

## 집단상담에서 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향

우 주 영      장 성 숙

가톨릭대학교 심리학과

본 연구의 목적은 집단상담에서 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향을 분석하여 효과적인 수용 조건을 알아보고자 하였다. 이 연구는 97명을 대상으로 분석하였고 집단 실시 형태는 비구조화 모형으로 우리나라의 전통이나 정서에 맞게끔 개발된 현실역동적 집단상담이다. 분석방법은 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용의 정도를 알아보기 위해 변량분석을 실시하였다. 그리고 메시지 효율성의 세 가지 항목과 상담자 지각 중에서 교정적 피이드백에 가장 영향을 주는 변인이 무엇이 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 결과는 첫째, 메시지 효율성이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 교정적 피이드백 수용도가 높지 않았다. 둘째, 상담자에 대해 긍정적으로 지각하는 정도가 높은 집단이 교정적 피이드백 수용도가 높았다. 셋째, 메시지 효율성이 낮고 상담자 지각 수준이 높을 때 교정적 피이드백 수용도가 높았다. 그리고 메시지 효율성의 하위요인들인 구체성, 변화가능성, 비강요성, 상담자 지각 중에서 메시지 효율성의 구체성이 가장 많이 교정적 피이드백 수용에 영향을 주는 예측변인으로 나타났고, 그 다음 예측변인 으로서는 비강요성이 부적상관을 보였다.

현대사회는 빠른 속도로 변화하고 서로 다른 사회적 존재로서 인간의 삶이 바람직하게 유지 목적을 지닌 다양한 조직이 존재한다는 것이 되기 위해서는 정신의 내적 균형 유지뿐만 아니라 외적 상황과도 조화를 이루는 일이 중요하다.

하다. 이를 위해 집단구성원간의 상호적인 관계를 바탕으로 대인관계에 관련된 태도, 정서, 의사결정, 가치문제에 초점을 두고 내담자 개개인의 문제를 해결해 가려는 접근방법이 집단상담이다. 집단상담은 참여하고 있는 개개인의 관심사인 여러 가지 생활경험을 다룸으로써 바람직하고 효과적인 방향으로 자기의 삶을 이끌어 가도록 도와주는 것이다. 이러한 시도는 집단원에게 타인들이 어떻게 자기를 보고 있으며, 또 자신은 타인에게 어떻게 반응하고 있는가에 대하여 학습할 기회를 준다. 이를 통해 내담자가 자신이나 타인 혹은 사회적 상황에 대해 모르거나 왜곡되게 알고 있었던 것을 제대로 알게 된다.

Adler에 의하면, 공동체 의식이 잘 발달된 심리적으로 건강한 사람은 생활에서 부딪치는 어려움들을 상식에 맞게 용기를 가지고 직면하려고 하는 사람이라고 했다. 반면 건강치 못한 즉, 불만족스럽거나 불행한 사람은 상식을 무시하고 용기를 잃은 사람이라고 하였다. 그러므로 효과적인 인간관계 적응을 위해 자신에 대한 지식과 이해뿐만 아니라 훈련과 연습과정이 필요하므로 인간관계의 개선을 위한 목적으로 집단상담을 널리 활용하고 있다. 그래서 집단경험은 자기 이해를 보다 깊이 있게 하고, 또한 다른 사람들과 더불어 살 수 있는 능력을 강화시켜 주는 치료적으로 유익하고, 나아가 개인치료와는 다른 독특한 치료과정과 효과를 갖는다. 그러나 타인의 행동에 대한 자신의 반응을 상호간에 솔직히 이야기해 주는 피이드백은 일상 생활에서 예의나 관습상 금지되어 왔으며, 실제로 집단참여자들은 부정적 피이드백을 전달하는 과정에서 어려움을 겪는다고 보고한다. 이런 어려움의 문제는 피이드백의 전달이나 수용 둘다가 단순히 정보의 객관적인 전달이 아니라

강한 정서를 불러일으킨다는 데서 발생된다 (Morran, Robinson, & Stockton, 1985). 또한 그러한 피이드백이 어떻게 상대방에게 받아드려질 것인가에 대한 불확실성 내지는 염려 때문에 실제로 피이드백이 기술적으로 이루어지지 않는다면 상대의 기분을 상하게 할 우려도 있다.

그럼에도 불구하고 효과적으로 피이드백이 오고 가는 과정을 통해 의사소통의 통로가 집단 내에서 열리고, 개인의 성장과 행동의 변화를 위한 좋은 조건이 창조될 수 있기 때문에 피이드백의 전달 및 수용의 중요성은 강력한 시사점을 갖는다. 이러한 점 때문에 집단상담은 생산적인 인간관계 발달의 능력과 자기 성장 발달을 촉진시키기 위하여 활용되고 있으며 산업체, 교육기관, 상담기관 등에서 T-집단, 참관집단, 감수성 훈련, 심성수련 훈련, 또는 성장집단 등의 이름으로 실시되고 있다.

지금까지의 집단상담에 대한 효과검증의 연구는 국내에서만 400여 편에 이르며 열거하기 어려울 정도이다. 그러나 집단상담의 연구에서 무엇보다 중요한 것은 집단상담이 개인의 삶에 대한 문제의 해결과 인간적 성장에 도움이 되는 심리학적 절차임을 객관적인 방법을 통해 입증해야만 한다. 그러므로 집단상담의 궁극적인 목표가 바람직한 내담자의 변화인 이상 집단상담 과정이 과연 내담자가 원하는 변화를 달성하는데 도움이 되는지, 만약 도움이 된다면 어떤 상담접근과 상담절차 또는 어떤 상담기법과 조건들이 내담자 변화를 달성하는데 더 효율적인지를 평가해야 한다(이장호·김순진·정남운·조성호, 1997). 하지만 집단상담의 과정에 대한 연구는 상당히 부족한 편이고 최근에 와서야 몇 가지의 연구들이 보고되고 있다.

집단상담 과정은 여러 가지 요소들에 의해 영향을 받는다. 다시 말해서 상담자는 이와 같

이 성공적인 집단상담의 과정에 기여하는 치료적인 요소들에 대해서 충분히 이해하고 인식하며 활용하는 것이 매우 중요하다. 성공적인 집단과정에 기여하는 중요한 치료적인 요소로서 대인간 피드백, 집단 응집성, 집단원의 동질성, 기능적 크기 등 여러 가지가 있다(Cooper, 1987). 이 중에서도 대인간 피드백은 집단상담 뿐만 아니라 인간관계 훈련에서도 중요하게 다루어지고 있다. 그런 만큼 피드백은 행동변화를 가능하게 하는 치료적 효과를 가져오는 동시에, 집단의 효율성을 증가시키는 집단상담의 중요한 과정변인으로 보았다. 그래서 집단상황에서 주어지는 피드백 수용 정도가 집단원들의 상담결과와 직접 연관된다는 결과를 제시한 연구들도 있었다(Jacobs, Jacobs, Cavior, & Burke, 1974). 그리고 피드백이 그것을 받는 사람에게 의해서 수용되고 이용되는데 영향을 미치는 여러 요인들과 조건들을 찾아내기 위한 연구들이 점차 이루어져 오고 있다.

이들의 선행 연구들을 살펴보면 먼저 피드백의 유인가(valence)에 관한 연구들이 활발히 이루어졌다. 선행연구들의 결과는 일관되게 긍정적 피드백이 부정적 피드백보다 쉽게 수용됨을 보여 주었다(Morran, Robinson, & Stockton, 1985). 그러나 피드백 유인가의 문제가 모든 경우에 항상 일관되게 적용되는 것은 아니었다. 모임 횟수가 증가함에 따라 부정적 피드백이 긍정적 피드백 못지 않게 자신의 행동을 개선하는데 도움이 된다고 여기며 효율적인 메시지로 충분히 기능한다고 보고하였다(황무길, 1990). 그리고 집단의 횟수가 증가하고 자신이 집단경험이 많아짐에 따라 긍정적 피드백과 부정적 피드백 간의 수용의 차가 줄어들고, 긍정적 피드백이 주어진 다음에 전달된 부정적 피드백은 보다 쉽게 수용됨을 밝혔다(이지숙, 1987).

이러한 결과들을 토대로 부정적 피드백 수용에 대한 연구들은 다른 변인들과 관련되어 집단상황에서 주어지는 피드백의 수용에 영향을 미치는 여러 요인들 및 조건들을 밝히려는 연구들이 나오기 시작했다. 또한 최근의 피드백 연구들은 부정적 피드백의 개념을 확장하여 강한 직면(confrontation)의 요소가 담긴 교정적 피드백(corrective feedback)에 대한 연구들로 이어지고 있다.

교정적 피드백과 실제 치료적 상황에서 대별되는 변인중의 하나는 공감이며 공감이 내담자의 치료적 성격변화를 위한 필요충분조건이라는 것을 검증하려는 연구들이 1960년부터 이루어져 오고 있다. 상담 및 심리치료에서 공감은 존중, 일치성, 및 긍정적 치료 성과와 높은 상관성이 있음을 주장하였다. 그러나 객관적인 녹음 테이프를 사용한 후속 연구들의 분석에서 공감과 성과간의 관계는 내담자 중심 접근에서만 지지되는 것이었다(Mitchell, Bozarth, & Krauft, 1977). 즉 정신역동적 치료와 행동주의 치료에서는 치료자의 공감과 내담자의 변화간에 의의 있는 관계가 있음을 발견하지 못하였고, 공감과 성과간의 관계는 불일치 하는 것으로 나타났다. 이러한 재분석으로부터 끌어 낼 수 있는 전반적인 결론은 일반적인 치료적 조건, 특히 공감과 치료적 성과간의 관계가 정적이긴 하지만 흔히 일반적으로 생각했던 것보다 낮다는 것이다. 즉, 공감, 존중, 일치성 이 세 가지 치료적 조건이 필요충분하다는 주장은 지지되지 않는 것으로 나타났다. 이상에서 살펴본 바와 같이 공감과 상담성과간의 관계는 계속 논란이 되어 왔고, 지금도 계속되고 있다. 1980년대에는 공감에 대한 연구가 감소하였고, 이러한 추세는 1990년대까지 지속되었다.

따라서 공감 일변도의 흐름을 벗어나 변화를

위한 강한 직면의 요소가 있는 것으로 비판적인 자기 검토를 하도록 하는 교정적 피드백에 대한 새로운 조망과 인식이 필요하다고 본다. 또한 집단상담에서 어떤 변인들이 교정적 피드백 수용에 효율적인지 밝히는 연구가 무엇보다 필요하고 생각된다. 그러나 이에 관련된 연구들은 국내에서 앞서 언급한 몇몇만 보고되고 있어 다각적으로 교정적 피드백의 효율성을 높이는 조건들의 탐색이 필요하다고 판단된다. 그리고 이러한 교정적 피드백 수용을 보다 효과적으로 하는데 있어서 피드백 내용, 즉 메시지의 전달과 그 효율성에 관한 연구가 국내에서는 거의 없으며 세분화되어 있지 않아 메시지 효율성에 대한 세분화와 유용한 메시지의 기준을 세우는데 많은 실증적인 연구가 필요하다고 생각되었다. 특히, 국내 연구에서는 상담자 지각에 대해서는 세분화되고 각각의 하위항목에 대한 밀도있는 연구가 있으나, 그것에 비하여 메시지 효율성에 관한 연구에서는 하위항목에 따른 연구가 상당히 부족한 편이라서 보다 집중적인 탐색이 필요하다고 여겨진다.

그와 아울러 집단상담에서 직면이나 교정적 피드백은 집단원의 부적절하거나 부적응적인 면을 지적하는 것이기 때문에 상담자의 역할은 매우 중요하다. 그러므로 집단원에게 상담자가 어떻게 지각되느냐 하는 것은 교정적 피드백 수용 뿐만 아니라 상담의 성과와도 직결되는 중요한 변인이라고 하겠다. 또한 앞서 살펴보았듯이 메시지 효율성과 더불어 국내외에서 상담의 효율성과 성과에 대해 영향을 미치는 중요한 변인으로 꼽고 있는 것 중의 하나가 내담자가 상담자를 어떻게 지각하는가의 문제이다. 특히 교정적 피드백은 내담자에게 강한 정서와 반발 그리고 상담자를 부정적으로 지각할 수 있는 요소가 많이 있으므로 상담자에 대한 지각은 메시

지 효율성과 더불어 교정적 피드백 수용에 상당한 영향을 주는 변인이라고 여겨진다.

따라서 집단상담에서 메시지 효율성과 상담자 지각의 이 두 변인이 교정적 피드백에 어떠한 차이와 영향을 주는지에 관해 살펴보는 것이 매우 중요한 것으로 보인다. 그래서 본 연구에서 분석될 구체적인 연구가설들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 메시지 효율성 수준이 높은 집단은 낮은 집단에 비해 교정적 피드백 수용도가 높을 것이다. 둘째, 상담자에 대해 긍정적으로 지각하는 정도가 높은 집단은 낮은 집단에 비해 교정적 피드백 수용도가 높을 것이다. 셋째, 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피드백 수용에 따른 차이를 알아본다. 넷째, 메시지의 구체성, 변화가능성, 비강요성과 상담자 지각이 각기 교정적 피드백 수용에 미치는 영향 정도를 알아본다.

## 방 법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상자는 집단상담에 참가한 일반인으로 “집단상담에서 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피드백 수용에 미치는 영향”에 관한 연구에 자발적 참여 의사를 밝힌 분들이다. 처음에 103명이 설문에 응하였으나 모든 문항에 결측 없이 참여한 97명의 집단상담 참여자 자료를 분석의 대상으로 삼았다. 설문에 응한 대상자는 남자가 18명, 여자가 85명이며 참여자의 연령은 20대가 46명, 30대가 40명, 40대가 11명, 50대가 6명이었고 평균연령은 32세였다. 설문에 응한 참여자의 집단상담 경험 시간은 100시간 미만 63명, 100-199시간대가 21명, 200-299시간대가 10명, 300시간이상인 9명이었

고 평균시간은 86시간였다. 이 연구의 최종 분석대상자는 50시간의 상담으로 극동상담·교육연구소에서 개최한 3개의 집중모임 집단상담에서 55명과 같은 리더가 개최한 4개의 정규모임 집단상담에서 42명이었다.

## 2. 집단상담 및 상담자

본 연구는 극동상담·교육연구소를 비롯한 다른 상담소에서 2000년 1-5월중집단에 참여한 인원은 97명이었고, 집단실시 형태는 현실역동상담(Reality Dynamic Counseling)으로 장성숙(1999)이 우리의 정서와 문화에 적합한 한국적 상담의 필요성을 강조한 것에 대한 그 대안으로 제시되었다. 이 상담 접근은 우리 나라의 전통이나 정서에 부합하도록 즉, 우리의 토양에 맞도록 시도한 접근이다. 장성숙(1999)은 집단주의 문화권에 속하는 우리 나라 사람들의 특성이 서양인과 여러 면에서 다르다는 사실을 밝히면서, 서양의 개인주의 문화에 입각해 발전한 상담 접근들이 검증 없이 무비판적으로 우리나라 내담자들에게 적용하는 것에는 문제점이 있다고 지적하고 있다. 이러한 문제점을 타파하고자 우리 한국의 독특한 정서적 특징인 정(情)과 한(恨), 그리고 개인적인 성취나 능력보다는 인격을 중시하고 관계 속에서의 조화에 역점을 두는 더불어 살아가는 공동체적 삶을 강조하였다. 그래서 현실역동 상담에서는 문제와 갈등을 한 개인의 문제로 뿐만 아니라 사회적 맥락에서 인식되어야 한다고 역설한다. 왜냐하면, 자신의 문제가 본질적으로 관계에서 비롯되며 자신의 행동이 사회적 의미를 가지고 있기 때문이다. 그래서 현실역동 상담은 그러한 특성이 있는 집단(사회의 축소판)을 통해 개인의 갈등과 부적응의 본질을 이해한다.

또한, 현실역동 집단상담에서는 인간을 개별적 존재로서가 아니라 주변과의 관계 속에서 삶의 목표를 향해 움직이는 역동성과 통일성의 존재로 이해한다. 즉, 사람의 내부요인보다 사람들 간의 요인에 초점을 둬으로써 내담자의 태도를 조화와 균형, 그리고 관계적 측면에서 파악한다. 그래서 현실역동 상담에서 추구하는 목표는 통합된 개인일 뿐만 아니라 관계 속에서의 조화에 둔다. 사람은 사회의 일원으로 그 사회구조를 떠나 고립된 존재로 이해될 수 없기 때문이다. 그리고 현실역동 집단상담에서는 개인의 자율성을 강조할 뿐만아니라 한 인간으로서의 자기의 책임성을 강조하고 주체적인 존재로서 현실에 적응하도록 직면, 지도, 전달, 또는 적극적인 교육을 시도한다.

더욱이 현실역동 집단상담에서의 상담자는 내담자의 문제를 듣고 반영하고 이해한 것을 전달 및 나누는 것을 넘어서 내담자가 문제에 도전하도록 격려한다. 그러므로 현실역동 집단상담의 상담자는 내담자의 문제가 놓여있는 상황적 맥락에 보다 적극적인 관심을 가지고 내담자를 전체 속에서의 부분자로 이해하고자 한다. 그렇기 때문에 일부에서는 한 개인의 존엄성을 너무 단순화시키는 것이 아닌가하는 비판들이 있다. 그러나 현실역동 집단상담은 오히려 내담자가 현재의 기능을 방해하는 문제를 현실적으로 자각하고 그 문제를 다루도록 격려하여 관계 속에서의 적응을 꾀하고자 한다. 그래서 한 개인의 주관적 경험 세계에 지나치게 몰입하는 것을 지양하고 오히려, 주어진 자기의 위치 그리고 그것에 걸맞은 역할에 눈을 뜨게끔 돕는다.

본 연구에 사용된 집단상담은 모두 7개 집단으로 집단상담자는 2명이었다. 집단상담자는 수년간의 집단상담과 개인상담을 이끈 심리학과

교수이자 상담전문가 1명과 상담 및 산업, 경영, 노조에 관한 자문 역할을 하면서 수년간 공동으로 계속 집단상담을 실시해 오고 있는 산업상담전문가 1명이다.

### 3. 측정도구

#### 1) 피이드백 수용 평가지

피이드백의 수용도를 평가하기 위하여 Morran, Robinson과 Stockton(1985)의 연구에서 사용된 정확도(accuracy), 영향도(impact), 바람직성(desirability), 도움여부(helpfulness)의 4가지 하위영역을 7점 평가척도로 평가하는 피이드백 수용 평가지를 사용하였다. 정확도는 집단원이 받은 피이드백이 얼마나 정확했는지, 영향도는 피이드백이 집단원의 행동이나 생각에 얼마나 영향을 미쳤는지, 바람직성은 피이드백의 표현이 얼마나 바람직한지, 도움여부는 피이드백이 상담목표에 얼마나 도움이 되는지에 대해 물어보는 것이다. 각각의 하위영역마다 한 문항씩 모두 4문항으로 되어 있으며 점수범위는 12점에서 28점까지이다. 점수가 높을수록 상담자가 제공한 교정적 피이드백을 잘 수용했다는 것을 의미한다. 본 연구에서는 이지숙(1987)이 변안한 것을 사용하였고 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .70이었다.

#### 2) 메시지 효율성 질문지

메시지의 효율성은 구체성, 변화가능성, 비강요성의 3가지 하위영역으로 나누어져 있다. 구체성은 피이드백이 추리적이고 일반적인 행동, 성격, 또는 사건들을 기술하는 것이 아니라 관찰가능하고 구체적인 행동, 성격, 또는 사건들을 기술하는 것을 말한다. 변화가능성은 피이드백이 본인에게 아무리 노력하여도 변화나 개선

이 거의 불가능한 내용이 아니라 노력만 한다면 충분히 변화 및 개선이 가능한 내용들을 말한다. 비강요성은 피이드백이 나에게 직접적이고 명백하게 장래의 변화를 강요함이 없이 생각이나 느낌만을 서술하고 있는 것을 말한다. 각각의 하위영역마다 한 문항씩 모두 3문항으로 되어 있으며 점수범위는 8점에서 20점까지이다. 점수가 높을수록 상담자가 제공한 메시지의 효율성이 높다는 것을 나타낸다. 이 중 구체성과 비강요성은 Morran, Robison과 Stockton(1985)의 연구에서 사용된 문항을 변안한 것이고, 변화가능성은 황무길(1990)이 선행 연구를 토대로 삽입한 내용이다. 황무길 연구에서 실시한 검사-재검사간의 적률 상관계수는 구체성 .63, 변화가능성 .57, 비강요성 .75이다.

#### 3) 상담자 평가 질문지(CRF-S: Counselor Rating Form)

상담자의 지각을 측정하기 위해서 상담자 평가 질문지를 사용하였다. 이 평가지는 상담자의 3가지 특성인 전문성(expertness), 호감성(attractiveness), 및 신뢰성(trustworthiness)에 대한 내담자의 지각을 측정하기 위해 Barak 와 LaCross(1975)가 CRF를 만들었다. 이를 Corrigan와 Schmidt가 1983년에 CRT-S(Counselor Rating Form)로 축소 개정하였다. 본 연구에서는 이 축소형을 오경희(1986)가 변안하여 신뢰도를 검증하였는데 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .91이었다. 본 연구에서도 이것을 사용하였다. 각 하위척도는 네 개 문항의 형용사적 진술로 이루어져, 전체적으로 12개의 문항이 7점 척도에 단일극으로 제시된다. 하위척도에 따른 점수의 범위는 47점에서 84점이며, 점수가 많을수록 상담자에 대한 긍정적 평정이 높다는 것을 나타낸다. 전문성에 관련문항(예: 경험이 많다)은 1, 4, 6, 11이고 호감도와 관련된 문항(예: 우호적이다)은 3, 5, 8, 10이고

신뢰성과 관련된 문항(예: 믿음직스럽다)은 2, 7, 9, 12이다. 본 연구에서 내적 합치도 계수(Cronbach  $\alpha$ )는 .93이었다.

#### 4. 자료수집 절차

본 연구의 참여에 동의한 대상자들은 상담자에게 받은 피이드백 중 본인이 지각해서, 자신에게 가장 영향을 주었다고 생각되는 상담자 반응(피이드백)이 있다면 집단 회기 후에 기록하게 하였다. 특히 '내가 생각하는 나'와 '타인에게 비춰진' 내가 다를 때, 그 부분에 대한 상담자 반응 혹은 나의 행동 또는 특성 중 단점으로 보이는 부분에 관한 상담자의 반응에 관련된 내용을 구체적으로 적어 내도록 하였다(예: 상담자->나: 사람이 자기중심적이다). 이러한 교정적 피이드백 수용 시 메시지 효율성과 상담자 지각에 따라 어떻게 수용에 영향을 미치는지 알아보았다.

먼저, 집중 모임에 참여한 55명의 인원과 정규모임에 참여한 42명의 인원을 합하여 교정적 피이드백 수용 시 메시지 효율성과 상담자 지각에 따라 어떻게 영향을 미치는지 보았다. 그러기 위해서 집단원들이 경험한 상담자 지각의 정도와 교정적 피이드백 수용 정도를 상담자 평가 질문지와 교정적 피이드백 수용 평가지를 함께 작성하도록 하였다. 그리고 집단상담자가 두 사람 인 집단에서 상담자에 대한 지각의 정도는 본인에게 가장 영향을 주었다고 생각되는 교정적 피이드백을 제공한 한 사람의 상담자에 대한 지각으로 평가하도록 하였다.

#### 5. 분석방법

첫째, 메시지 효율성 점수와 상담자 지각에

다른 교정적 피이드백 수용에 차이가 있는지를 분석하였다. 메시지 효율성 점수와 상담자 지각 점수의 중앙치를 기준으로 각각을 상하집단으로 나누어 이들을 독립변인으로 하고 교정적 피이드백 수용도를 종속변인으로 하여 변량분석(two-way ANOVA)을 실시하였다.

둘째, 메시지의 효율성의 3가지 하위 항목과 상담자 지각 중에서 교정적 피이드백에 가장 영향을 주는 변인이 무엇인지를 분석하였다. 왜냐하면 교정적 피이드백을 수용을 보다 효과적으로 하는데 있어서 메시지 전달과 그 효율성에 관한 하위항목에 따른 밀도 있는 연구가 상담자 지각에 비해 상당히 부족한 편이라 보다 집중적인 탐색이 필요하다고 보았기 때문이다. 그래서 메시지의 구체성, 변화가능성, 비강요성 그리고 상담자 지각을 독립변인으로 하고 교정적 피이드백을 종속변인으로 하여 중다회귀분석(Multiple Regression)을 실시하였다.

### 결 과

#### 1. 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용의 차이

메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 피이드백 수용의 차이를 살펴보고자 하는 본 연구의 목적에 따라 중앙치를 기준으로 메시지 효율성과 상담자 지각 수준을 두 집단으로 나누어 독립변인으로 하고, 집단원의 교정적 피이드백 수용을 종속변인으로 하여 변량분석을 실시하였다. 그리고 메시지 효율성과 상담자 지각 수준에 따른 평균과 표준편차는 표 1-1이고 그에 따른 변량분석표는 표 1-2에 제시하였다.

먼저, 표 1-2에서 제시된 변량분석 결과에서 보면 메시지 효율성에 따른 교정적 피이드백

표 1-1. 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용도의 평균과 표준편차 (N=97)

			상 담 자 지 각	
			상	하
			평 균 (표준편차)	평 균 (표준편차)
메시지 효율성	상	평 균 (표준편차)	24.18 (3.05)	23.60 (2.43)
	하	평 균 (표준편차)	25.33 (2.63)	22.03 (2.10)

표 1-2. 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용도의 변량분석 결과

변량원	자승화	자유도	평균자승화	F
메시지 효율성(A)	.97	1	.97	.14
상담자 지각(B)	83.38	1	83.38	12.35**
A*B	40.59	1	40.59	6.01*
오차	627.97	93	6.75	
전체	757.60	96		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .001$ .

수용에 있어서는 유의미한 차이를 보이지 않았다,  $F(1,93) = .14$ ,  $n.s.$  즉 메시지 효율성이 높은 집단이 낮은 집단보다 교정적 피이드백의 수용도가 높지 않았다. 둘째, 표 1-2에서 보듯이 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용에는 유의미한 차이가 있었다,  $F(1,93) = 12.35$ ,  $p < .001$ . 이 결과는 상담자에 대한 지각이 높은 집단이 낮은 집단보다 교정적 피이드백 수용도가 높았다. 셋째, 메시지 효율성과 상담자 지각간에 상호 작용이 유의미하였다. 즉, 메시지 효율성이 낮은 집단은 상담자 지각 수준이 높을 때 교정적 피이드백 수용도가 높았다,  $F(1,$

$93) = 6.01$ ,  $p < .05$ .

이 결과들을 종합하면, 메시지 효율성에 따른 교정적 피이드백 수용에는 유의미한 주효과를 보이지 않았으나 메시지 효율성과 상담자 지각간에 상호작용은 유의미한 결과를 나타내었다. 즉, 집단원의 상담자 지각이 높은 집단이 낮은 집단 보다 교정적 피이드백 수용도가 높고, 메시지 효율성이 낮은 집단원은 상담자 지각 수준이 높을 때 교정적 피이드백 수용도가 높다고 말할 수 있다. 그렇다면 메시지 효율성과 상담자 지각간에 어떠한 요인들이 상호작용을 일으켰는지에 관한 보다 면밀한 분석이 필요하다.



다고 본다. 따라서 본 연구자는 메시지의 구체성, 변화가능성, 비강요성의 세 가지 하위요인과 상담자 지각이 교정적 피이드백에 수용에 미치는 영향을 알아보기 위해 중다회귀분석을 실시하였다.

## 2. 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향

앞에서 제시한 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 피이드백 수용의 변량분석 결과에서는 메시지 효율성과 교정적 피이드백 간에 주효과는 보이지 않았으나, 메시지 효율성과 상담자 지각간에 상호작용이 유의미한 차이를 보였다. 그래서 구체적으로 메시지 효율성의 어떠한 변인과 상담자 지각간의 상호작용이 교정적 피이드백 수용에 유의미하게 작용하였는지를 살펴보고자 중다회귀분석을 실시하였다. 또한 교정적 피이드백은 강한 직면적 요소를 포함하고 있기에 이를 효과적으로 수용하는지에 관해 보다 면밀히 살펴보아야 할 필요성이 있다. 따라서 메시지의 구체성, 변화가능성, 비강요성의 세 부분과 상담자 지각이 교정적 피이드백에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다.

### 1) 메시지 효율성의 각 하위요인과 상담자 지각 요인과의 관계

메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피이드백에 미치는 영향을 살펴보기 위한 중다회귀분석을 실시하기에 앞서 변인들간의 상관관계를 살펴보았다. 교정적 피이드백의 하위요인과 메시지 효율성의 하위요인 및 상담자 지각간의 상관관계와 평균, 표준편차는 표 2-1과 같다.

메시지 효율성의 하위요인별 상관을 보면, 교정적 피이드백과 메시지의 구체성과 유의한 정적상관을 보였다,  $r = .46, p < .001$ . 또한 메시지의 변화가능성과도 정적인 상관을 보였으며,  $r = .21, p < .05$ , 그리고 상담자지각과 유의한 정적상관을 나타내었다,  $r = .47, p < .001$ .

### 2) 메시지 효율성(구체성, 변화가능성, 비강요성)과 상담자 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향

집단상담에서 성별, 나이, 참여시간을 통제했을 때도 집단원의 메시지 효율성과 상담자 지각이 교정적 피이드백에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 성별, 나이, 참여시간, 메시지 구체성, 변화가능성, 비강요성과 상담자 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향을 알아보

표 2-1. 교정적 피이드백 수용에 대한 메시지 효율성(구체성, 변화가능성, 비강요성)과 상담자 지각의 상관과 평균, 표준편차

변 인	메시지 효율성 (구체성)	메시지 효율성 (변화가능성)	메시지 효율성 (비강요성)	상담자지각
교정적 피이드백	.46***	.21*	-.15	.47***
평 균 (표준편차)	5.72 (1.1)	5.97 (.8)	3.30 (1.7)	71.5 (8.6)

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ .

표 2-2 교정적 피드백 수용에 대한 예측변인의 중다회귀분석

하 위 변 인	$\beta$	SE B	t
성별(남자)	1.13	.63	1.78
나이	-.009	.02	-0.34
참여시간	.005	.002	2.11*
메시지 효율성(구체성)	.88	.21	4.05***
메시지 효율성(변화가가능성)	.18	.28	0.66
메시지 효율성(비강요성)	-.37	.13	-2.72**
상담자 지각	.10	.03	3.25**
$R^2$	$R^2 = .41$		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ .

기 위해 중다회귀분석을 실시하였다. 중다회귀 분석한 결과는 표 2-2와 같다.

집단상담에서 메시지 효율성의 하위요인과 상담자 지각에 따라 교정적 피드백 수용에 어떠한 영향을 미치는지를 알아 본 결과 메시지 효율성의 구체성( $\beta = .88$ ,  $p < .001$ )이 매우 강력한 예측변인으로 나타났다. 그 다음으로 상담자 지각( $\beta = .10$ ,  $p < .01$ ), 메시지 효율성의 비강요성( $\beta = -.37$ ,  $p < .01$ ), 참여시간( $\beta = .005$ ,  $p < .05$ )의 순으로 교정적 피드백 수용에 영향을 미치는 것을 예측할 수 있다.

이상의 결과를 종합하면, 메시지 구체성, 변화가능성, 비강요성, 상담자 지각 중에서 교정적 피드백 수용에 가장 영향을 미치는 요인은 메시지의 구체성인 것으로 나타났다. 메시지가 구체적으로 관찰가능한 행동, 성격, 또는 사건들을 전달했을 때 사람들은 자신에게 주어진 피드백이 정확하고, 본인에게 영향을 미친다고 여기며, 사회적으로 바람직하다고 생각하고, 자신에게 도움이 되는 것으로 밝혀졌다.

그러므로 앞서 제시한 변량분석에서 메시지 효율성과 상담자 지각에 따른 교정적 피드백 수용의 차이에 두 변인이 상호작용 효과를 보였는데, 그 효과의 예측변인은 메시지 효율성 중 구체성인 것으로 설명된다. 즉, 메시지 효율성의 세 가지 하위변인과 상담자 지각을 함께 하여 교정적 피드백에 대한 영향정도를 살펴 보았을 때 메시지 구체성이 가장 교정적 피드백 수용을 통한 상담의 성과에 영향을 강력하게 주는 것으로 드러났다. 그 다음의 예측변인으로 상담자 지각이 교정적 피드백 수용에 영향을 주는 요인으로 나타났는데, 상담자에 대해 신뢰를 가지고 인간적인 호감과 전문적이라고 지각할 때 보다 부정적인 요소가 많은 교정적인 피드백을 수용하는 것으로 드러났다. 그리고 메시지의 비강요성이 교정적 피드백 수용과 유의미한 부적 상관을 보였다. 이 결과는 앞에서 제시한 변량 분석에서는 유의미한 차이를 나타나지 않았으나, 중다회귀분석 결과에서는 보다 메시지가 직접적이고 명백하고 요구적

일 때 그것이 교정적 피이드백 수용에 영향을 미친다는 결과를 보였다. 즉, 메시지가 직접적이고 명백하게 앞으로의 변화를 요청할 때 오히려 집단원들이 교정적 피이드백이 자신에게 정확했으며 자신에게 영향을 미친다고 평가하였다.

## 논 의

본 연구는 집단상담의 궁극적인 목표가 개인의 삶에 대한 문제의 해결과 인간적 성장에 도움과 변화에 있다면, 집단상담과정에서 어떠한 상담 접근과 절차 또는 어떤 상담기법과 조건들이 내담자 변화를 달성하는데 더 효율적인지를 평가하고자 하였다. 그 중 본 연구자는 집단상담의 과정목표이자 집단원의 행동변화와 치료적 효과를 이루는데 필수적이고 불가피한 교정적 피이드백의 전달과 수용이 효율적으로 되기 위한 조건들을 탐색해 보고자 하였다. 그리고 교정적 피이드백 수용을 보다 효과적으로 하는데 있어서 피이드백 내용 즉, 메시지의 전달과 그 효율성에 관한 연구가 국내에서는 거의 없으며 세분화되어 있지 않아 메시지 효율성에 대한 세분화와 유용한 메시지의 기준을 제시하기 위해 하위항목별로 세분하여 영향변인을 살펴보았다.

먼저, 메시지 효율성이 높은 집단이 낮은 집단보다 교정적 피이드백의 수용도가 높지 않았다. 그러나 상담자 지각에 따른 교정적 피이드백 수용에는 유의미한 차이가 있었다. 그러므로 상담자에 대한 전문성, 신뢰성 평가가 상담효과에 영향을 미친다는 선행연구를 지지하였다(오충광, 2000; Barak, & LaCross, 1975; Strong & Schmidt, 1970). 그리고 메시지 효율성과 상담자 지각간에 상호작용이 발생하여 메시지 효율성

이 낮고 상담자 지각 수준이 높을 때 교정적 피이드백 수용도가 높았다. 특히 집단원이 메시지 효율성이 낮고 상담자에 대해 긍정적으로 지각할 때 교정적 피이드백이 자신에게 영향을 미치고 도움이 된다고 평가하였다. 이러한 결과에서 교정적 피이드백 수용 시 메시지 효율성보다 집단원에게 상담자가 전문적이고, 신뢰롭게 지각될 때 교정적 피이드백 수용이 높게 나타나는데 차이를 주는 것으로 드러났다. 또한 교정적 피이드백 자체가 부정적이고 직면적인 요소를 가지고 있기 때문에 메시지를 구체적이고 내담자의 관찰가능하고 변화가능한 부분의 내용에 관해 비강요적으로 전달한다고 하더라도 상담자에 대한 전문성과 신뢰성 그리고 호감성이 있어야 교정적 피이드백 수용에 효과적이라고 생각된다. 그러므로 상담자가 지녀야 하는 특성과 역할은 상담의 효과와 성과에 매우 밀접하고 중요한 요인이 됨을 알 수 있다.

둘째, 앞서 분석한 변량분석 결과에서 메시지 효율성과 상담자 지각간에 상호작용이 유의미한 결과를 보였는데, 이러한 결과를 일으키는 변인을 알아보기 위해 중다회귀분석을 하였다. 그 결과 메시지 구체성, 변화가능성, 비강요성과 상담자 지각의 하위요소들 중에서 교정적 피이드백 수용에 가장 영향을 미치는 요인은 메시지의 구체성인 것으로 나타났다. 피이드백을 구체적으로 관찰가능한 행동, 성격, 또는 사건들에 대한 내용으로 전달했을 때 자신에게 주어진 피이드백이 정확하고 본인에게 영향을 미친다고 여기며 사회적으로 바람직하다고 생각하고 자신에게 도움이 되는 것으로 밝혀졌다. 그래서 메시지 구체성이 가장 교정적 피이드백 수용을 통한 상담의 성과에 영향을 강력하게 주는 것으로 드러났다. 이런 연구결과는 한현희(2000)의 연구결과도 관련이 있는데, 메시지가

구체적일 때 다른 변인과의 유의미한 차이가 있었다고 보고하였다.

그리고 메시지의 구체성 다음으로 교정적 피드백 수용에 영향을 미치는 예측변인은 비강요성으로 의미있는 부적상관을 보였다. 기존의 선행연구와는 상반된 결과로 피드백이 강요적이고 지시적일 때 교정적 피드백 수용을 높게 하고 자신에게 영향을 미친다고 밝혀졌다. 이러한 연구결과는 상담 초기에 오히려 내담자에게 직접적인 지시와 정보를 줄 때 생산적인 관계형성에 도움이 된다(방기연, 1991)는 연구결과와 유사하다. 그리고 지시적 상담자가 비지시적 상담자에 비해 더 전문적이고 호감가는 상담자로 지각하며 지시적 상담을 더 선호되는 경향을 보인다고 한 결과와 일치한다(박도영, 1994). 또한 아시안계 미국인 내담자들은 상담자의 언어반응이 비지시적일 때보다 지시적일 때 상담자를 더 전문적이고 호감가는 상담자로 지각한다고 한 보고와도 일치한다(Kang, 1992). 또한 이러한 결과는 우리의 전통이나 문화에서 비롯되는 결과로 우리나라 내담자들은 상담자에 대해 '어른'으로서의 역할과 엄부자모의 모습을 기대한다는 연구를 뒷받침한다(장성숙, 1999). 김창대(1994)는 우리나라의 내담자가 일반적으로 수동적이며, 상담자에 대한 의존이 높다고 보고와도 관련이 된다. 또한, 장성숙(1999)은 한국적 상담에 대한 대안으로 제시한 현실역동 상담에서 내담자들에게 인식의 확장이나 방향제시를 해주고 요구가 무엇인지를 구체적이고 현실적으로 알려주는 것을 강조하고 있는데, 본 연구의 결과와도 상당히 부합한다고 할 수 있다. 그래서 다소 직접적이고 지시적으로 변화를 강요하더라도 상담자에 대해 긍정적으로 지각 즉, 신뢰를 하면 교정적 피드백이 정확하다고 평가하는 것으로 생각된다. 또한 이는

피드백 항목의 상세화가 메시지 효율성과 밀접한 관련이 있다는 결과와 관찰가능한 행동과 관찰된 행동에 대한 해석을 토대로 피드백을 주어야 한다(Argyris, 1968)는 연구 결과와 유사하다. 그러나 이 결과는 행동의 변화를 강요해서는 안된다는 미국의 NTL 제시와(Gibb, 1971; Jacobs, Jacobs, Feldman, & Cavior, 1973; Morgan, Robinson & Stockton, 1985)유용한 피드백 규준과는 상반되는 결과이다. 그러므로 우리 문화에 맞는 피드백 규준의 새로운 정립과 척도의 검증이 있어야 할 것으로 보이며 아울러 한국적 상담의 모색과 필요성이 시급하다고 볼 수 있다.

본 연구의 의의는 메시지 효율성을 구체성, 변화가능성, 비강요성 세 가지 하위영역과 상담자 지각에 따라 교정적 피드백 수용에 어떠한 차이가 있는 지를 보다 면밀히 분석하였다. 그 결과 메시지가 강요적이고 지시적이라도 상담자에 대해 긍정적으로 지각을 하면 교정적 피드백 수용이 높다는 것이다. 그리고 집단원은 메시지가 직접적이고 명백하게 장애의 변화에 대해 강요를 하더라도 교정적 피드백이 자신에게 정확하고 영향을 미친다고 지각하는 의미 있는 결과를 보였다.

본 연구의 제한점과 제언은 첫째, 상담자의 표현된 언어적 직면을 측정하였고 비언어적 직면은 측정하지 못하였다. 예를들면 상담자의 제스처, 표정, 목소리 톤 등. 따라서 상담자의 교정적 피드백 내용인 직면을 좀 더 정확하게 측정하여 이를 상담성과와 관련지어 보는 추후 연구가 필요하다. 둘째, 상담자의 정서가 내담자의 문화와 정서와 어떻게 상호작용하는가에 따라 교정적 피드백의 수용이 다르게 나타난다고(장성숙, 1999; Sue, 1977)볼 수 있기 때문에 우리나라 사람들의 문화적 특성과 심리

적 특징이 보다 세부적으로 규명될 때 교정적 피이드백이 보다 효율적으로 전달될 수 있는 여건이 마련되리라고 본다.

## 참고문헌

- 김창대(1994). 상담과학의 문화적 맥락. 청소년 상담연구, 2, 19-41.
- 박도영(1994). 내담자의 상담유형과 내담자의 전통적 태도수준에 따른 내담자의 상담자 지각 분석. 한국교원대학교 대학원 석사학위 논문.
- 방기연(1991). 상담초기 작업동맹과 상담자 반응 간의 관계. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 오경희(1986). 초기상담에서 상담자의 반응의도 전달이 내담자의 의도지각 및 상담의 효율성에 미치는 영향. 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 오충광(2000). 집단상담에서 집단원의 상담자 지각과 자기검색 수준이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이장호 · 김순진 · 정남운 · 조성호(1997). 상담의 연구방법. 서울: 박영사.
- 이지숙(1987). 집단상담에서 초기와 후기의 피이드백 수용에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장성숙(1999). 한국적 상담의 필요성: 현실역동 상담. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 11(2), 19-33.
- 한현희(2000). 집단상담에서 집단원의 방어성과 지각된 메시지 효율성이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 황무길(1990). 집단상담의 회수가 부정적 피이드백의 수용도와 효율성에 미치는 효과. 계명대학교 교육대학원석사학위 논문
- Argyris, C.(1968). Condition for competence acquisition and therapy. *Journal of Applied Behavioral Science*, 4, 147-177.
- Barak A, & LaCrosse, M. B.(1975). Multidimensional perception of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 6, 471-476.
- Copper, S. E.(1987). A brief, collaborative-structured approach for personal development group. *Journal of Counseling and Development*, 65.
- Corrigan, J. D., & Schmidt, L. D.(1983). Development and validation of revisions in the counselor rating form. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 1, 64-75
- Gibb, J.(1971). The effect of human relations training in A. Bergin and S. Garfield(eds.) *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. New York: John Wiley.
- Jacobs, A., M. Jacobs, N, Cavior & J. Burke.(1974). Anonymous feedback: Credibility of structured emotional and behavioral feedback delivered in group. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 106-111.
- Jacobs, M., Jacobs, A., Feldman, A., & Cavior, n.(1973). Feedback II- The "Credibility": Delivery of positive and negative emotional and behavioral feedback in group. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 41, 348-351.
- Kang, J. R.(1992). *The effects of counselor ethnicity, counseling style, and acculturation on male Korean graduate student' perception of counselor effectiveness*. Unpublished doctoral Dissertation, Indiana University, Bloomington.

- Mitchell, K. M., Bozarth, J. D., & Krauft, C. C.(1977). A reappraisal of the therapeutic effectiveness of accurate empathy, nonpossessive warmth, and genuineness. In A. S. Gurman & A. N. Razin(Eds.), *Effective Psychotherapy*. New York : Pergamon.
- Morran, D. K., Robinson, F. F., & Stockton, R. A.(1985). Feedback exchange in counseling as a function of message content and receiver acceptance as a function of leader vs. member delivery, session, and valance. *Journal of Counseling Psychology*, 32, 1, 57-67.
- Strong, S. R., Schmidt, L. D.(1970). Trustworthiness and influence in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 17, 197-204.
- Sue, D. W.(1977). *Counseling the culturally different: A conceptional analysis*. *Personnel and Guidance Journal* March, 422-425.

## **The Effect of Message Effectiveness and Perception of the Counselor on the Acceptance of Corrective Feedback in Group Counseling**

**Ju-Young Woo**

**Sung-Sook Chang**

The Catholic University of Korea

This study investigated the effects of group members' perceived effectiveness of message and their perception of counselor on the corrective feedback. The participants were 97 volunteers who took part in the unstructured group counseling. The group counseling was held with Reality Dynamic Counseling approach which is assumed suitable to the Korean. The statistical data were analyzed by mean, standard deviation, ANOVA and Multiple Regression. The results are as follows: First, the group of which the effectiveness of message is high does not increase the accepting the corrective feedback as compared with the group of which the effectiveness of message is low. Second, the group of which counselor perception is high does increase the accepting the corrective feedback as compared with the group of which counselor perception is low. Third, the acceptance of corrective feedback is higher when the group of which the message is low and with the group of which counselor perception high. Forth, the one of sub category of the effectiveness of message the specification, gives best explanation of the acceptance of corrective feedback. Uncompulsion is the next explanatory variation as negative correlation.