

내담자 변인과 상담형태에 따른 내담자의 상담에 대한 기대감 연구 - 중학생과 고등학생을 중심으로 -

김 은 희 주 은 선

덕성여자대학교

본 연구에서는 내담자의 상담에 대한 기대가 상담과정과 결과에 영향을 준다는 것을 전제로 하여, 한국 청소년 내담자의 성별과 학년, 상담경험 유무, 선호하는 상담형태에 따라 상담에 대한 내담자의 기대에 어떠한 차이가 있는지를 분석하고자 한다. 이를 위해 Tinsley (1980)가 개발한 상담에 대한 내담자의 기대감 설문지 (E.A.C: Expectations About Counseling Questionnaire)를 박애선 (1985)이 변안한 것을 중학생과 고등학생 총 1,027 명을 대상으로 실시하여, 설문 문항들이 유의미한 요인구조로 묶이는지를 알아보기 위해 주성분분석을 실시하였다. 요인분석을 통해서 밝혀진 8개 기대요인의 상담 기대감 점수를 종속변수로 삼고, 선호하는 상담형태 (대면상담, 전화상담, PC 상담)에 중점을 두어, 성별×상담형태, 학년×상담형태, 상담경험 유무×상담형태의 세 개의 이원분산분석을 하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 요인분석 결과 8개의 요인이 도출되었다. 이는 제 1요인 (상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담 성과), 제 2요인 (상담자의 방향 지시성), 제 3요인 (상담자의 공감적 태도), 제 4요인 (상담자의 수용적 태도), 제 5요인 (상담자의 개방적 태도), 제 6요인 (상담자의 개방성), 제 7요인 (내담자의 책임성), 제 8요인 (내담자의 동기성)이다. 둘째, 성별에 따라서 상담에 대한 기대감에는 유의미하게 차이가 있었다. 즉, 여성이 남성에 비해 상담에 대한 기대감 중 내담자의 개방성과 내담자의 동기요인을 제외하고 전반적으로 높았다. 셋째, 학년에 따라서 상담에 대한 기대감에는 유의미한 차이가 있었다. 즉, 고등학생이 중학생에 비해 상담에 대한 기대감 중 내담자의 개방성을 제외하고는 높았다. 넷째, 상담경험의 유무에 따라서 상담에 대한 기대감은 차이가 없었다. 다섯째, 선호하는 상담형태에 따른 상담에 대한 기대감에는 몇 개의 요인에서 유의미한 차이가 있었다. 즉, PC 통신 상담을 선호하는 집단이 대면 상담과 전화상담을 선호하는 집단에 비해 상담자의 수용적 태도 요인과 내담자의 개방성요인, 내담자의 동기성 요인에 있어서 기대감이 낮았다. 여섯째, 성별×상담형태, 학년×상담형태, 상담경험 유무×상담형태 관계에 있어서는 유의미한 상호작용이 없었다. 본 연구 결과를 통해 내담자의 상담에 대한 구체적인 기대의 차이를 이해함으로써, 그에 따른 적절한 상담목표를 수립하고 과정에서 적극적으로 상담에 임할 수 있도록 체계적인 상담활동을 구성할 수 있을 것이다.

* 본 연구는 2000년도 덕성여자대학교 교내 연구비지원으로 이루어졌음.

내담자가 상담이란 어떤 것이고, 자기와 상담자가 어떻게 행동해야 되는지에 대해 나름대로의 생각을 가지고 상담에 임하게 되는 것을 “상담에 대한 내담자의 기대” 라고 정의한다 (이장호·금명자, 1990). 이러한 내담자의 기대는 상담과정에 대해 내담자가 예측하는 개념이므로(이장호, 1985) 첫회 상담 후에 그 상담을 계속 할 것인가의 여부를 결정하는 것에 있어서 중요한 결정인자로 작용한다(Helibrum, 1970). 또한 내담자의 어떤 기대는 상담과정을 촉진하지만, 어떤 기대는 상담과정을 상당히 방해하게 된다 (이장호, 1986). 초기상담에서 상담과정을 촉진하는 내담자의 기대는 다음과 같은 것들이다. 비록 난처한 것이더라도 자기를 괴롭히는 문제를 공개적으로 솔직하게 말해야 한다는 것, 상담자는 문제를 해결해 주는 것이 아니라 내담자 스스로 해결하도록 돕는다는 것, 자기 자신과 자기의 문제에 관련된 요인들에 관해서 적어도 상담자 만큼은 이해하려고 노력해야 한다는 것, 자기 자신이 상담과정에서 적극적인 참여자라는 것, 비록 불안하게 만드는 이야기라도 말하는 것이 더 안전하다는 것, 상담은 자기 검토와 자기성찰의 과정이라는 것, 그리고 상담은 적어도 두 번 이상의 면접을 필요로 한다는 것 등이다. 반면, 상담과정을 방해하는 내담자의 기대는 다음과 같다. 상담과정의 책임은 상담자에게 있다는 것, 상담자는 자신의 문제를 해결할 수 있는 분명한 해답을 가지고 있다는 것, 자신의 문제 해결의 책임이 상담자에게 있다는 것, 심리분석을 받을 것이라는 기대를 갖는 것, 상담과정에서 벌을 받을지도 모른다고 생각하는 것(특히 의뢰된 경우) 등이다. 따라서 상담에 대하여 바람직하지 않은 기대를 가지고 있는 내담자를 대할 때, 상담자는 당황하기 쉽고 이를 제대로 다루지 못한다면 초기

상담과정에 부정적인 영향을 줄 수도 있다 (이장호, 1986).

Tinsley(1980)의 연구는 내담자의 역할 기대에 관한 대표적인 연구로 볼 수 있다. Tinsley, Workman, Kass(1980) 등은 기존의 연구들이 상담자의 태도와 행동에 대한 내담자들의 기대에만 초점을 맞추었음을 지적하면서 내담자의 태도와 특성에 대한 내담자들의 기대에 관한 연구를 강조하였다. 따라서 Tinsley(1988)는 상담에 대한 내담자의 기대 연구는 다음의 세 가지 관점으로 볼 수 있다고 하였다. 첫째, 도움이 필요한 사람은 자신에게 도움을 줄 수 있는 사람을 필요로 하는데, 그 선택에 영향을 주는 것은 도움이 필요한 사람이 가지는 기대이다. 둘째, 내담자의 기대는 상담의 지속여부를 결정하는 것과 관련이 있는데, 내담자가 첫 면접 후에 상담의 종결을 결정하는 것은 상담에 대한 내담자의 기대가 실제 상담에서 일어난 것과 일치하지 않기 때문에 오는 결과이다. 셋째, 내담자가 상담을 지속하는 경우, 내담자의 기대는 상담의 효과에 결정적인 요소가 된다. 그러므로 내담자의 기대는 상담에 있어서 매우 의미 있는 영역이라고 할 수 있다. Tinsley 등(1980)은 상담에 대한 내담자들의 기대를 평가하는 설문지(Expectations About Counseling Questionnaire ; E.A.C)를 개발하였는데, 이것은 내담자의 상담에 대한 기대감과 내담자와 상담자의 다양한 변인들 간의 상관관계를 설명하려는 다양한 연구들을 촉발시켰음을 주목해 볼 필요가 있다

내담자의 기대감을 연구한 선행연구들은 상담에 대한 기대감에 영향을 미치는 다양한 변인들 중에서 인구 통계학적인 변인, 즉 내담자의 성별, 학년, 상담경험 유무 등에 관한 연구들이 이루어졌다. 구체적인 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다. Tinsley & Harris(1976)는 내담자

의 성별에 따른 상담자에 대한 기대의 차이를 발견하였는데, 여자 내담자는 수용적이며 무비판적인 상담자를 기대하며 남자 내담자는 더욱 지시적이며 비판적이고 분석적인 상담자를 기대하는 것으로 나타났다.

Hardin & Yanico(1983)에 의하면 상담과정에서 여자 내담자는 더욱 개방적이며 동기가 강하고 자신의 행동에 대한 많은 책임을 수용할 것을 기대한다고 보고하였다. Subich & Coursol(1985)의 연구에서도 성차가 나타났다. 남자들이 여자들 보다 더 높은 자기노출을 기대한다는 것이다. 그리고 비록 통계적으로 유의미하지는 않았지만 이들의 연구에서 남자들은 상담자가 좀 더 지시적이길 기대했다.

Pecnik & Epperson(1985)의 연구에서는 기대척도의 하위요인에서 동기성, 개방성, 상담자의 수용성, 진실성, 양육성, 관용성, 신뢰성 등에서 여자들이 남자들 보다 더 높은 기대를 보였으며, 남성들은 자기노출 혹은 지시성에 대한 기대가 높게 나타났다.

다음으로, 학년에 따른 상담에 대한 기대감에 차이가 있음을 보여주는 연구들(Tinsley & Harris, 1976; Tinsley et al, 1980; 박애선, 1985; 지혜정, 1988; 박대한, 1989)을 보면, 학년에 따라서 부분적인 차이를 보인다. Tinsley & Harris(1976), Tinsley(1980), 국내에서는 박애선(1985), 박대한(1989) 등은 고학년일수록 전반적으로 상담에 대해 긍정적이고 높은 기대감을 나타내며, 특히 동기성, 개방성, 책임성 등의 내담자요인에 대한 기대가 높고, 저학년일수록 직면성, 공감성 같은 상담자 요인에서 기대감이 높게 나타난다고 보고하였다. 지혜정(1988)은 중학생과 고등학생을 비교한 결과, 고등학생은 개방성, 책임성, 직면성, 공감성, 진실성, 즉시성, 상담결과에 대해 높은 기대를 하고 있으며, 중학생은 현실성

에 대해 고등학생보다 더 많은 기대를 하고 있는 것으로 나타났다.

또한, 내담자의 상담경험 유무가 기대감에 영향을 미친다는 연구(Subich & Coursol, 1985; 이장호, 금명자, 1991)들은 상담 유경험자가 무경험자보다 더 큰 기대를 보인다고 보고하고 있다. 특히 금명자·이장호(1991)는 우리나라 대학생을 대상으로 하여 상담에 대한 기대문제를 다룬 주목할 만한 자료인데, 그들은 실제상담경험이 있는 실제 내담자와 상담을 하게될 가능성이 있는 잠재적 내담자로 분류하여 이들의 상담에 대한 기대를 비교하였다. 그 결과 이 두 집단의 차이점은 실제 내담자는 상담자가 문제를 해결하는 방식에 우선 관심을 가졌고 잠재적 내담자는 상담의 긍정적 성과를 우선적으로 기대한다는 점이다.

현재 우리나라에서 진행되고 있는 상담형태에는 대면 상담과 전화 상담, PC통신 상담 등으로 분류해 볼 수 있다. 우리나라에서 대면 상담으로 이루어지는 본격적인 상담활동은 중·고등학교 교도교사 강습으로부터 시작되었으며, 1980년대 이후 중·고등학교에서의 생활지도 및 상담활동을 제도적으로 강화하면서 확산되었다. 1990년대에 들어서면서부터는 상담활동이 그 전문성을 확립해 가고 있다. 또한 상담활동은 교육기관에만 국한되는 것이 아니라 사회기관에서도 파급되고 있다. 대면 상담뿐만 아니라 전화 상담은 그 수요 면에서 주목할 만한 상담형태로 자리잡고 있다. 우리나라의 전화 상담은 기독교 단체, 사회봉사단체 및 시교육위원회를 중심으로 시작되어 운영되고 있고, '생명의 전화', '사랑의 전화', '학생상담센터' 등의 전화상담을 하고 있는 기관들이 있다. 최근에는 컴퓨터의 급속한 보급과 컴퓨터 통신의 발달이 힘입어 PC통신 상담이 빠르게 발전하고 있다. 즉,

사이버세계라는 컴퓨터를 매개로 한 가상의 공간이 형성되면서 커뮤니케이션 테크놀로지의 발전과 함께 PC통신 상담은 정보화 사회에서 전문 매체 상담으로 자리잡고 있다. 상담 사이트가 개설되고, 홈페이지를 개설하거나 컨소시엄처럼 서로 연결하고 있다. 현재, '한국 청소년 상담원', '에듀넷', '생명의 전화', '사랑의 전화', '등대', '청소년 정보마을', '신세대 성의 세계', 그리고 각 시·도 청소년종합 상담실 등에서 청소년, 교사, 학부모 등을 대상으로 하는 상담 사이트들이 많이 개설되어 운영되고 있다. 이러한 실정에서 상담형태 따른 내담자의 기대감에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. N세대(Ner Generation)로 표현되는 자기 중심적이고 어떠한 틀에도 얽매이지 않고 자유분방하며, 상상력과 창의력이 뛰어나고 PC통신과 인터넷을 즐기며, 자유로운 선택을 원하는 특성을 지닌 우리나라 청소년 내담자들의 특성을 고려한다면 새롭게 등장하는 상담형태에 따른 내담자의 기대감 연구가 활성화되어야 한다고 본다 (임선희, 1996; 임은미, 1999).

본 연구는 우리나라 중·고등학생 내담자들의 상담에 대한 기대(expectation)에 관한 것으로, 현재 진행되고 있는 상담형태인 대면 상담과 전화 상담, PC통신 상담에서의 내담자의 선호도에 중점을 두어 내담자의 기대감에 가장 직접적이고 실질적인 영향을 미친다고 판단되는 성, 학년, 상담경험 유무 등의 변인이 상담에 대한 기대감에 어느 정도 영향을 미치는가를 알아보고자 한다. 한국의 청소년 내담자의 요구를 정확하게 파악하여 보다 효과적이고 전문적인 상담활동의 방향을 제시하는 것에 본 연구의 목적이 있다. 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1 : Tinsley(1980)가 개발한 상담에

대한 내담자의 기대감 설문지(E.A.C. : Expectations About Counseling Questionnaire)를 박애선(1985)이 번안한 것을 중학생과 고등학생을 대상으로 실시하고, 설문 문항들이 어떠한 유의미한 요인구조로 묶이는지를 알아보기 위해 주성분분석을 실시한다.

연구문제 2 : 성별과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다.

연구문제 2와 관련하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2-1) 여자들이 가지는 기대감이 남자들이 가지는 기대감보다 높을 것이다.

가설 2-2) 대면 상담, 전화 상담 및 PC통신 상담을 선호하는 집단들이 가지는 상담에 대한 기대감 수준에 차이가 있을 것이다.

가설 2-3) 성별과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 미치는 상호작용 효과가 유의미 할 것이다.

연구문제 3 : 학년과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다.

연구문제 3와 관련하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3-1) 고등학생들이 가지는 기대감이 중학생들이 가지는 기대감보다 높을 것이다.

가설 3-2) 학년과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 미치는 상호작용 효과가 유의미 할 것이다.

연구문제 4 : 상담경험과 선호하는 상담형태

변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보고자 한다.

연구문제 4와 관련하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4-1) 상담을 경험한 집단이 가지는 기대감이 상담 경험이 없는 집단이 가지는 기대감보다 높을 것이다.

가설 4-2) 상담경험과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 미치는 상호작용 효과가 유의미 할 것이다.

방 법

1. 대 상

본 연구는 서울 시내 4개의 중학교와 4개의 고등학교, 총 8개 중·고등학교에 재학중인 남녀 중·고등학생을 대상으로 설문을 실시하였다. 배포된 설문지 중에서 1053부가 회수되었는데, 문항을 빠뜨렸거나 무성의하게 응답한 26부를 제외하고 1027부를 분석에 사용하였다. 전체 조사대상자들 중에서 남학생이 492명이었고, 여학생은 535명이었다. 그리고, 중학생은 461명이었고, 고등학생은 566명이었다. 이 조사대상자들 중에서 468명이 상담 경험이 있다고 응답하였고, 559명은 상담경험이 없었다. 상담형태로는 대면 상담을 가장 많이 하고 있는 것으로 나타났다. 그러나, 조사대상자들은 PC통신 상담을 가장 많이 선호한다고 응답하였다.

2. 측정도구

본 연구에서 사용한 도구는 “상담에 대한 내담자의 기대감 척도”로 이것은 Tinsley(1980)의

상담에 대한 내담자의 기대감 설문지(E.A.C: Expectations About Counseling Questionnaire)를 박애선(1985)이 변안한 것이었다 (부록 1 참조). 이 설문지는 6개 차원의 18개 변인으로 구성되어 있고, 총 58개 문항으로 구성되어 있다. 척도는 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지 5점 척도로 구성되어 있고, 각 요인의 점수가 높을수록 기대감이 높은 것을 의미한다. 신뢰도는 Cronbach $\alpha = .86$ 으로 양호하였다. 내담자 기대감 척도 설문지의 문항 구성과 내용을 <표 1>에 제시하였다.

3. 자료처리

1) 신뢰도 분석

본 연구에서는 1027명의 중·고등학생을 대상으로 조사해서 신뢰도를 구하였다. 신뢰는 내적 일치도(Cronbach- α)를 사용하였다. 산출된 신뢰도는 $\alpha = 0.9659$ 로 상당히 높게 나타났다. 이것은 이장호와 금명자(1991)의 $\alpha = 0.95$ 에서처럼 높게 나타났다. 신뢰도 분석 과정에서 문항-총점 상관인 0.2 미만인 3, 12, 13, 14, 18, 19번 문항 등 총 6개 문항을 제외하였다.

2) 통계 분석

박애선(1985)이 변안한 Tinsley(1980)의 상담에 대한 내담자의 기대감 설문지(E.A.C: Expectations About Counseling Questionnaire)를 중·고등학생을 대상으로 실시하고 요인구조를 파악하기 위해서 SPSSWIN 6.1을 이용해서 주성분분석을 실시하였다. 요인분석을 통해서 밝혀진 8개의 기대요인들의 점수를 종속변수로 삼아 성별*상담형태, 학년*상담형태 그리고 상담경험*상담형태의 이원분산분석을 SASWIN 6.11을 이용하여 수행하였다.

표 1. 내담자 기대감 척도 설문지의 문항 구성

기 대 영 역	변 인	문 항 번 호
내담자의 태도와 행동	동기성	1, 2, 3
	개방성	4, 5, 6
	책임성	7, 8, 9, 10
내담자 특성	현실성	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
상담자의 태도와 행동	수용성	20, 21, 22
	직면성	23, 24, 25
	지시성	26, 27, 28
	공감성	29, 30, 31
	솔직성	32, 33
	양육성	34, 35
	자기공개	36, 37, 38
상담자 특성	호감성	39, 40, 41
	전문성	42, 43, 44
	관용성	45, 46, 47
	신뢰성	48, 49,
과정 특성	확고성	50, 51, 52
	즉시성	53, 54, 55
상담 효과	결 과	56, 57, 58

연구 결과 및 해석

1. 내담자의 기대감 척도 설문지의 요인분석

박애선(1985)이 번안하여 58개의 문항으로 구성된 Tinsley(1980)의 “상담에 대한 내담자의 기대감 설문지”가 어떤 기대요인 구조를 가지고 있는지를 알아보기 위해서 신뢰도 분석 과정에서 문항-총점 상관인 0.2 이하인 6개 문항을 제외한 52개 문항을 대상으로 주성분 분석을 실시하였다. 주성분 분석 결과 아이겐 값이 1이상인 9개의 주성분이 추출되었고, 의미 있는 주성분 구조를 해석하기 위해서 직교회전을 하였다. 주성분 분석 결과 산출된 기대요인 구조에서 11번 문항 “나는 심리검사를 받고 싶다”의 요인

부하량이 0.27로 0.4 이하였기 때문에 이 문항이 의미 있는 요인구조의 산출에 도움이 안 된다고 판단되어서 이 11번 문항을 제외하고 주성분 분석을 다시 실시하였다. 11번 문항을 제외하고 주성분 분석을 실시한 결과, 이전의 주성분 분석 결과와 마찬가지로 9개의 주성분으로 구성되는 기대요인 구조가 산출되었으며, 모든 문항들의 요인부하량이 0.4 이상으로 나타났다. 그러나, 9개의 기대요인을 구성하는 문항들에 대한 신뢰도 분석 결과, Tinsley(1980)가 “현실성” 하위척도로 명명한 9번째 주성분의 신뢰도가 $\alpha=0.5068$ 로 낮은 것으로 나타났다. 현실성 척도의 문항들은 내담자가 상담을 하게될 때 상담에 대한 전반적인, 또는 상담자나 내담자 자신의 문제 등에 갖는 마음가짐을 나타낸다. 예

표 2. 내담자 기대감 척도 설문지의 최종적인 요인구조

문항	요인								공유치
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	
48	.67	.18	.27	.21	.05	.06	.25	.02	.68
56	.67	.26	.08	.05	.14	.11	.15	.15	.61
55	.66	.17	.24	.08	.22	.13	.13	.15	.65
57	.65	.24	.25	.11	.05	.16	.23	.20	.69
58	.64	.20	.23	.20	.01	.16	.15	.15	.63
47	.64	.15	.06	.11	.17	-.01	.25	-.03	.55
43	.63	.21	.35	.15	.08	.20	.00	.07	.65
42	.62	.20	.36	.24	.05	.18	.11	.11	.69
50	.62	.27	.15	.26	.20	.08	.05	.05	.61
51	.61	.42	.22	.11	.18	.12	-.00	.10	.67
44	.60	.23	.34	.14	.03	.14	.15	.13	.62
53	.58	.35	.26	.08	.13	.15	.03	.00	.59
52	.56	.37	.25	.11	.20	.17	-.02	.09	.62
45	.54	.12	.14	.27	.21	.02	.25	.09	.52
49	.53	.07	.10	.21	.37	.15	-.11	.00	.53
54	.47	.19	.16	.16	.14	-.01	.32	.06	.44
46	.47	.02	.04	.16	.21	-.09	.18	-.11	.35
25	.32	.66	.14	.19	.09	.11	.21	.04	.66
23	.24	.65	.03	.29	.01	.08	.27	.03	.67
24	.28	.65	.20	.24	.00	.12	.23	.05	.68
27	.26	.58	.17	-.03	.29	.16	.00	.25	.62
28	.30	.57	.36	.04	.17	.12	.11	.17	.64
26	.34	.51	.29	.06	.22	.14	-.01	.09	.55
33	.40	.20	.63	.14	.01	.02	.29	.01	.70
32	.39	.26	.58	.16	.03	.02	.27	.02	.67
31	.20	.24	.57	.21	.27	.12	.05	-.00	.56
34	.47	.06	.55	.18	.25	.11	.09	.01	.66
29	.25	.39	.54	.20	.07	.09	.15	.05	.60
35	.39	-.00	.52	.19	.32	.10	.07	.08	.60
30	.31	.35	.49	.17	.14	.11	.12	.10	.56
21	.20	.19	.23	.74	.11	.10	.10	.14	.74
22	.20	.14	.19	.73	.10	.05	.04	.13	.67
39	.33	.11	.01	.59	.37	.17	.07	.13	.67
41	.46	.01	.27	.48	.24	.12	.08	.07	.61
40	.44	.18	.12	.48	.28	.19	.07	.18	.63
20	.23	.26	.34	.46	.01	.09	.25	.04	.54
36	.17	.10	.28	.08	.67	.11	.07	.09	.61
37	.30	.18	.12	.20	.66	.03	.14	.03	.64
38	.35	.18	.05	.27	.56	.05	.20	.00	.60
5	.10	.11	.12	.12	.11	.83	.15	.08	.79
4	.12	.14	.00	.08	.03	.82	.15	.10	.75
6	.18	.14	.16	.09	.09	.72	.20	.11	.68
9	.19	.07	.13	.03	.12	.22	.62	.04	.51
8	.14	.18	.23	.01	.16	.16	.57	.20	.53
7	.18	.18	.12	.14	-.06	.13	.54	-.02	.42
10	.10	.03	-.03	.10	.30	.20	.43	.31	.44
2	.07	.11	.05	.15	.07	.09	.16	.82	.76
1	.15	.13	.05	.14	.02	.14	.01	.80	.73
고유치	19.68	2.25	1.80	1.40	1.31	1.21	1.12	1.07	
설명량	41.0	4.7	3.8	2.9	2.7	2.5	2.3	2.2	

를 들어, “나는 심리검사를 받고 싶다.”, “나는 경험 있는 상담자를 만나고 싶다.”, “나는 상담자의 질문에 꼭 대답해야 한다.” 등의 문항들이 신뢰도가 낮은 것은 우리나라 내담자들이 상담에 대하여 현실적인 정보와 기대가 부족하다는 것을 반영한 결과로 볼 수 있다. 따라서 9번째 주성분을 제거하고 다시 주성분분석을 실시하였다. “현실성” 척도를 제외하고 주성분분석을 실시한 결과 8개의 기대요인들로 구성되는 최종적인 요인구조가 산출되었으며, 모든 문항들의 요인부하량이 0.4 이상으로 나타났다. <표 2>는 내담자 기대감 척도 설문지 최종적인 요인구조를 제시한다.

산출된 8개의 요인들이 전체 변량의 62.2%를 설명해 준다. 제 1 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 41.0%를 설명한다. 요인 1을 “상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과”로 명명하였다. 문항들의 내용을 살펴보면 상담과정과 결과에 대한 기대를 우선적으로 하고 있으며 이것이 상담자의 자질에 대한 기대와 함께 포함되어있으므로, 내담자들은 상담의 성과에 있어서 상담자의 역할이 매우 중요하다고 생각하고 있는 것으로 보인다. Tinsley(1980)의 연구결과와 비교해보면 내담자들이 상담에 대한 긍정적인 성과를 우선적으로 기대한다는 공통점이 있으나, 다음과 같은 의미 있는 차이점을 발견할 수 있다. Tinsley(1980)에서는 미국의 내담자들은 자신들의 상담에 대한 참여를 우선적으로 기대하고 있는데 비하여, 본 연구 결과에서는 우리나라의 내담자들은 무엇보다도 상담자의 인격적인 자질과 전문성이 발휘되기를 기대하고 있으며 상담자가 적극적으로 상담을 이끌어 가기를 기대하고 있었다. 이러한 연구 결과는 미국의 내담자들은 상담에 대하여 능동적인 반면, 한국의 내담자들은 수동적이고

의존적인 자세로 상담에 임한다는 것을 알 수 있다.

제 2 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 4.7%를 설명한다. 요인 2를 “상담자의 방향 지시성”으로 명명하였다. 요인 2는 상담자의 전문적인 주도성이 드러나는 상담 면접 기법과 관련된 요인으로 예를 들어, ‘내가 말하는 것과 행동하는 것의 차이점을 지적해 주기를’, ‘실제의 나와 되고 싶은 나 사이의 차이점을 지적해 주었으면’, ‘내가 무엇을 해야 하는지를 말해주었으면’, ‘나에게 충고를 자주 했으면’ 등의 문항들을 볼 때, 내담자보다는 상담자가 적극적으로 내담자의 문제를 지적하고 충고하고 무엇이 잘못되었는지 설명해 주기를 기대하는 것을 나타낸다.

제 3 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 3.8%를 설명한다. 요인 3을 “상담자의 공감적 태도”로 명명하였다. Tinsley(1980)에서는 공감성에 관한 문항들이 ‘촉진적 조건’ 요인에 포함되지 않고 ‘전문성’ 요인에 포함되었는데, 본 연구에서는 솔직성과 함께 3요인에 포함되었다. 상담자의 공감적인 태도를 기대하는 것이 하나의 요인으로 따로 묶인 것은 상담자에게 지지와 위로를 받을 것에 대한 기대가 하나의 중요한 요인으로 볼 수 있음을 나타낸다.

제 4 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 2.9%를 설명한다. 요인 4를 “상담자의 수용적 태도”로 명명하였다. 내담자는 상담자가 수용해 주기를 기대하면서 그 상담자가 자신의 마음에 드는 상담자이길 바라는 기대를 동시에 포함하고 있다. 예를 들어, ‘상담자가 나를 좋아했으면 좋겠다’ 라고 바라는 동시에 ‘나는 상담자가 내 마음에 들기를 바란다.’의 문항을 포함하고 있음을 볼 수 있다. 따라서 청소년 내담자들은 수용적인 상담자를 바라면서 동시

에 그 상담자가 자신의 마음에 들길 기대하는 것으로 보아 상담자와의 원만한 관계를 유지하기를 바란다는 것을 알 수 있다.

제 5 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 2.7%를 설명한다. '자기공개' 문항 3개 모두를 포함하고 있어서 요인 5를 "상담자의 개방적 태도"로 명명하였다. 상담자가 자신의 모습을 진솔하게 나타내 보이는 상담자 태도와 행동에 대한 기대 내용을 포함하고 있다.

제 6 요인에 해당되는 문항과 부하량으로 전체 변량의 2.5%를 설명한다. 내담자의 개방성 문항 3개를 모두 포함하고 있다. 즉 내담자가 상담자에게 자신의 문제를 솔직하게 밝히는 내담자의 태도와 행동에 대한 내용을 포함하고 있어서, 요인 6을 "내담자의 개방성"으로 명명하였다. 요인 구조를 볼 때, 제 5요인은 상담자의 개방성이고 제 6요인은 내담자의 개방성이라는 것은 흥미로운 결과이다. 즉 내담자가 자

신의 문제를 개방하고자하는 기대에 앞서, 상담자의 자기 개방에 대한 기대 요인이 우선되었다는 점이다.

제 7 요인에 해당하는 문항들과 부하량으로 전체 변량의 2.3%를 설명한다. 상담에 대해 내담자가 책임감을 가지는 내담자의 태도와 행동에 대한 내용을 포함하는 문항 4개를 모두 포함하고 있어서, 요인 7을 "내담자의 책임성"으로 명명하였다.

제 8 요인에 해당되는 문항과 부하량으로 전체 변량의 2.2%를 설명한다. 동기성의 2개 문항을 모두 포함하고 있다. 즉 내담자가 상담에 대해 강한 동기를 가지는 내담자의 태도와 행동에 대한 내용을 포함하고 있어서, 요인 8을 "내담자의 동기성"으로 명명하였다. 문항 내용을 볼 때, 내담자가 문제해결에 필요한 어려움을 감수해야 한다는 것을 인지하고 있는지에 관한 것으로서 만일 내담자

표 3. 요인분석 결과 산출된 기대요인구조

기대요인	요 인 명	문 항	신뢰도계수(α)
요인 1	상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과	48 56 55 57 58 47 43 42 50 51 44 53 52 45 49 54 46	0.9464
요인 2	상담자의 방향 지시성	23 24 25 26 27 28	0.8700
요인 3	상담자의 공감적 태도	29 30 31 32 33 34 35	0.8854
요인 4	상담자의 수용적 태도	20 21 22 39 40 41	0.8648
요인 5	상담자의 개방적 태도	36 37 38	0.7594
요인 6	내담자의 개방성	4 5 6	0.8456
요인 7	내담자의 책임성	7 8 9 10	0.6527
요인 8	내담자의 동기성	1 2	0.7634

가 상담에서 만족스러운 결과를 얻지 못하면 상담을 그만두겠다는 마음을 나타내 보이는 기대 유목이다. 요인 분석을 통해 새롭게 구성된 내담자의 상담에 대한 기대감 설문지의 문항 구성과 요인분석을 통해 새롭게 추출된 기대 요인들의 신뢰도를 <표 3>에 제시하였다.

2. 성별과 상담형태에 따른 기대감 차이검증

연구문제 2인 성별과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하기 위해서 성별과 선호하는 상담형태 변수를 독립변수로 하고, 내담자의 기대감 척도 설문지에 대

해 주성분 분석을 통해서 밝혀진 8개 기대요인들의 점수를 종속변수로 삼아서 이원분산 분석을 실시하였다. 이를 <표 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11>에 제시하였다.

총 8개의 기대감 요인에 있어서 성별과 상담형태에 따른 차이를 검증한 결과, 내담자의 개방성 요인과 내담자의 동기성 요인을 제외하고는 성별 주효과는 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 여자들의 점수가 남자들의 점수보다 유의미하게 높았다. 이는 여자들이 남자들 보다 상담자의 전문적 인격적인 자질과 상담의 성과에 대한 기대감이 더 높으며, 상담자의 방향 지시성, 공감성, 수용성과 개방성을 기대하고, 내담자의 동기성에 있어서 남자보다 기대가 높다는

표 4. 성별과 상담형태에 따른 상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	4018.08	4018.08	30.75	0.0001**
상담형태	2	386.11	193.05	1.48	0.2288
성별*상담형태	2	178.63	89.31	0.68	0.5051
오차	1005	131337.43	130.68		
전체	1010	136823.32			

* p < .05, ** p < .01

표 5. 성별과 상담형태에 따른 상담자의 방향 지시성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	365.54	365.54	20.15	0.0001**
상담형태	2	67.64	33.82	1.86	0.1556
성별*상담형태	2	49.79	24.89	1.37	0.2540
오차	1010	18326.13	18.14		
전체	1015	18811.92			

* p < .05, ** p < .01

표 6. 성별과 상담형태에 따른 상담자의 공감적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	1191.94	1191.94	49.61	0.0001**
상담형태	2	3.09	1.54	0.06	0.9376
성별*상담형태	2	84.22	42.11	1.75	0.1738
오차	1010	24267.13	24.02		
전체	1015	25707.33			

* p < .05, ** p < .01

표 7. 성별과 상담형태에 따른 상담자의 수용적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	599.57	599.57	27.87	0.0001**
상담형태	2	218.38	109.19	5.08	0.0064**
성별*상담형태	2	75.83	37.91	1.76	0.1721
오차	1010	21725.55	21.51		
전체	1015	22638.00			

* p < .05, ** p < .01

표 8 성별과 상담형태에 따른 상담자의 개방적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	78.14	78.14	12.22	0.0005**
상담형태	2	34.30	17.15	2.68	0.0690
성별*상담형태	2	2.39	1.19	0.19	0.8295
오차	1010	6461.46	6.39		
전체	1015	6599.35			

* p < .05, ** p < .01

표 9. 성별과 상담형태에 따른 내담자의 개방성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	19.15	19.15	2.63	0.1053
상담형태	2	128.13	64.06	8.79	0.0002**
성별*상담형태	2	7.94	3.97	0.54	0.5801
오차	1010	7360.64	7.28		
전체	1015	7519.03			

* p < .05, ** p < .01

표 10. 성별과 상담형태에 따른 내담자의 책임성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	159.91	159.91	21.06	0.0001**
상담형태	2	66.59	33.29	4.39	0.0127*
성별*상담형태	2	7.58	3.79	0.50	0.6071
오차	1010	7667.87	7.59		
전체	1015	7933.91			

* p < .05, ** p < .01

표 11. 성별과 상담형태에 따른 내담자의 동기성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
성별	1	14.11	14.11	3.67	0.0555
상담형태	2	147.85	73.92	19.24	0.0001**
성별*상담형태	2	3.24	1.62	0.42	0.6559
오차	1010	3880.84	3.84		
전체	1015	4060.46			

* p < .05, ** p < .01

것을 알 수 있다.

선호하는 상담형태 주효과는 상담자의 수용적 태도와 내담자의 개방성, 동기성 요인에서만 유의미한 것으로 나타났다. Duncan 사후검증 결과, 상담자의 수용적 태도요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 따라서 내담자들은 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 상담자의 수용적인 태도에 대해 기대하는 것을 알 수 있다. 내담자의 개방성 요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균 점수가 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 내담자가 개방적일 것이라 기대한다는 것이다. 또한 내담자의 책임성 요인에 있어서 대면 상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났고, 다른 집단들 사이에는 유의미한 차이가 없었다. 내담자들은 상담자와 직접 만나는 대면관계에서 상담을 할 때 상담에 대한 책임감이 높음을 알 수 있다. 마지막으로 내담자의 동기성 요인에 있어서 대면 상담과 전화상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보

다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에 있어서 내담자가 더 높은 동기성을 가질 것이라 기대하는 것이다.

성별과 선호하는 상담형태의 상호작용 효과는 어느 요인에서도 나타나지 않았다.

3. 학년과 상담형태에 따른 기대감 차이검증

학년과 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담에 대한 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 검증하기 위해서 학년과 선호하는 상담형태 변수를 독립변수로 하고, 내담자의 기대감 척도 설문지에 대해 주성분 분석을 통해서 밝혀진 8개 기대요인들의 점수를 종속변수로 삼아서 이원분산분석을 실시하였다. 이를 < 표 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19>에 제시하였다.

총 8개의 기대감 요인에 있어서 학년과 상담형태에 따른 차이를 검증한 결과, 내담자의 개방성 요인 한 요인만 제외하고는 학년 주효과는 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 고등학교 학생들이 중학교 학생들의 점수보다 유의미하게 높았다. 이는 고등학교 학생들이 중학교 학생들보다 상담자의 전문적 인격적 인 자질과 상담의 성과에 대한 기대감이 더 높

표 12. 학년과 상담형태에 따른 상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	1614.21	1614.21	12.09	0.0005**
상담형태	2	395.65	197.82	1.48	0.2278
학년*상담형태	2	759.39	379.69	2.84	0.0587
오차	1005	134203.85	133.53		
전체	1010	136823.32			

* p < .05, ** p < .01

표 13. 학년과 상담형태에 따른 상담자의 방향 지시성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	291.10	291.10	15.96	0.0001**
상담형태	2	27.39	13.69	0.75	0.4723
학년*상담형태	2	23.45	11.72	0.64	0.5260
오차	1010	18427.34	18.24		
전체	1015	18811.92			

* p < .05, ** p < .01

표 14. 학년과 상담형태에 따른 상담자의 공감적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	124.05	124.05	4.93	0.0267*
상담형태	2	43.15	21.57	0.86	0.4248
학년*상담형태	2	150.79	75.39	2.99	0.0505
오차	1010	25431.32	25.17		
전체	1015	25707.33			

* p < .05, ** p < .01

표 15. 학년과 상담형태에 따른 상담자의 수용적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	305.58	305.58	14.02	0.0002**
상담형태	2	170.85	85.42	3.92	0.0202*
학년*상담형태	2	70.80	35.40	1.62	0.1976
오차	1010	22015.08	21.79		
전체	1015	22638.00			

* p < .05, ** p < .01

표 16. 학년과 상담형태에 따른 상담자의 개방적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	42.36	42.36	6.57	0.0105*
상담형태	2	26.90	13.45	2.09	0.1248
학년*상담형태	2	8.03	4.01	0.62	0.5368
오차	1010	6515.98	6.45		
전체	1015	6599.35			

* p < .05, ** p < .01

표 17. 학년과 상담형태에 따른 내담자의 개방성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	14.81	14.81	2.03	0.1542
상담형태	2	100.33	50.16	6.89	0.0011**
학년*상담형태	2	2.84	1.42	0.20	0.8226
오차	1010	7359.17	7.28		
전체	1015	7519.03			

* p < .05, ** p < .01

표 18. 학년과 상담형태에 따른 내담자의 책임성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	131.71	131.71	17.27	0.0001**
상담형태	2	25.03	12.51	1.64	0.1942
학년*상담형태	2	2.05	1.02	0.13	0.8739
오차	1010	7702.78	7.62		
전체	1015	7933.91			

* p < .05, ** p < .01

표 19. 학년과 상담형태에 따른 내담자의 동기성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
학년	1	94.74	94.74	25.30	0.0001**
상담형태	2	88.00	44.00	11.75	0.0001**
학년*상담형태	2	0.02	0.01	0.00	0.9970
오차	1010	3782.34	3.74		
전체	1015	4060.46			

* p < .05, ** p < .01

으며, 상담자의 방향 지시성, 공감성, 수용성과 개방성을 기대하고, 내담자의 개방성과 동기성에 있어서 기대가 높다는 것을 알 수 있다.

선호하는 상담형태 주효과는 상담자의 수용적 태도와 내담자의 개방성, 동기성 요인에서만 유의미한 것으로 나타났다. Duncan 사후검증 결과, 상담자의 수용적 태도요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 따라서 내담자들은 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 상담자의 수용적인 태도에 대해 기대하는 것을 알 수 있다. 내담자의 개방성 요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균 점수가 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 내담자가 개방적일 것이라 기대한다는 것이다. 마지막으로 내담자의 동기성 요인에 있어서 대면 상담과 전화상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에 있어서 내담자가 더 높은 동기성을 가질 것이라 기대하는 것이다.

학년과 선호하는 상담형태의 상호작용 효과

는 어느 요인에서도 나타나지 않았다.

4. 상담경험과 상담형태에 따른 기대감 차이검증

상담경험 유무와 선호하는 상담형태 변인이 내담자의 상담 기대감 수준에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보기 위해 상담경험 유무와 선호하는 상담형태 변수를 독립변수로 하고, 내담자의 기대감 척도 설문지에 대해 주성분 분석을 통해서 밝혀진 8개 기대요인들의 점수를 종속변수로 삼아서 이원분산분석을 실시하였다. 이를 <표 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27>에 제시하였다.

총 8개의 기대감 요인에 있어서 상담경험 유무와 선호하는 상담형태에 따른 차이를 검증한 결과, 모든 요인에서 상담경험 유무의 주효과는 나타나지 않았다. 즉, 상담을 받은 경험이 있는 집단이나 없는 집단이나 상담의 기대에 있어서는 차이를 보이지 않는다는 것이다.

선호하는 상담형태 주효과는 상담자의 수용적 태도와 내담자의 개방성, 동기성 요인에서만 유의미한 것으로 나타났다. Duncan 사후검증 결과, 상담자의 수용적 태도요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의

표 20. 상담경험과 상담형태에 따른 상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	21.65	21.65	0.16	0.6894
상담형태	2	454.56	227.28	1.68	0.1873
상담경험*상담형태	2	133.17	66.58	0.49	0.6118
오차	1005	136135.09	135.45		
전체	1010	136823.32			

* p < .05, ** p < .01

표 21. 상담경험과 상담형태에 따른 상담자의 방향 지시성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	21.18	21.18	1.14	0.2852
상담형태	2	59.40	29.70	1.60	0.2018
상담경험*상담형태	2	2.51	1.25	0.07	0.9344
오차	1010	18718.08	18.53		
전체	1015	18811.92			

* p < .05, ** p < .01

표 22. 상담경험과 상담형태에 따른 상담자의 공감적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	35.04	35.04	1.38	0.2400
상담형태	2	37.44	18.72	0.74	0.4782
상담경험*상담형태	2	21.06	10.53	0.42	0.6601
오차	1010	25609.63	25.35		
전체	1015	25707.33			

* p < .05, ** p < .01

표 23. 상담경험과 상담형태에 따른 상담자의 수용적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	0.24	0.24	0.01	0.9170
상담형태	2	193.43	96.71	4.37	0.0129*
상담경험*상담형태	2	37.80	18.90	0.85	0.4260
오차	1010	22352.90	22.13		
전체	1015	22638.00			

* p < .05, ** p < .01

표 24. 상담경험과 상담형태에 따른 상담자의 개방적 태도 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	1.06	1.06	0.16	0.6852
상담형태	2	35.12	17.56	2.71	0.0673
상담경험*상담형태	2	4.55	2.27	0.35	0.7042
오차	1010	6555.00	6.49		
전체	1015	6599.35			

* p < .05, ** p < .01

표 25. 상담경험과 상담형태에 따른 내담자의 개방성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	2.77	2.77	0.38	0.5380
상담형태	2	128.75	64.37	8.81	0.0002**
상담경험*상담형태	2	8.30	4.15	0.57	0.5664
오차	1010	7377.87	7.30		
전체	1015	7519.03			

* p < .05, ** p < .01

표 26. 상담경험과 상담형태에 따른 내담자의 책임성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	0.96	0.96	0.12	0.7239
상담형태	2	51.53	25.76	3.32	0.0365*
상담경험*상담형태	2	40.65	20.32	2.62	0.0732
오차	1010	7833.11	7.75		
전체	1015	7933.91			

* p < .05, ** p < .01

표 27. 상담경험과 상담형태에 따른 내담자의 동기성 요인 차이검증

변산원	DF	SS	MS	F	Pr > F
상담경험	1	0.01	0.01	0.00	0.9665
상담형태	2	149.92	74.96	19.37	0.0001**
상담경험*상담형태	2	3.86	1.93	0.50	0.6069
오차	1010	3908.26	3.86		
전체	1015	4060.46			

* p < .05, ** p < .01

미하게 높은 것으로 나타났다. 따라서 내담자들은 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 상담자의 수용적인 태도에 대해 기대하는 것을 알 수 있다. 내담자의 개방성 요인에 있어서 대면 상담과 전화 상담을 선호하는 집단의 평균 점수가 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에서 좀더 내담자가 개방적일 것이라 기대한다는 것이다. 또한 내담자의 책임성 요인에 있어서 대면 상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났고, 다른 집단들 사이에는 유의미한 차이가 없었다. 내담자들은 상담자와 직접 만나는 대면관계에서 상담

을 할 때 상담에 대한 책임감이 높음을 알 수 있다. 마지막으로 내담자의 동기성 요인에 있어서 대면 상담과 전화상담을 선호하는 집단의 평균이 PC통신 상담을 선호하는 집단의 평균보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 대면 상담과 전화 상담에 있어서 내담자가 더 높은 동기성을 가질 것이라 기대하는 것이다.

상담경험 유무와 선호하는 상담형태의 상호작용 효과는 어느 요인에서도 나타나지 않았다.

논의 및 제언

본 연구는 우리나라의 중·고등학생을 대상으로 성별, 학년, 상담경험 유무, 상담형태를 내

담자 변인으로 선정하여, 이 변인들에 따라 내담자의 기대감에 어떠한 차이가 있는지 분석하였다. 우선 요인분석 결과에 대해 다루고, 서론에서 제기한 연구문제에 따른 가설 검증의 결과를 토대로 몇 가지 논의를 하고자 한다. 마지막으로 이 논문의 제한점을 다루고 이에 따른 제언을 한다.

요인분석 결과를 보면 네 가지 점에서 주요한 결과를 논의 할 수 있다. 첫째, 상담에 대한 우리나라 청소년 내담자들이 갖는 기대에는 상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과, 상담자의 방향 지시성, 상담자의 공감적 태도, 상담자의 수용적 태도, 상담자의 개방적 태도, 내담자의 개방성, 내담자의 책임성, 내담자의 동기성 등이 포함되었다. 8개 요인들을 구성하는 문항들을 살펴보면, Tinsley(1980)가 명명한 기대감 하위척도에 포함되는 문항들이 흩어지지 않고 묶어서 각각의 요인에 포함되는 튼튼한 요인구조를 보인다. 선행 연구들과 비교해보면 요인수의 차이가 있다. Tinsley(1980)는 요인분석 결과, 4개의 요인을 도출하였고 이장호·금명자(1991)는 실제 내담자는 6개 요인을, 잠재적 내담자는 5개 요인을 각각 구하였다. 본 연구에서는 Tinsley(1980)와 이장호·금명자(1991)의 요인수에 비해 더 많은 8개의 요인이 도출되었다. Tinsley(1980)는 미국의 대학생들을 대상으로, 이장호·금명자(1991)는 우리나라의 대학생들을 대상으로 하였고 본 연구에서는 우리나라 중·고등학생을 대상으로 하였다. 따라서 이러한 연구 대상의 차이로 요인수의 차이를 설명할 수 있으며, 본 연구 집단의 크기가 그들과 비교해 두 배 정도 큰 것으로도 이러한 차이를 설명할 수 있다. 요인수의 차이는 막연한 기대를 가지고 있느냐, 혹은 더 세분화된 기대를 가지고 있느냐를 반영한다고 할 때(이장호, 금명자, 1991),

최근의 청소년 내담자들이 10 여년 전의 대학생 내담자들보다 더 세분화된 기대를 하고 있음을 알 수 있다.

둘째, '상담자의 전문적, 인격적 자질과 상담의 성과' 기대요인이 전체 변량의 41%를 설명하는데, 상담자의 전문적이고 인격적인 자질에 대한 기대와 상담과정 및 상담에서의 긍정적인 성과를 얻을 것이라는 기대를 포함하고 있다. 이는 이장호·금명자(1991)와 박재황(1990) 등의 선행 연구결과들을 지지한다. 이장호·금명자(1991)는 상담자의 '전문적 주도성'에 대한 기대요인이 제 1요인으로 나타났으며 미국의 내담자들의 상담에 대한 기대와 비교해 볼 때, 우리나라 내담자들은 무엇보다도 상담자의 전문적 주도성과 기술, 인격적인 자질 등에 대해 우선적으로 기대한다고 하였다. 또한 박재황(1990)도 우리나라 학생들이 미국의 학생들에 비해 문제 해결에 대한 생각이나 태도는 있지만 해결하려는 적극적인 행동에 대한 기대가 부족하다고 보고하고 있다. Tinsley(1980)의 연구결과와 비교해볼 때 상담에 대한 긍정적인 성과를 우선적으로 기대한다는 공통점이 있으나, 다음과 같은 의미 있는 차이점을 발견할 수 있다.

Tinsley(1980)에서는 미국의 내담자들은 내담자 자신의 상담에 대한 참여를 우선적으로 기대하고 있는데 비하여 본 연구 결과를 보면 우리나라의 내담자들은 무엇보다도 상담자의 인격적인 자질과 전문성이 발휘되기를 기대하고 있다. 이러한 결과는 미국의 내담자들은 상담에 대하여 능동적인 반면, 한국의 내담자들은 상담에 대하여 수동적이고 의존적인 자세로 상담에 임한다는 것을 알 수 있다. 따라서 우리나라 상담자는 이런 내담자들의 상담에서의 수동성을 충분히 고려하고 초기 구조화 작업에서 내담자에게 그들의 역할과 태도에 대한 충분한 오리엔

테이션이 있어야 하겠다. 또한 수동적으로 상담에 임하는 우리나라 내담자들의 특성이 맞는 한국적인 상담모델의 개발을 제안할 수 있다. 상담초기의 구조화 작업에서부터 상담자가 수용적이고 주도적으로 이끌면서도 내담자가 스스로 적극적으로 상담에 임할 수 있도록 동기화시키는 상담자의 능력과 태도가 요구된다.

셋째, 내담자의 태도와 행동에 대한 기대를 설명하는 개방성, 책임성, 동기성 등의 요인들이 Tinsley(1980)의 연구에서는 하나의 요인으로 묶였으나, 본 연구에서는 각각의 기대 요인들로 구분되었다. 이러한 결과는 연구 대상의 차이로 설명할 수 있는데, 청소년 내담자들이 대학생 내담자들에 비하여 좀더 구체적이고 세분화된 기대를 가지고 있음을 시사한다. 또한 본 연구에서는 상담의 성과와 상담자에 대한 기대는 1 요인에 포함되어 기대감을 설명하고 내담자 스스로의 상담에 대한 동기는 8요인에 포함된 결과를 의미 있게 볼 수 있다. 동기성은 내담자가 문제해결에 필요한 어려움을 감수해야 한다는 것을 인지하고 있는지에 관한 것으로서 만일 내담자가 상담에서 만족스러운 결과를 얻지 못하면 상담을 그만두겠다는 마음을 나타내 보이는 결과로 볼 수 있다. 따라서 상담과정에서 내담자의 적극적인 참여를 이끌어 동기화 시킴으로서 조기 종결의 가능성을 줄이고, 상담과정에서 구체적이고 실질적인 상담 목표를 수립하여 좀더 체계적인 상담활동을 구성해야 될 것임을 시사한다.

넷째, Tinsley(1980)가 명명한 '현실성' 하위요인은 신뢰도분석과 요인분석과정에서 제외되었다. 이는 우리나라 내담자들이 상담에 대하여 현실적인 정보가 부족하고, 따라서 기대가 부족하다는 것을 반영한 결과로 볼 수 있다. 또한 Tinsley (1980)도 제시했듯이 '현실성' 요인은 상

담이 이루어지는 환경과 장소에 따라 달라질 수 있기에 '현실성' 하위요인의 타당도와 신뢰도의 재검증 필요성을 제안할 수 있다.

새로 구성된 문항구조를 가지고 기대감을 연구한 결과, 총 네 가지 점으로 설명할 수 있겠다. 첫째, 내담자의 성별에 따라서 상담에 대한 기대는 유의미한 차이가 있었다. 즉 전반적으로 여자들이 남자들 보다 상담에 대한 기대감이 높은 것으로 나타났다. 여자들이 상담과정과 결과에 더 높은 기대를 가지고 있었고 상담자의 태도와 특성 면에서는 상담자가 공감적이고 수용적이며 개방적인 태도를 보일 것을 기대하였다. 또한 상담자가 직접적이고 적극적으로 문제해결에 참여하여 주기를 기대하였으며, 상담에 대한 책임감도 남자보다 여자가 높았다. 이는 여자가 남자에 비해 상담에 대한 기대감이 높다는 선행연구 결과들 (박애선, 1985; Tinsley & Harris, 1976; Hardin & Yanico, 1983; Subich & Coursol, 1985)과 일치한다. Hardin & Yanico(1983)의 연구에서는 성별에 따른 기대감의 차이가 역할특성에 따라 다르게 나타난다고 하였다. 즉, 남자는 과제 지향적 특성으로 인해 상담자가 지시적이고 정보 제공적 이길 기대하고 여자는 관계 지향적 특성으로 인해 상담의 촉진적 조건에 기대가 높다고 보고하고 있다. 그러나 본 연구에서는 전반적인 요인에서 여자 내담자가 기대감이 높게 나타났으므로 Hardin & Yanico (1983)의 연구결과와는 차이가 있다. 본 연구의 기대감의 성차가 역할 특성에 따라 구분되지 않은 것은 문항구조의 차이에서 기인한 것으로 사료된다. 또한 성에 따른 역할 구분이 점차 없어지고 남·녀의 동등한 역할을 기대하는 현대 사회의 특성을 반영한 결과로도 볼 수 있다.

둘째, 중학생과 고등학생의 기대감의 차이

분석한 결과, '내담자 개방성'을 제외한 모든 요인에서 고등학생이 중학생보다 기대감이 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이는 고학년일수록 전반적으로 상담에 대해 긍정적이고 높은 기대감을 나타낸다는 선행연구들 (Tinsley & Harris, 1976; Tinsley et al, 1980; 박애선, 1985, 지혜정, 1988, 박대한, 1989)과 유사한 결과를 나타냈다. 그러므로 고등학생보다 중학생을 상담할 경우, 좀더 체계적이고 구조화된 상담과 상담자의 주도적이며 공감, 수용을 동반한 개방적인 자세가 요구된다. 그러나 내담자의 개방성 요인에서는 중학생과 고등학생의 기대감의 차이가 유의미하지 않았다. 이러한 결과는 상담자에게 자신의 문제를 솔직히 표현할 것이라는 기대에 있어서는 학년 차이가 없음을 알 수 있다. 그러므로 상담자는 학년의 차이와 관계없이 내담자의 개방성에 민감해야 할 것이다.

셋째, 상담경험 유무에 따른 기대감은 평균을 살펴보았을 때 유경험자가 약간 높게 나왔으나 유의미한 차이를 보이지 않았다. 이는 지혜정(1988)의 연구결과를 지지하는데, 상담경험의 유무가 기대감에 크게 영향을 주지 않는다는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 본 연구결과와 상반되는 연구결과도 있다. 이장호·금명자(1991)의 연구에서는 대학생들을 대상으로 하여 실제 내담자와 잠재적 내담자로 구분하여 기대감을 비교하였는데, 그 결과 실제 내담자는 문제 해결 방안에 우선 관심을 가졌고, 잠재적 내담자는 상담의 긍정적 성과에 우선적으로 기대하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과의 불일치는 연구 대상의 차이에서 기인한다고 사료된다. 즉, 이장호·금명자(1991)는 대학생들을 대상으로 하였고, 본 연구에서는 중·고등학생을 대상으로 하였기 때문에 차이가 있었다고 보여진다. 청소년들은 본인의 의사와 상관없이 의뢰되

어 상담에 임하는 경우가 빈번한데 비하여, 대학생 내담자들은 자의로 학생생활연구소 등을 찾아오게 되는 경우가 많다. 상담에 대한 동기가 결여되거나 자신의 문제 때문에 상담을 하고 있다고 생각하는 상담과정에 의뢰된 청소년 내담자의 경우에 상담에서 만족할만한 경험을 하지 못했다면 상담에 대한 기대감이 낮게 나타날 수 있다. 그러나 자의든 타의든 상담과정에서 만족할 만한 성과를 얻지 못했다면 상담경험의 유무가 상담에 대한 기대감에 크게 영향을 주지 않을 수 있다. 따라서 상담 경험 자체보다는 내담자의 상담에 대한 주관적인 경험이 기대감에 중요한 의미를 차지한다는 것을 추론해 볼 수 있다.

마지막으로, 선호하는 상담 형태에 따른 기대감을 분석한 결과, 전체적으로 기대감 점수를 비교해보면, 대면상담과 전화상담에 비하여 PC통신 상담의 기대감이 낮은 결과를 보인다. 이러한 결과는 조사대상자들이 선호하는 상담형태를 빈도분석 한 결과와 비교해보면 상반된 결과를 보인다. 즉, 가장 선호하는 상담형태는 PC통신 상담인데 비하여, PC통신 상담에 대한 기대감 수준은 낮게 나왔다는 점을 주목해볼 수 있다. 이는 우리나라 청소년들과 친숙한 컴퓨터를 이용한 상담이 그 편리성과 즉시성, 익명성으로 인하여 선호도가 높는데 반하여, 실제로는 효율적인 상담이 이루어지지 않고 있는 실정을 반영한다고 볼 수 있다. 따라서 다음과 같은 PC통신 상담의 발전을 위한 방안을 제안한다. 첫째, 효율적인 PC통신 상담을 위한 프로그램의 개발이 이루어져야 한다. 둘째, 전문성을 갖춘 PC통신 상담자를 확보해야 한다. 셋째, 청소년의 이용기회를 확대해야 한다. 넷째, PC통신 상담의 활성화를 위하여 적극적인 홍보가 필요하다.

본 연구의 결과를 통하여 우리나라 청소년 내담자들의 상담에 대한 기대감의 차이를 이해함으로써, 그들이 갖는 상담에 대한 기대의 정도와 내용을 체계적으로 파악하는데 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 내담자의 기대감을 아는 것은 상담의 초기 관계 형성에 도움을 줄 수 있으므로 조기 종결의 가능성을 줄이고, 기대에 따른 적절한 상담 목표를 수립하여 좀더 체계적인 상담활동을 구성할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 제한점을 갖고 있다. 첫째, 연구대상의 특성에 관한 문제이다. 본 연구의 대상은 서울 시내에 거주하는 중, 고등학교 학생들을 대상으로 하였기에 전국의 청소년으로 일반화시키는데 신중할 필요가 있다. 둘째, 연구 대상의 청소년들을 유사할 것이라고 가정하는 것이다. 후속 연구로는 성별, 학년별, 상담의 경험 유무, 선호 상담형태 변인 외에 내담자가 가지고 있는 문제 유형, 정도, 가치관 등의 다양한 변인을 고려한 연구를 제안하고 싶다. 셋째, 조사연구의 한계점이다. '상담에 대한 기대' 설문지를 통해 기초 자료를 얻었으니, 이를 바탕으로 구조화된 심층 인터뷰 등을 통해 상담의 기대감에 대한 다양한 의미를 깊이 있게 파악하는 질적 연구로 보완을 할 수 있을 것이다 (주은선, 2001). 후속연구에서는 다양한 내담자의 특성과 관련된 상담에 대한 기대에 대하여 실제 상담 현장에서 내담자들을 대상으로 연구할 것을 제안한다.

참고문헌

- 박대한 (1989). 상담활동에 대한 내담자의 기대. 연세대학교 석사학위 논문.
- 박애선 (1985). 상담에 대한 내담자의 기대감에 관한 연구. 숙명여자대학교 석사학위 논문.
- 박재황 (1990). Relationship of culture and attributional style to anticipations about counseling. *대학 상담연구*, 1권, 1호, 89-104.
- 이장호 (1985). 상담면접의 기초. 서울: 중앙적성출판사.
- 이장호, 금명자 (1990). 상담자에 대한 내담자의 기대, *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 3권, 1호, 23-45.
- 이장호, 금명자 (1991). 우리나라 대학생의 상담에 대한 기대, *학생연구*, 26권, 1호, 1-18.
- 임선희 (1996). PC통신 상담의 효용성 및 이용 실태에 관한 연구, 중앙대학교 석사학위 논문.
- 임은미 (1999). "사이버 상담의 현황과 발전 방안", *청소년 상담문제 연구보고서*, 34권, 9-32.
- 주은선 (2001). 상담심리전문가에 대한 질적 연구의 2편. 상담 및 심리치료학회 동계연구 자료집.
- 지혜정 (1988). 내담자 변인에 따른 상담기대에 관한 연구, *홍익대학교 석사학위 논문*.
- Hardin, S.I & Yanico, B.J. (1983). Counseling gender, type of problem, and expectations about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 294-297.
- Heibrum, A.B. (1970). Toward resolution of the dependency-premature termination paradox for females in psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 34, 382-386.
- Pecnik, J.A. & Epperson, D.L. (1985). Analogue study of expectations for christian and traditional counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 127-130.
- Subich, L.M. & Coursol, D.H. (1985). Counseling expectations of clients and nonclients for

- group and individual treatment modes. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 245-251.
- Tinsley, H.E.A. & Harris, D.J. (1976). Client expectations for counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 23, 173-177.
- Tinsley, H.E.A., Workman, K.R., & Kass, R.A. (1980). Factor analysis of the domain of client expectations about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 27, 561-570.

Clients' Expectations of Counseling: A Sample of Korean Adolescents

Eunhee Kim and Eunsun Joo

Duksung Women's University

As Korea becomes a more modernized and westernized society, the demand for professional counseling and psychotherapy is expanding. Among the current, as well as potential client pool, Korean adolescents are the group of people who are most in need of professional help. Due to social and family pressure to enter college, most Korean adolescents sacrifice their personal wants and strive to satisfy other peoples wishes. In recent years, the suicide rate among adolescents has increased and the phenomenon of classroom alienation of certain students by their peers is severe. The purpose of this study is to examine the Korean adolescents expectations of psychotherapy and their preferences in the types of frequently employed psychotherapy such as individual, phone or on-line psychotherapy with the aim of finding means to provide appropriate professional help.

Using Tinsleys (1980) Expectation About Counseling Questionnaire , a sample of 1,000 middle and high school students will be surveyed in order to investigate the following research questions: 1) What are the significant factors of expectation about counseling for the Korean sample compared to Tinsleys study? ; 2) What are the sex difference in expectation and the preferred type (individual, phone or on-line) of counseling? ; 3) What are the age difference in expectation and the preferred type of counseling? ; 4) How does previous counseling experience influence expectations and the preferred type of counseling?

<부록 1>

상담에 대한 기대 질문지 문항 번호와 내용 (총 58개)

1. 나는 처음에 도움을 받지 못하더라도 최소한 몇 주는 더 상담을 받고 싶다.
2. 나는 상담자를 적어도 3번 이상은 만나고 싶다.
3. 나는 상담을 받는 동안 불편한 일이 있더라도 상담을 계속할 것이다.
4. 나는 내 자신과 나의 문제들을 모두 털어놓고 이야기 할 것이다.
5. 나는 최선을 다하여 나의 감정을 표현할 것이다.
6. 나는 내가 느끼는 바를 편안하게 상담자에게 모두 이야기하고 싶다.
7. 나는 책임감을 가지고 내 문제를 결정할 것이다.
8. 나는 현재 내가 관심을 가지고 있는 것에 대해서 이야기를 하고 싶다.
9. 나는 상담자의 말을 이해하지 못했을 때는 그것을 상담자에게 질문할 것이다.
10. 나는 상담 이외의 나의 관심들에 대해서도 이야기 할 것이다.
11. 나는 심리검사를 받고 싶다.
12. 나는 상담을 다시는 받고 싶지 않다.
13. 나는 상담자를 한번만 만나고 나의 문제를 해결하고 싶다.
14. 나는 심각한 문제가 있을 때에만 상담을 받고 싶다.
15. 나는 내 문제가 상담에서 꼭 해결될 것이라고 확신한다.
16. 나는 경험 있는 상담자를 만나고 싶다.
17. 나는 상담자의 질문에 대답해야한다.
18. 상담 중의 대부분은 내가 이야기를 하고 싶다.
19. 상담자는 나에게 다른 이야기는 하지 않고 문제에 대한 정보만 제공해 주었으면 좋겠다.
20. 상담자가 나를 친구처럼 따뜻하게 대해 주었으면 좋겠다.
21. 상담자가 나를 좋아했으면 좋겠다.
22. 상담자가 나의 단점에도 불구하고 나를 좋아했으면 좋겠다.
23. 상담자가 내가 말하는 것과 행동하는 것 사이의 차이점을 지적해 주기를 바란다.
24. 상담자가 내가 내 자신을 어떻게 보는지와 남들이 나를 어떻게 보는지의 차이점을 나로 하여금 알 수 있게 해주었으면 좋겠다.
25. 상담자가 '실제의 나'와 '되고 싶은 나' 사이의 차이를 지적해 주었으면 좋겠다.
26. 상담자가 내가 무엇을 해야하는지를 말해주었으면 좋겠다.
27. 상담자가 나에게 충고를 자주 해주었으면 좋겠다.
28. 상담자가 나에게 충고를 자주 했으면 좋겠다.
29. 상담자가 내가 표현을 잘못하더라도 내가 어떻게 느끼고 있는가를 알아주었으면 좋겠다.

30. 상담자가 내 느낌들을 내가 이해할 수 있는 말로 표현하여 내가 지금 어떻게 느끼는지 알 수 있게 해주었으면 좋겠다.
31. 상담자는 때때로 내가 말하지 않더라도 내가 어떻게 느끼고 있는지를 알았으면 좋겠다.
32. 상담자가 나에게 솔직했으면 좋겠다.
33. 상담자가 나를 한 사람의 인간으로 존중했으면 좋겠다.
34. 상담자가 나에게 격려와 위로를 해 주었으면 좋겠다.
35. 상담자가 나의 잘한 일에 대해서 칭찬했으면 좋겠다.
36. 상담자가 자신의 태도에 대해 이야기하고 그 태도를 내 문제에 연결시켰으면 좋겠다.
37. 상담자가 자신의 경험을 이야기하고 그 경험을 내 문제에 관련시켜서 말해주었으면 좋겠다.
38. 상담자가 나에게 상담자 자신에 대한 것을 자유롭게 이야기해 주었으면 좋겠다.
39. 나는 상담자가 좋아지기를 바란다.
40. 나는 상담자가 내 마음에 들기를 바란다.
42. 상담자가 나를 도와줄 수 있었으면 좋겠다.
43. 상담자가 나의 문제를 해결하도록 도와주었으면 좋겠다.
44. 내 문제가 무엇인지 상담자가 알았으면 좋겠다.
45. 나는 상담자의 대인관계가 원만하기를 바란다.
46. 상담자가 조용하고 편안한 사람이었으면 좋겠다.
47. 상담자가 사회생활에 잘 적응해 가는 사람이기를 바란다.
48. 상담자가 나에게 믿음과 신뢰를 주었으면 좋겠다.
49. 나는 상담자에게 의지할 수 있기를 바란다.
50. 상담자가 나 자신의 감정을 내가 잘 이해하도록 도와주기를 바란다.
51. 나는 내 문제의 원인이 무엇인가 알 수 있도록 상담자가 도와주기를 바란다.
52. 나는 상담자가 나의 문제들을 찾아내도록 도와주기를 바란다.
53. 상담과정 중 상담자가 나에게 문제에 대한 새로운 해결방법을 알려 주었으면 좋겠다.
54. 나는 상담자의 태도가 개방적이기를 바란다.
55. 나는 상담자와 의논함으로써 도움을 받았으면 좋겠다.
56. 나는 상담결과가 내가 다른 사람을 이해하는데 도움이 되기를 기대한다.
57. 상담경험이 앞으로 나에게 도움이 되었으면 좋겠다.
58. 나는 상담을 받고 난 후, 다른 사람과의 관계가 좋아지길 바란다.