consistently to client negative affect. *Journal of Counseling Psychology*, 26, 146-151.
- Heller, K., Myers, R. A., & Kline, L. V. (1963). Interviewer behavior as a function of standardized client roles. *Journal of Consulting Psychology*, 27, 117-122.
- Heppner, P. P., Kivlighan, Jr. D. M., & Wampold, B. E.(1992). Research design in counseling. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Howard, K. I., Orlinsky, D. E., & Hill, J. A.(1969). The therapist's feeling in the therapeutic process. *Journal of Clinical Psychology*, 25, 83-93.
- Johnson, M.(1978). Influence of counselor gender on reactivity to clients. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 359-365.
- Jones, A. S.(1990). The effects of counselor anger discomfort, gender, and need for nurturance on countertransference reactions to angry client. Unpublished doctoral dissertation, University of Maryland.
- Lerner, H.(1980). International prohibitions against female anger. *American Journal of Psychoanalysis*, 40, 137-148.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist*, 10, 3-42.
- Martin, J. & Stelmaczonek, K.(1988). Participants' identification and recall of important events in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 385-390.
- Milliken, R. L., & Kirchner, R.(1971). Counselor's understanding of student's communication as a counselor's perceptual defense. *Journal of*

- Counseling Psychology, 18, 14-18.
- Mills, D. H., & Abeles, N.(1965). Counselor needs for affiliation and nurturance as related to liking for clients and counseling process. *Journal of Counseling Psychology*, 12, 353-358.
- Peabody, S. A., & Gelso, C. J.(1982). Countertransference and empathy: The complex relationship between two divergent concepts in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 29, 240-245.
- Robbins, S. B., & Jolkovski, M. P.(1987). Managing countertransference feeling: An interactional model using awareness of feeling and theoretical framework. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 276-282.
- Russell, P. O., & Snyder, W. U.(1963). Counselor anxiety in relation to amount of clinical experience and quality of affect demonstrated by clients. *Journal of Consulting Psychology*, 27, 358-363.
- Sharkin, B. S.(1989 a). How counselor trainees respond to client anger: A review. *Journal of Counseling and Development*, 67, 561-564.
- Sharkin, B. S.(1989 b). The influence of counselor trainee gender, angerproneess and anger discomfort on reactions to an angry client, Unpublished doctoral issertations, University of Maryland.
- Sharkin, B. S., & Gelso, C. J.(1991). The anger discomport scale: Beginning relibility and validity data. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*.
- Sharkin, B. S., & Gelso, C. J.(1993). The influence of counselortrainee anger proneess and anger discomfort on reactions to an angry client. *Journal of Counseling and Development*, 71, 483-487.
- Simmel, E.(1926). The "Doctodr GameP, ill-ness and the profession of medicine. *International Journal of Psycho Analysis*, 4, 470-483.
- Singer, B. A., & Luborsky, L.(1977). Countertransference: The status of clinical versus quantitative research. In A. Gurman & A. Razin(Eds.), *Effective Psychotherapy : Handbook of Research*, (pp.433-541). New York: Permagon Press.
- Spielberger, C. D.(1972). Anxiety as an emotional state. In C. D. Spielberger(Ed.), *Anxiety: Current trends in theory and reserch*. vol. 1. (pp.25-49). New York: Academic.
- Spielberger, Gorrssuch, Lushene, Vagg & Jacobs (1983) *State-Trait Anxiety Inventory*. C.A. :Mind Garden
- Spielberger, C. D., Jacobs, G. A., Russell, S.,& Crane, R. S.(1983). Assessment of anger: The State-Trait Anger Scale. In J. N. Butcher & C. D. Spielberger(Eds.), *Advances in personality assessment*, vol. 2. Hillsdale, N. J.: Erlbaum.
- Spielberger, C. D., Johnson, E. H., Russell, S. F., Crane, R. J., Jacobs, G. A., & Worden, T. J.(1985). The experience and expression of anger: Construction and validation of an anger expression scale. In M. A. Chesney & R. H. Rose-nman(Eds.), *Anger and Hostility in Cardiovascular and Behavioral Disorders*. Wash.: Heisphere Publishing Corp.
- Stoltenberg, C.(1981). Approaching supervision from a developmental perspective: The counselor complexity model. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 59-65.
- Tavris, C.(1982). *Anger: The misunderstood*

- emotion. New York: Touchstone/Simon & Schuster.
- Travis, C. B.(1988). Women and health psychology : Biomedical issues. Hildale, N. J: Erlbaum.
- Van Wagoner, S. L., Gelso, C. J., Hayes, J. A., & Diemer, R. A.(1991). Countertransference of reputedly excellent therapists. *Psychotherapy*, 28, 411-421.
- Varble, D. L.(1968). Relationship between the therapists approachavoidance reactions to hostility and client behavior in therapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 32, 327-332.
- Yulis, S., & Kiesler, D. J.(1968). Countertransference response as a function of therapist anxiety and content of patient talk. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 32, 413-419.

Counselor's Reactions to an Angry Client

Ja-Gyoung Koo Sung-Soo Park

Seoul National University

The purpose of the present study was to investigate the effects of counselor's anger proneness and anger discomfort on counselor's reactions to an angry client. The effects of counselor experience, gender, and age on counselor's reactions were also examined. Counselor's reactions include inaccurate perception of angry client's statements, anxiety with, anger toward, and avoidance response to an angry client.

Fifty-five counselor trainees participated in this study. Counselor first completed the measures of counseling experience, anger proneness and anger discomfort, after which they viewed and gave their reactions to an angry client-actor on videotape.

The findings of the study were as follows: 1) Counselor's anger proneness was not related to counselor's reactions to an angry client significantly. Counselor's anger discomfort was positively related to state anxiety and distortion of inaccurate perception. 2) Counselors with high anger proneness and high anger discomfort showed more state anxiety than counselors with high anger proneness but low anger discomfort did. 3) Some experience factors were negatively related to state anxiety and avoidance response but were positively related to distortion of inaccurate perception. Age was negatively related to state anxiety but was positively related to distortion of inaccurate perception. Female counselors showed more state anxiety than male counselors did. 4) Anger discomfort partialled out the variance explained by some experience factors, gender, and age still accounted for a significant amount of variance for state anxiety. After partialled out the variance explained by some experience factors and age, anger discomfort still accounted for a significant amount for distortion of inaccurate perception. Several discussions on the implication and limitation of the study were presented.