

상담내용과 상담자 유형에 따른 상담효과의 차이

송 인 아 고 재 흥[†]
전라남도청소년종합상담실 경남대 심리학과

본 연구는 모의상담을 이용하여 상담자 유형의 상담효과가 상담내용에 따라 다른지를 알아보려고 하였다. 구체적으로는 두 가지 상담자 유형(전문상담자와 또래상담자)에 의한 상담효과는 상담내용에 따라 차이가 있는지를 알아보려고 하였다. 584명(남: 284명, 여: 300명)의 고등학생 관찰자에게 모의상담사례의 녹음내용을 듣게 한 후에, 그 상담의 상담자와 상담내용을 내담자의 입장에서 평가하도록 하였다. 종속변인인 상담효과는 상담자 평가, 상담에 대한 만족도 평가 및 상담에 대한 기대 평가 등 3가지로 측정하였다.

본 연구의 주요결과는 다음과 같다. 진로상담에서는 전문상담자와 또래상담자간에 전체 상담효과(세 가지 종속변인의 평균)의 차이가 없었던 반면, 이성문제상담에서는 전문상담자가 또래상담자보다 전체 상담효과가 더 크게 나타났다.

마지막으로 본 연구의 의의와 한계점에 대해 논의하였다.

주요어 : 상담자 유형, 전문상담자, 또래상담자, 상담효과, 상담자 평가, 상담만족도, 상담기대

[†] 교신저자 : 고 재 흥 / 경남대학교 문과대학 사회과학부 / 경남 마산시 월영동 449
FAX : 055-242-7985 / E-mail: kopsy@kyungnam.ac.kr

상담자 유형에 따른 상담효과

전통적인 상담의 입장에서는 상담을 전문가에 의해 이루어지는 조력과정으로 본다. 현실적으로 대부분의 청소년들은 청소년기의 특성상 보편적으로 하나 이상의 고민들을 다 가지고 있지만(구본용, 황순길, 김원중, 구혜영, 임은미, 1993), 청소년들의 수에 비해 필요한 전문상담자의 수는 매우 부족한 실정이다. 뿐만 아니라 청소년들이 일부러 시간을 마련하지 않고는 전문상담자를 만나기 힘들고, 만나더라도 즉각적인 도움을 받기는 어렵다. 이러한 어려움 때문에 청소년들과 같이 있는 시간이 많고, 서로에게 많은 영향력을 지니고 있는 또래친구들을 활용하여 문제해결에 도움을 주어야 할 필요성이 대두되었다. 이런 이유로 현재에는 여러 대학의 상담기관과 각 시·도 청소년상담실에서는 전문상담자들이 또래들을 훈련시켜 또래상담자를 양성하고 있으며, 이를 통해서 또래 주변에 있는 청소년들을 지속적으로 돕기 위해 노력하고 있다.

전문상담자에 비교한 또래상담자의 상담효과에 대한 연구결과들을 살펴보면, 외국뿐만 아니라 국내에서 이루어진 대부분의 연구들에서 전문상담자가 실시하는 상담과 또래상담자가 실시하는 상담이 그 효과 면에서 별 차이가 없다는 결과를 보고하고 있다(이형득과 김정희, 1983; 홍경자와 노안영, 1985; Hodge, Payne, & Wheeler, 1978; Huey & Rank, 1984).

그 이유에 대하여 Fretwell과 Merkle(1982)은 다음과 같이 설명하였다. 전문상담자에 의한 상담은 능력 면에서는 탁월하지만, 상담자들이 학생들의 요구와 기대에 부합하기보다는 자신의 생각이나 기대를 반영시키고자 내담자가 지닌 특수한 문제점을 효과적으로 처리하는 데에는 부

적합하다는 것이다. 반면, 또래상담자에 의한 상담은 다른 학생들의 생각이나 느낌, 욕구좌절 등을 공유하여 의사소통을 증진시키고, 유사점을 발견하고, 친밀감을 형성하게 되어 그들만의 특별한 관심사를 해결하게 하거나 문제에 대처하는데 직접적인 도움을 주고 있다고 지적하였다.

Fretwell과 Merkle(1982)의 의견에 따르면, 상담효과에 있어서 또래상담자를 활용하는 것이 모든 면에서 전문상담자만큼은 효과적이지 않을지는 모르나, 어떤 면에서는 오히려 전문상담자보다 더 나은 효과를 거둘 수 있다는 사실을 시사한다. 그리고 위의 연구들은 주로 의사소통에 초점을 두고 있고, 측정방법의 대부분이 집단상담장면에서의 상담효과를 측정한 것이다. 그러므로, 상담내용 영역과 더불어 개인상담장면에서도 전문상담자와 또래상담자의 상담효과를 알아볼 필요가 있다.

상담내용의 구분

상담내용의 분류는 연구목적에 따라 다양하게 분류되어 왔다. 본 연구에서는 청소년 상담을 다루고 있기 때문에 청소년들에게 가장 흔한 상담내용을 선정하였다. 즉 본 연구에서는 청소년들의 진로상담과 이성문제상담으로 구분하였다. 이렇게 구분한 이유는 최근 청소년 실태 조사에서 청소년들이 가장 많이 고민하는 내용의 대부분이 학업성적과 진학·진로 등으로 진로와 관련된 내용(경상남도창원시청소년종합상담실, 1998; 구본용 등, 1993)과 이성문제의 상담(김형모, 1990; 서울특별시청소년종합상담실, 1998; 최금순, 1998; 연진숙, 1999)이 주를 이루고 있기 때문이다.

특히 진로상담은 전문상담자와의 상담을 희망하고 있는데, 그 이유로는 진로를 결정할 때

어려운 점이 적성이나 흥미를 몰라서, 정보부족 등이 가장 많은 원인으로 나타났다. 이것은 즉 청소년들이 전문적이고 정확한 정보 등을 통해 실질적인 도움을 받기를 원하고 있는 것으로 보여진다. 반면, 이성문제상담의 경우는 진로상담보다는 청소년들이 고민하고 있는 비율 면에서는 조금 적지만, 일상생활에서 또래끼리 가장 많이 상담을 하고 있는 영역으로 나타났다. 청소년들의 특성상 그들과 비슷한 연령과 상황에 처해 있는 또래들과 어울리고 그 속에서 자신의 존재가치를 확인하고자 하며, 자신들이 겪고 있는 고민이나 갈등을 가장 잘 이해할 수 있고, 자신들의 입장에서 적절한 해결방안이 제시될 것이라는 기대 때문이다(구본용, 구혜영, 이명우, 1994). 이상의 내용을 살펴보면, 청소년들이 진로상담은 전문상담자에게, 전문적 조언과 도움을 받기 위해 상담을 원하고 있는 반면에, 이성문제상담은 또래상담자들에게, 심리적 지지와 공감을 받기 위해 실제로 상담하고 있음을 알 수 있다

상담효과의 측정

상담효과의 측정에 가장 많이 사용되는 지표는 내담자의 상담자에 대한 평가이다. 상담자에 대한 평가가 호의적이면, 내담자는 지속적으로 상담 받기를 원하고, 상담 그 자체에 대해 만족할 가능성이 크기 때문에 상담자에 대한 평가는 상담효과와 밀접히 관련된다고 보인다. 특히 내담자가 상담자에게 느끼는 호감은 상담적 촉진관계를 형성하는 기초가 되기 때문에 상담초기에는 매우 중요하다(김수현, 1988; Heller & Goldstein, 1961). LaCrosse(1977)에 의하면, 상담의 효과는 대부분 내담자가 상담자의 행동을 지각하는 것에 의해 결정된다. 부분적으로 이러한

주장은 Strong(1968)의 대인영향과정(interpersonal influence process)의 근거가 되는데, 상담자가 전문성, 호감도, 성실성의 속성들을 소유했다고 보는 것이다. 즉 내담자가 상담자를 인식하는 정도가 상담자의 능력과 효능을 지각하는 데 영향을 미친다고 가정하고 있다.

이 중에서 전문성은 “상담자가 내담자의 문제를 효과적으로 다룰 수 있고 그리고 타당한 결론에 도달할 수 있도록 하는 정보와 그 정보를 해석할 수 있는 방법을 갖고 있다는 내담자의 믿음”으로 정의된다. Strong(1968)은 전문적인 훈련을 받은 증명서, 자신있는 태도와 지적인 합리성, 그리고 전문가로서의 명성 등이 전문성 판단에 영향을 미친다고 하였다.

호감도는 내담자의 “상담자에 대한 긍정적인 감정, 좋아함, 인정을 받고자 하는 욕망, 상담자를 닮고자 하는 욕망”으로 정의된다. 호감도는 내담자가 상담자를 좋아할 만 하다고 지각하는 것, 그래서 그 둘이 견해와 배경이 유사한 것과 관련이 있다.

성실성은 전문성과 마찬가지로, 상담자의 신뢰도를 지각하는 것과 관계가 있다(Barak & LaCrosse, 1975). 성실성은 내담자를 진심으로 도와주기를 원하는 것, 다른 숨겨진 속셈이 없는 것 등을 말한다. 성실성은 상담자 개인에 대한 평소의 평판, 그의 사회적 역할, 진실함과 개방성, 그리고 개인적 이익에 대한 관심이 없음을 보여줄 때, 높게 평가된다(Strong, 1968). 기존의 여러 연구들을 통한 이후의 많은 연구들(예: 김원중, 1993)에서는 상담효과를 측정하는 데 있어, 위의 세 가지 측정을 보편적으로 사용하고 있다.

본 연구에서는 이것 이외에도 두 가지 부가적인 상담효과 측정치를 얻었다. 첫째는 내담자의 상담에 대한 만족도를 직접 측정하기 위해

Larsen, Attkisson, Hargreaves 및 Nguyen(1979)이 제작한 상담 만족도 평정을 하였다. 둘째는 상담 효과가 좋을수록, 내담자는 그 상담자에게 다시 상담받고 싶어할 것이라는 가정 하에 Friedlander (1982)가 개발한 “상담 기대 평가 척도”를 사용하였다.

연구물음들

본 연구에서 살펴보고자 하는 구체적인 연구 문제는 다음과 같다. 즉 상담내용에 따라 상담자 유형의 효과가 다른지를 살펴보고자 한다. 구체적으로는 전문적인 조언이 필요한 진로상담의 경우는 또래상담자보다는 전문상담자가 더 효과적인 반면, 정서적 지지가 필요한 이성문제 상담의 경우는 전문상담자보다 또래상담자가 더 효과적일 것으로 예상하였다.

본 연구에서는 이상의 예상을 검증하기 위해 수행되었다.

방 법

1. 피험자

본 연구의 관찰자는 순천시내 모 고등학교에서 표집된 남학생 284명과 순천 모 여자 고등학교에서 표집된 여학생 300명, 총 584명이었다. 관찰자 표본을 상담대본 중에 나오는 내담자의 성을 일치시킨 이유는 관찰자들이 좀 더 내담자의 입장에서 느끼고 평가하고자 하는 의도 때문이었다. 이들 남녀 관찰자들은 상담자 유형(전문, 또래)에 따른 상담내용(진로상담, 이성문제상담)별 녹음자료 중 어느 하나를 듣고 상담자와 상담내용에 대해 평가하였다.

2. 독립변인

본 연구의 독립변인은 상담자 유형과 상담내용이었다. 첫째, 상담자의 유형은 상담자가 내담자와 같은 또래인지 혹은 전문상담자인지에 관한 정보를 달리 제공함으로써 조작하였다. 먼저 전문상담자 조건에서는 관찰자들에게 상담자를 다음과 같이 소개하였다. “상담자는 상담심리학을 전공하였고 역시 상담심리학으로 석사 학위를 받았습니다. 이 상담자는 상담심리 분야에서 지난 수년간 활동하였으며 한국 심리학회에서 인정하는 상담전문가 자격증을 가지고 있습니다. 이 상담자는 대학에서 실제 상담 경험을 쌓았고 연구결과를 한국심리학회 학회지에 발표하였습니다. 이 상담자는 현재 ** 청소년상담실에서 근무하고 있습니다.”

반면 또래상담자에 대한 소개는 “성격이 활발하고 명랑하고 친구들의 말을 잘 들어주는 편이며, 평소 친구들 사이에서 신뢰를 얻고 있는 학생으로 담임교사의 추천을 통해 또래상담자 교육을 받은 고등학교 학생입니다.”라고 하였다.

두 번째 독립변인은 상담내용으로서, 하나는 진로에 관한 상담(이하 진로상담)이었고, 다른 하나는 이성과의 관계에 관한 상담(이하 이성문제 상담)이었다. 진로상담의 경우, 내담자가 자신이 원하는 진로방향과 부모님이 원하는 진로의 방향이 달라서 고민하는 내용으로 상담자는 내담자에게 진로방향에 대한 탐색과 직업안내 책자에 대한 정보를 알려 주는 내용이다. 다음은 진로 상담의 대본 중 일부이다.

(전문상담자 조건)

상담자 : 해결하고 싶은 고민거리가 있나 보구나?
학 생 : 예, 의대에 들어가지 못할까 봐 걱정
되요. 부모님께서서는 제가 의사가 되기

를 기대하고 계세요. 그것이 바로 선생님께 의논드리고 싶은 것이예요.

상담자 : 그러면 부모님이 네게 어떤 기대를 걸고 계시는지 구체적으로 말해 봐.

학 생 : 삼촌이 의사예요. 그래서 우리 집에서는 의사를 매우 존중하고 있어요. 부모님은 의사가 되는 것을 매우 자랑스럽게 여기고 계세요. 그래서... 부모님께서도 제가 의사가 되기를 바라고 계세요.

상담자 : 아! 그래서 부모님께서도 내가 의사가 되기를 원하시는구나..... 그럼 넌 뭐가 되기를 원하지?

학 생 : 글썽요. 잘 모르겠어요.

(또래상담자 조건)

상담자 : 나도 잘은 모르겠는데 상담이 꼭 문제 해결은 아니라도 해결할 수 있도록 도와 줄 수는 있데. 고민이 있나 본데 나도 도와주기 위해 노력할게. 고민이 뭐니?

학 생 : 사실은, 의대에 들어가지 못할까 봐 걱정이 돼. 우리 부모님은 내가 의사가 되기를 원하시거든. 그것이 바로 너하고 이야기하고 싶은 거야.

상담자 : 그러면 부모님이 왜 네가 의사가 되기를 바라시는 거니?

학 생 : 삼촌이 의사야. 그래서 우리 집에서는 의사를 매우 존중하고 있어. 부모님은 의사가 되는 것을 자랑스럽게 여기고 계시거든. 그래서... 부모님께서도 내가 의사가 되기를 바라고 계셔.

상담자 : 아! 그래서 부모님께서도 내가 의사가 되기를 원하시는구나..... 그럼 넌 뭐가 되고 싶은데?

학 생 : 글썽. 잘 모르겠어.

반면, 이성문제상담의 경우는 내담자가 자신이 좋아하는 이성친구에게 자신의 마음을 표현할 것인지 말 것인지를 갈등하는 내용으로 상담자는 내담자에게 격려와 지지를 해 주는 내용이였다. 다음은 이성문제 상담의 대본 중 일부이다.

(전문상담자 조건)

학 생 : 사실은 제가 좋아하는 애가 있는데요...

상담자 : 그래~. 말해 봐.

학 생 : 그 애는 제가 좋아하고 있는 줄 몰라요. 그냥 전화해서 목소리만 듣고 끊어 버리고, 길가다 어찌다 마주치고... 그래서 어떻게 할까 고민이 돼요.

상담자 : 네가 그 애를 많이 좋아하나 보구나. 우선 네 마음을 표현해 보지 그래?

학 생 : 그리고 싶은데 용기가 나질 않아요. 더 중요한 건 제가 전에 한번 사귄 애라는 거예요.

상담자 : 근데 왜 사이가 멀어진 거야?

학 생 : 그 애와 50일이 조금 넘게 만났는데 처음에는 연락도 자주하고 그랬는데 시간이 지나갈수록 연락도 잘 안 하게 되고 그러다 보니까 자연스럽게 멀어졌어요. 지금 1년쯤 지났는데 후회가 생겨요.

상담자 : 어떤 점이 후회가 되니?

(또래상담자 조건)

학 생 : 사실은 내가 좋아하는 애가 있는데요...

상담자 : 그래. 빨리 말해 봐. 궁금하다.

학 생 : 그 애는 내가 좋아하고 있는 줄 몰라. 그냥 전화해서 목소리 듣고 끊어버리고, 길 가다 어찌다 마주치고.... 그래서 어떻게 할까 고민하고 있어.

상담자 : 네가 그 애를 많이 좋아하는구나. 우선 네 마음을 표현해 보지 그래?

학생 : 그러고 싶는데 용기가 나질 않아. 더 중요한 건 내가 전에 한번 사겼던 애라는 거야.

상담자 : 근데 왜 사이가 멀어진 거야?

학생 : 그 애와 50일이 조금 넘게 만났는데 처음에는 연락도 자주하고 그랬는데 시간이 지나갈수록 연락도 잘 안 하게 되고 그러다 보니까 자연스럽게 멀어진 거야. 지금 1년쯤 지났는데 후회가 생겨.

상담자 : 어떤 후회?

3. 측정도구

1) 상담자 평가 척도

본 연구에서는 관찰자의 상담자에 대한 지각을 측정하기 위하여 Barak와 Dell(1977), 그리고 LaCrosse(1977)에 의해 제작되었고 김원중(1993)이 우리말로 번안한 상담자 평가 척도(CRF: Counselor Rating Form)를 사용하였다. 이 척도는 상담자의 전문성, 호감도, 그리고 신뢰성에 대한 관찰자의 지각을 양극 형용사 쌍(예: 따뜻하다-차다)으로 구성된 7점 척도로 구성되어 있으며, 총 문항 수는 36문항(각 하위척도마다 12문항)이다. 김원중이 산출한 신뢰도 계수는 각각 전문성 .92, 호감도 .93, 신뢰성 .94이었고, 본 연구에서 산출한 전체 신뢰도계수(α)는 .95($N=572$)이었다.

2) 상담만족도 평가 척도

관찰자의 상담에 대한 만족도를 측정하기 위한 것으로 내담자 상담 만족도 질문지(CSQ: Client Satisfaction Questionnaire)를 사용하였다. 이

척도는 Larsen, Attkisson, Hargreaves, 및 Nguyen (1979)이 제작하였는데, 본 연구에서는 김원중 (1993)이 우리말로 번안, 관찰자용으로 개정하여 사용한 것을 사용하였다. 이 질문지는 “당신은 이 상담을 어떻게 생각하십니까?” 라는 물음에 “매우 형편없는 상담이다(1) - 매우 훌륭한 상담이다(7)”의 척도 상에 평가하도록 한 8 문항으로 구성되어 있다. 김원중이 제시한 척도의 신뢰도 계수(α)는 .96으로 나타났다.

3) 상담기대 평가 척도

상담의 성과에 대한 내담자의 기대를 측정하기 위한 도구는 내담자 기대 척도(CEQ: Client Expectancy Questionnaire)이었다. 이 척도는 Friedlander (1982)가 개발하고 이영희, 박외숙, 및 고향자 (1995)가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 모두 14문항으로 구성되어 있고 “상담자는 나에게 모든 것이 잘 될 것 같은 희망을 줄 것 같다”와 같은 문항에 전혀 그렇지 않다(1)-매우 그렇다(6)의 6점 척도상에 평가하도록 되어 있다. Friedlander가 제시한 이 척도의 신뢰도 계수(α)는 .88이었다.

4. 실험절차

본 연구의 독립변인은 상담자 유형과 상담내용이었고, 실험설계는 모든 독립변인을 집단간 변인으로 설정한 요인설계이었다.

본 실험은 관찰자들의 수업시간과 자율학습 시간을 이용하여 한 반씩 집단적으로 실시되었다. 모든 실험은 본 연구자 한 사람에게 의해 이루어졌다. 남자관찰자는 남자내담자의 상담녹음 자료를 듣게 하고, 여자관찰자는 여자내담자의 상담녹음자료를 듣게 하여 관찰자의 성과 상담 내용 중에 나오는 내담자의 성을 일치시켰다.

이는 관찰자들이 녹음자료 중의 내담자 입장을 좀 더 깊이 공감하여, 이 상담이 남의 이야기가 아니라 내담자가 마치 자신인 것처럼 느낄 수 있도록 하기 위해서였다. 실험은 다음과 같은 지시로부터 시작되었다.

“이 연구는 여러분들의 상담에 대한 생각을 알아보려고 하는 것입니다. 이 연구에 관련된 자료는 오직 연구 목적으로만 사용될 것이므로 여러분 개인의 응답결과는 외부에 공개되지 않을 것입니다. 또한 여러분의 응답 자료는 매우 귀중한 자료가 될 것입니다.

이제 여러분은 상담을 원하는 학생과 상담자가 만나서 대화하는 상담내용을 들을 것입니다. 연구의 목적 상 상담시작부터 상담이 끝나는 과정을 간략하게 요약하여 정리한 것으로서 소요시간은 약 5분 정도입니다.

이 상담내용은 실제 상담을 녹음한 것이 아니라 청소년들이 고민하는 문제를 상담 상황으로 재현한 것입니다. 실제 상담내용을 들려주지 않는 이유는 모든 상담은 비밀이 보장되어야 하므로 공개될 수 없기 때문입니다. 연구결과에 대해서는 연구가 끝난 후에 선생님을 통해서 알려 드리겠습니다.

시작하기 전에 여러분에게 한가지 부탁 드리겠습니다. 여러분은 이 상담을 들으면서 가능한 상담을 받으려 온 학생이라고 상상하시고 그 학생의 입장에서 들어주시기 바랍니다. 왜냐하면 여러분은 녹음을 들으신 후에는 상담을 받는 학생의 입장에서 이 상담의 상담자와 상담내용을 평가할 것이기 때문입니다. “

이런 지시 후 녹음자료를 들려주고, 5분간의 상담장면이 담긴 녹음청취가 끝난 후 곧 관찰자들에게 상담평가질문지를 나누어주고 바로 평가하도록 하였다. 평가실시를 위한 지시사항은 다음과 같다.

“여러분 개인의 응답결과는 외부에 공개되지 않을 것이며, 응답 자료의 하나 하나가 매우 귀중한 자료가 될 것이므로 한 문항도 빠짐없이 솔직하고 성실하게 답하시면 됩니다. 너무 오래 생각할 필요 없이 녹음을 들으면서 여러분이 느낀 점을 가능한 빠른 속도로 표시하십시오.”

약 10분에 걸쳐 피험자들의 상담자 평가, 상담만족도 평가, 상담기대 평가에 대한 질문지에 대한 응답이 끝나면 바로 설문지를 수거함으로써 실험은 끝났다. 실험에 소요된 시간은 약 20분 정도였다.

결 과

결과분석은 가설순서에 따라, 각각의 상담효과를 알아볼 것이다. 상담효과는 상담자 평가, 상담만족도, 상담기대 평정으로 측정하였다. 이 중에서 상담자 평가는 다시 세 가지(전문성, 호감도, 신뢰성)로 구성되어 있고, 기존 연구들에서 이 요인들을 서로 독립적인 것으로 가정해왔기 때문에 각각의 변인으로 나누어서 분석하였다. 상담자 평가 이외에도 상담효과는 상담만족도와 상담에 대한 기대로 측정할 수 있기 때문에 이 측정치들을 별도의 요인으로 분석하였다.

1. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담자 평가 (전문성, 호감도, 및 신뢰성 평가)

상담자의 유형(전문가, 또래)과 상담내용(진로상담, 이성문제상담)에 따른 상담자의 전문성, 호감도, 및 신뢰성 평정치 평균은 표 1과 같다. 조건별 3가지 평정치를 각각 변량분석한 결과의 요약이 표 2에 나와 있다.

먼저 변량분석표에서 보듯이 첫째, 전문성의 평가는 상담자 유형의 주 효과만 유의하게 나타났다, $F(1, 569)=13.38, p<.01$. 이는 전문상담자($M=4.71$)가 또래상담자($M=4.41$)보다 전문성에 있어서 더 전문적이라고 평가한 결과이다. 상담내용의 주 효과와 상담자 유형과 상담내용의 상호작용 효과는 모두 유의하지 않았다. 각각

$F(1, 569)=0.14, ns$; $F(1, 569)=1.06, ns$. 이 결과는 일종의 독립변인 조작점검에 해당하는 것으로서 본 연구에서 전문가 조건과 또래 조건의 조작이 잘 이루어 졌음을 의미한다.

둘째, 호감도의 평가는 상담자 유형과 상담내용에 있어서 각각의 주 효과는 모두 유의하지 않았고 상담자 유형과 상담내용의 상호작용 효과만 유의하게 나타났다, $F(1, 568)=9.90, p<.01$. 구체적으로는 그림 1에서 보듯, 진로상담에서는 전문상담자($M=4.21$)와 또래상담자($M=4.38$) 사이에 유의한 차이가 없었으나, $F(1, 269)=1.86, ns$, 이성문제상담에서는 전문상담자($M=4.61$)를 또래상담자($M=4.24$)보다 더 좋아하는 것으로 나타났다, $F(1, 299)=9.71, p<.01$.

셋째, 신뢰성의 평가는 상담자 유형과 상담내

표 1. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담자 평가 평균(표준편차)

상담내용/상담자 유형	전문성		호감도		신뢰성	
	전문상담자	또래상담자	전문상담자	또래상담자	전문상담자	또래상담자
진로상담	4.65(0.97)	4.44(1.00)	4.21(0.91)	4.38(1.09)	4.63(0.73)	4.82(0.85)
이성문제상담	4.77(0.94)	4.38(0.98)	4.61(0.96)	4.24(1.10)	4.74(0.81)	4.50(0.89)

수치는 7점 척도상의 점수이다.

표 2. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담자 평가 변량분석 요약표

변량원	전문성				호감도				신뢰성			
	자승의 합	자유도	평균 자승	F	자승의 합	자유도	평균 자승	F	자승의 합	자유도	평균 자승	F
상담자 유형	12.75	1	12.75	13.38*	1.47	1	1.47	1.41	0.12	1	0.18	0.17
상담내용	0.13	1	0.13	0.14	2.21	1	2.21	2.12	1.67	1	1.67	2.46
상담자 유형 × 상담내용	1.01	1	1.01	1.06	10.31	1	10.31	9.90*	6.32	1	6.32	9.29*
오차	542.15	569	0.95		591.60	568	1.04		386.37	568	0.68	
전체	12465.44	572			11485.83	571			12861.74	571		

* $p<.05$

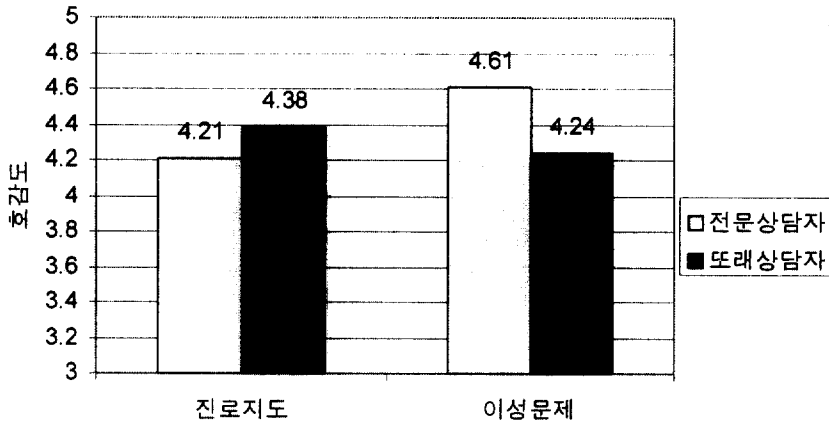


그림 1. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담자 호감도

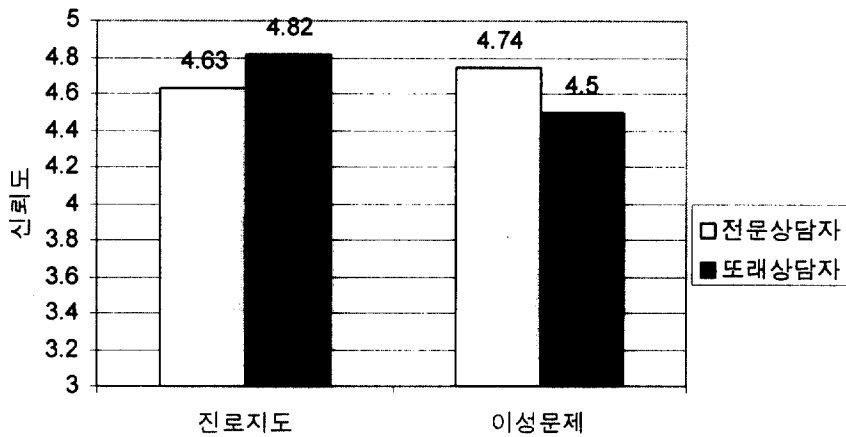


그림 2. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담자 신뢰도

용에 따른 상호작용 효과가 유의하게 나타났다, $F(1, 568)=9.29, p<.01$. 역시 그림 2에서 보듯, 진로상담에서는 전문상담자($M=4.63$)보다 또래상담자($M=4.82$)를 약간 더 신뢰하는 것으로 나타났으나, $F(1, 269)=3.57, p=.06$, 반대로 이성문제 상담에서는 또래상담자($M=4.5$)보다 전문상담자($M=4.74$)를 더 신뢰하는 것으로 나타났다, $F(1, 299)=5.92, p<.01$.

2. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담만족도 및 상대기대의 평가

상담자 유형(전문가, 또래)과 상담내용(진로상담, 이성문제상담)에 따른 상담자의 상담만족도 평정치와 상담기대 평정치의 평균은 표 3과 같다. 변량분석한 결과, 두 가지 종속변인 모두에서 주 효과와 상호작용 효과가 유의하지 않았다.

표 3. 상담자 유형과 상담내용에 따른 상담만족도 및 상담기대 평균(표준편차)

상담내용/상담자 유형	상담만족도		상담기대	
	전문상담자	또래상담자	전문상담자	또래상담자
진로상담	4.21(1.16)	4.43(1.30)	3.88(0.75)	3.83(0.87)
이성문제상담	4.36(1.38)	4.18(1.41)	3.91(0.87)	3.80(0.91)

상담만족도의 수치는 7점 척도상의 점수이고, 상담기대의 수치는 6점 척도상의 점수이다.

표 4. 본 연구에 사용된 5가지 종속변인들간의 상호 상관계수

전 문 성	호 감 도	신뢰성	상담만족도	상담기대
호 감 도	.728*			
신뢰성	.792*	.762*		
만족도	.691*	.733*	.706*	
상담기대	.632*	.680*	.708*	.793*

* $p < .001$ (양방검증)

표 5. 상담자 유형과 상담내용에 따른 전체 상담효과 평균(표준편차)

상담내용/상담자 유형	전문상담자	또래상담자
진로상담	4.33(0.08)	4.40(0.08)
이성문제상담	4.48(0.73)	4.23(0.07)

3. 상담자 유형과 상담내용에 따른 전체 상담효과

본 연구의 종속변인은 3가지 하위요인을 지닌 상담자평가와 상담만족도 평가, 상담기대평가 등이었다. 상담자 평가는 다시 세 가지(전문성, 호감도, 신뢰성)로 나누어서 측정하였으므로 전체 상담효과는 총 5가지 변인의 평균으로 구성되어 있다. 이들 종속변인간의 상관계수는 표 4와 같다.

표 4에서 보듯 각 종속변인간의 상관계수는 .63~.79이었고, 평균 상관계수는 .74로서 매우

높았다¹⁾. 이를 근거로 종속변인들을 통합하여 그 평균치를 '전체 상담효과'라고 정의하고 상담효과를 상담자 유형과 상담내용에 따라 분석하였다. 각 조건의 전체 상담효과 평균치는 표 5에 나와 있다.

이를 변량분석한 결과, 상담자 유형과 상담내용간의 상호작용효과만 유의하였다, $F(1, 559) = 4.61, p < .01$. 이를 단순 주효과 검증한 결과, 진

1) 평균 상관계수는 개별 상관계수를 Fisher의 z 점수로 환적하여 평균 낸 다음, 이를 다시 상관계수로 환적한 것임.

로상담에서는 전문상담자($M=4.33$)와 또래상담자($M=4.40$)사이에서 유의한 차이가 없었으나, $F(1, 264)=0.45$, *ns*, 이성문제상담에서는 전문상담자인 경우($M=4.48$)가 또래상담자인 경우($M=4.23$)보다 전체 상담효과에서 더 큰 것으로 나타났다, $F(1, 295)=5.49$, $p<.01$.

이 결과는 상담내용에 따른 상담자 유형의 상담효과가 다르다는 것을 의미하는 것이다. 즉, 진로상담에서는 관찰자들이 전문상담자와 또래상담자의 상담효과의 차이가 없다고 생각하는 반면, 이성문제상담에서는 관찰자들이 또래상담자보다 전문상담자가 하는 상담의 효과를 더 크게 지각하고 있음을 보여주는 것이다.

논의 및 결론

먼저 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 상담자 유형(전문상담자·또래상담자)에 따른 상담효과는 상담내용(진로상담·이성문제상담)에 따라 다르게 나타났다. 전체 상담효과를 분석한 결과, 진로상담은 전문상담자가 효과적이고 이성문제상담은 또래상담자가 효과적일 것이라는 가설과는 달리, 진로상담은 전문상담자와 또래상담자의 상담효과가 차이가 없었으며, 이성문제상담은 또래상담자보다 전문상담자의 상담효과가 더 큰 것으로 나타났다. 그래서 본 연구의 가설은 지지되지 않았다. 상담효과를 좀 더 구체적으로 알아보기 위하여 5개의 하위요인으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같다.

먼저 관찰자들은 또래상담자보다 전문상담자를 더 전문적이라고 평가하여, 전문상담자의 전문성을 인정하였다. 상담자에 대한 호감정도는 상담자 유형과 상담내용의 상호작용이 유의하여 이성문제상담에서만 전문상담자에게 더 호

감을 가지고 있었다. 상담자에 대한 신뢰성에 있어서도 상담자 유형과 상담내용의 상호작용이 유의하였다. 구체적으로 진로상담의 경우에는 또래상담자를 더 신뢰하고, 이성문제상담에서는 전문상담자를 더 신뢰하였다. 상담만족도와 상담기대에서는 주 효과와 상호작용 효과가 모두 유의하지 않았는데, 이는 관찰자들이 전문상담자와 또래상담자사이에서 차이를 두지 않고 있음을 의미한다. 위의 결과에서는, 진로상담에서 전문상담자보다 또래상담자를 더 신뢰한다는 점에 주목할 필요가 있다. 즉, 관찰자들이 전문상담자보다 또래상담자의 의견을 더 신뢰하고 있으므로, 또래상담자를 교육할 때에는 진로에 관련된 정보나 교육내용을 다루어 주는 것이 효과적이라고 생각된다.

이상과 같이 본 연구를 통하여 얻어진 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다. 첫째, 관찰자들이 상담하고자 하는 내용은 전문상담자와 또래상담자에 따라 다른데, 이는 관찰자들이 상담자 유형에 따라 기대하는 역할이 다르다는 것을 알 수 있다. 연구자의 생각과는 달리, 진로상담에서는 또래상담자를 신뢰하였다. 이는 진로라는 부분이 또래들이 현재에 다같이 경험하고 고민하는 문제이므로 같은 또래상담자의 경험을 더욱 신뢰하는 것 같다. 반면에, 이성문제상담에서는 전문상담자에 대한 호감이 높았는데, 이는 또래들 사이에서도 이성교제 경험의 유무와 이성관계에 대한 가치관이 차이가 있으므로 오히려 전문상담자에 대한 호감도가 높다고 생각된다. 둘째, 인터넷시대로 바뀌면서 관찰자들의 진로에 대한 사고의 변화를 들 수 있겠다. 예전에 비해서 직업에 대한 견해나 가치관이 기성세대들과 청소년세대들에게 있어서 차이가 있다. 예를 들면 연예인이라는 직업을 기성세대들은 부정적 평가를 했지만 청소년들은

오히려 선호하는 것이 현실이다. 이러한 가치관과 생각의 차이점들이 직업선택이나 진로의 방향에 있어서 기성세대들의 의견보다는 같은 시대와 가치관을 경험하고 있는 또래들의 의견을 더욱 의미있게 받아들일 수 있다고 보여진다. 이 외에도 실험을 실시한 학교의 특성이 있을 수 있겠다. 순천의 경우 고교 평준화가 되지 않은 입장에서 실험을 실시한 학교는 명문고등학교들이다. 학교의 특성상 진로에 대한 관심이 월등히 많고, 또래들간의 일상적인 이야기이지만, 이성애에 대한 관심은 좀 더 신중성을 기하고 있을 수 있다고 생각된다.

마지막으로 본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 연구가 모의상황으로 이루어졌다는 점이다. 즉 피험자들이 실제의 내담자가 아닌 상담장면을 청취하는 관찰자들이었다. 이는 실제의 상담 장면과 비교할 때 상담의 현실감이 크게 낮을 것으로 우려된다. 또한 모의 상담장면을 시각적 정보(예: 비디오)도 없이, 녹음테이프만을 사용한 청각적 정보뿐이어서 피험자들이 진행되는 상담장면에 몰입하는 수준이 매우 낮았을 것으로 보인다. 그리고 일반적인 상담은 1회기에 50분 정도이며, 적어도 몇 회는 진행되어야 상담과정을 알 수 있는데 이러한 과정을 5분 정도로 축약하여 제시된다는 점이다. 과연 관찰자들이 실제의 상담상황을 얼마만큼 이해하고 받아들일 수 있느냐 하는 점이다. 그래서 모의실험은 실험의 용이성 때문에 널리 사용되는 방법이지만, 위와 같은 여러 가지 제한점을 안고 있는 것이 사실이다.

둘째, 본 연구의 상담장면 녹음과정에서 통제하지 못한 점들이 있었다. 남·여 성우가 상담시나리오의 내용은 동일하게 재현할 수 있었으나, 그들의 목소리와 억양, 고저, 강조 등 여러 가지 부언어(paralanguage)를 똑같이 할 수는 없

었다. 실험연구가 이러한 세밀한 조건들에 의해서도 영향을 받는다는 사실을 감안할 때, 이것 역시 같은 유형의 연구들이 지닌 제한점으로 볼 수 있다.

셋째, 피험자와 상담내용을 다양하게 구분하여 실험하지 못했다는 점이다. 후속 연구에서는 지역적인 확대와 인문계와 실업계, 남녀 공학을 구분하고, 상담내용도 여러 가지 내용을 나누어서 연구해 볼 필요가 있다. 그리고 어떤 상황에서 전자가 더 효과적이고 어떤 조건에서는 후자가 더 효과적인지에 대한 추가적인 경험 연구가 필요하다.

참고문헌

- 경상남도 창원시청소년종합상담실(1998). 진로의식에 관한 실태 조사. 경상남도 창원시청소년종합상담실.
- 구분용, 구혜영, 이명우(1994). 또래상담 훈련 프로그램 개발연구. 청소년상담연구. 서울: 청소년대화의 광장.
- 구분용, 황순길, 김원중, 구혜영, 임은미(1993). 청소년의 삶, 고민과 대화. 서울: 청소년대화의 광장.
- 김수현(1988). 상담자의 언어반응과 내담자의 친애욕구가 상담의 과정변인에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 김원중(1993). 상담자 자기개방이 관찰자의 상담 평가에 미치는 영향: 상담자의 성에 따른 차이를 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김형모(1990). 상담편지로 본 십대들의 고민. 한국청소년연구, 제 1권 1호, 131-144.
- 서울특별시청소년종합상담실(1998). '98 서울시

- 청소년 의식조사. 서울특별시청소년종합상담실.
- 연진숙(1999). 단추 달아주기를 통한 또래상담의 활성화. 또래상담사례집. 강원도청소년종합상담실.
- 이영희, 박외숙, 고향자(1995). 한국대학생의 가치성향과 상담효과. 집문당.
- 이형득, 김정희(1983). Peer Group Counseling의 효과에 관한 연구. 지도상담(계명대 학생생활연구소), 8, 41-66.
- 최금순(1998). 또래상담자교육을 통한 또래상담의 활성화 촉진사례, 또래상담사례집(강원도청소년종합상담실 편), 제 2호, 27-30.
- 홍경자, 노안녕(1985). 자아개념 및 자존심에 미치는 또래상담자에 의한 집단훈련의 효과. 학생생활연구(전남대학교 학생생활연구소), 제 17호, 75-98.
- Barak, A., & Dell, D. M.(1977). Differential perceptions of counselor behavior: Replication and extension. *Journal of Counseling Psychology*, 24, 288-292.
- Barak, A., & LaCrosse, M.(1975). Multidimensional perception of counselor behavior. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 471-476.
- Fretwell, G. L., & Merkle, B.(1982). Peer support group: A method for improving interdepartmental communication. *Journal of College Student Personnel*, 23, 90-92.
- Friedlander, M. L.(1982). Expectations and perceptions of counseling: Changes over time and in relation to verbal behavior. *Journal of College Student Personnel*, 23, 402-408.
- Heller, K., & Goldstein, A. P.(1961). Client dependency and therapist expectancy as relationship maintaining variables in psycho-therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 371-375.
- Hodge, E. A., Payne, P. A., & Wheeler, D. D.(1978). Approaches to empathy training: Programmed method versus individual supervision and professional versus peer supervisors. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 449-453.
- Huey, W. C., & Rank. R. C.(1984). Effects of counselor and peer-led group assertive training on black adolescent aggression, *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 31, 95-98.
- LaCrosse, M. B.(1977). Comparative perceptions of counselor behavior: A replication and extension. *Journal of Counseling Psychology*, 24, 464-471.
- Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D.(1979). Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2, 197-207.
- Strong, S. R.(1968). Counseling: An interpersonal influence process. *Journal of Counseling Psychology*, 15, 215-224.

The Effects of the Counselor Type and Contents on Observer's Counseling Outcome

In-Ah Song

Jeonlanamdo Counseling Center For Youth

Jae-Hong Ko

Kyungnam University

The present research was directed at effects of the type of counselor and contents on observer's counseling outcomes. Subjects were listened to one of the hypothetical counseling designed by researcher. The major research questions was how the same content of counseling can be affected by the professionalism of counselor.

Two independent variables were in the present research as followed. First, the professionalism of the counselors is manipulated by to know them that counselor in the recording is professional counselor or peer counselor. Second IV is the content of the counseling, and there are career counseling and counseling dealing with relationship of opposite-sex friend.

The 584 adolescent observers participate in the present research. All of them are high school students, 284 are males and 300 are female. After listening to the prerecorded counseling session, they were asked to evaluate the counselors and effectiveness of the counselling on three questionnaires.

The major results were as following: First of all, it suggested that the type of counselor was different to the content of the counselling. In other words, the counselling effect of professional counselor did not differ to the contents, but the effect of peer counselor was more effective on the area of career counselling than on the area of relationship with opposite-sex friend. Finally, several implications and limitations were discussed.

Key Words : Counselor Type, Professional Counselor, Peer Counselor, Counseling Effect, Counselor Rating Form, Client Satisfaction Questionnaire, Client Expectancy Questionnaire