

## 事例研究에 의한 相談過程 분석

—문헌고찰—

정 방 자

(효성여대)

### 요 약

최근에 실제 상담과정을 事例研究를 통해 분석함으로써 상담자-내담자간의 복잡한 상호작용을 양적, 질적으로 평가하려는 시도가 점차 늘고 있다. 본고는 사례연구를 통한 상담과정 분석에 대한 문헌을 고찰해봄으로써 상담과정 연구의 지침을 마련해 보려는 시도로 이루어졌다.

우선 상담과정 연구에서 많은 관심을 받아온 5가지 過程變因들(언어반응양식, 외현적 행동, 내현적 행동, 내용, 부수적 행동)에 대해 고찰했으며, 언어반응양식은 다른 변인들보다 특히 더 많은 관심을 받았기에 따로 자세히 설명했다. 즉 언어반응양식의 정의 및 관심을 많이 받은 이유에 대해 간략히 설명하고 언어반응체계들(Porter체계, Synder체계, Collier척도, Murry의 치료자 언어반응양식, Strupp의 다차원체계, Stile의 언어반응양식, Hill의 상담자·내담자 언어반응유목체계)에 대해 고찰했다. 그리고 상담과정 연구를 할 때 고려해야 할 가설설정시의 문제점 및 방법론적인 문제점—실제상담상황과 유사상담상황의 차이, session 선택, 구획(segment)선택, 분석단위선택, 축어록·오디오테이프·비디오테이프 사용문제, 평정자 선정 및 훈련, 평정자의 일치도 수준 구할 때의 문제, 시간제한상담의 기준—에 대해서 고찰했다.

### I. 배경과 필요성

최근에 와서 “자연스런 실제 상담과정”을 객관적으로 분석함으로써 상담의 복잡한 상호작용을 양적, 질적으로 기술하려는 시도가 점차 늘어나고 있다. 이러한 상담과정연구(counseling process research)에서 빼놓을 수 없이 중요한 위치를 차지하고 있는 것이 事例研究(case study)이며, 사례연구법은 상담과 심리치료 과정을 깊이있게 分析하는 중요한 방법으로 추천되고

있다(Gelso, 1979; Strupp, 1980; Hill, 1983). 이 방법은 상담 session내에서 상담자와 내담자 사이에 실제로 일어나고 있는 것을 보다 적절하게 기술할 수 있고, 긍정적 결과와 부정적 결과를 치료과정의 자료에 비추어 이해할 수 있으며, 相談者와 來談者 사이의 관계의 독특한 성질을 파악할 수 있음과 아울러 상담결과를 측정함으로써 내담자의 특수 문제가 어느 정도 어떻게 변했는지 알아 볼 수 있다(Hill, 1983).

임상문헌들을 고찰해 볼 때 사례연구를 통하여 치료자와 환자 사이의 치료관계와 치료적 변화를 추적하려는 움직임은 오랜 전통을 갖고 있는데 Freud의 7 사례 연구는 精神分析治療과정을 연구하는 데 효시가 되고 있다. 그 이후에도 많은 치료자 연구자들이 사례연구의 중요성을 인식하고 광범한 보고를 해왔지만 方法論적인 문제 때문에 치료효과에 대한 적절한 과학적 증거를 제시하지 못했다. 많은 우수한 치료자들이 특수 사례의 치료예들을 보고하고 있지만 흔히 치료자의 주관적 해석에 치우치는 경향이 있어서 비록 그 자체로서는 가치롭다 하더라도 과학적 연구로서의 전망은 밝지 못했다.

분석자료를 치료자의 주관적 해석 이외에 표준화된 평정척도(rating scales)나 測定値 및 검사를 사용해서 내담자와 그의 가족 및 임상가, 평정자(rater)들의 평정이나 반응을 얻는 것이 자료를 보다 객관적으로 구성하는데 도움이 될 것이다. 다행히 Zinn(1935)과 Porter(1945)가 발전시킨 녹음(audiotaping) 방법과 Lasswell(1935)이 개발한 內容分析法(content analysis)은 상담과정을 연구하는데 커다란 혁신을 가져왔으며, Zinn, Lasswell, Rogers, Robinson, Covner, Porter 등은 상담면접을 녹음하여 그 내용을 객관적, 체계적으로 연구할 수 있게 했다. 그 후 사례연구를 통해 과정연구를 한 Frank와 Sweetland(1954), Murray(1954), Seeman(1949), Snyder(1945, 1947, 1963) 등도 객관적인 평정 방식에 기초를 두고 사례들을 분석하여 과정연구에 유

용한 자료를 제시했다. Snyder(1945)와 Seeman(1949)은 상담이 진행함에 따라 내담자는 문제에 대한 언급은 줄어들고 통찰과 계획에 대한 논의가 많아졌다고 보고했으며, Lennard와 Bernstein(1960)은 session 내에서 또 session이 경과함에 따라 치료 자체에 대한 논의나 치료자-환자의 역할수행은 줄고 치료자 환자 모두에게서 감정소통이 증가했다고 한다.

1960년대와 70년대에 가장 활발하게 연구되어 온 '과정연구주제'는 Rogerian 變因들, 즉 상담자의 진실성(genuineness), 무조건적인 긍정적 존중(unconditional positive regard), 감정이입적 이해(empathic understanding)로서 이들 3 상담촉진 요인들이 어느 정도인지 평가하기 위해 평정자들은 공감, 은화합, 성실성 척도에 평정했으며(Carkhuff, 1969; Truax & Carkhuff, 1967), 또 내담자의 경험과 자기탐색 정도가 어떻게 변하는지 알아보기 위해서는 경험(Klein, Mathieu, Gendlin & Kiesler, 1970)과 자기탐색(Carkhuff, 1969)을 평가하는 척도에 평정했다. 처음에는 Rogerian의 이들 變因들이 모든 유형의 상담에 필요하고도 충분한 조건으로 크게 각광을 받고 활발한 연구들이 진행되었는데 그후 많은 연구자들(Gormally & Hill, 1974; Gurman, 1977; Mitchell, Bozarth & Kraft, 1977)의 연구 결과에 의하면 Rogerian 變인들이 실제 이상으로 지나치게 강조되어 왔음이 지적되었다. 효과적인 상담을 위해서는 이들 조건들만으로는 불충분하며 상담자의 여러가지 기술과 기법이 또한 중요한 역할을 한다. 그러나 상담자의 기술과 기법이 효과를 발휘하기 위해서는 어디까지나 그 전제조건으로서 이들 상담촉진 요인들이 있어야 하는데 Frank(1962)와 Strupp 등(1957, 1980a)도 같은 입장을 취하고 있다. Strupp는 좋은 인간관계를 위해서는 상담자가 일차적으로 공통요인을 갖고 있을 필요가 있는데 이것은 상담자 쪽에서 인간에 대한 사랑, 존경, 이해, 믿음 및 남을 돕고자 하는 마음가짐이라 보았는데 Rogers의 3조건이 여기에 해당한다고 볼 수 있다. 공통요인에 對하는 것이 특수요인인데 이것은 상담자가 사용하는 특수한 기술로서, 질문, 반영, 해석, 직면, 지시 등이 여기에 속하는 바 이 특수요인이 효과를 발휘하기 위해서는 공통요인이 전제가 되어야 하며, 이 양자가 조화를 이룰 때 보다 바람직한 상담결과를 초래할 수 있다.

오늘날에 와서는 평정자를 선정하고 훈련시키는 문제, 개개의 평정을 사용하는 방법, 평정자간의 일치수준을 구하는 법, 건전한 범주체계의 개발 및 좋은 과정측정치(process measures)와 결과측정치(outcome measures)들이 발전함에 따라 사례연구는 더 정확하게

연구될 수 있게 되었으며, 비디오테이프의 출현은 과정연구에 더욱 밝은 전망을 주고 있다.

Strupp(1980a, 1980b, 1980c)는 최근 체계적인 사례 연구를 할 수 있는 훌륭한 모델을 제시했는데, 그는 3집단의 치료자들이 다룬 성공사례와 실패사례를 분석하는 과정에서 여러가지 광범한 과정측정치와 결과측정치를 사용하여 자료를 비교하였다. 그 결과, 치료자가 제공하는 특정한 관계를 환자가 활용할 수 있을 때 또 치료자가 제시하는 구조 내에서 생산적으로 일을 해 나갈 수 있는 능력이 있을 때 성공적인 치료가 가능했으며, 환자가 動機가 생기지 않거나 신경증문제보다는 성격문제를 가질 때, 또는 치료자가 逆轉移(countertransference)를 크게 보일 때 치료의 실패가 일어난다고 했다. Hill(1983)은 단일사례연구에서 총 12회의 상담을 실시하고 이 전체 sessions 모두를 분석하여 상담과정을 연구했는데 과정측정치에서 밝혀진 결과를 보면, session이 경과함에 따라 환자는 experiencing과 통찰의 양이 증가하고, 자신의 문제를 기술하는 데 보내는 시간은 감소하는 반면 앞으로의 계획에 대한 논의가 많아졌다 한다.

## II. 상담과정연구에서 탐색되어 온 變인들

지난 40여년간 많은 연구자들이 심리치료 및 상담과정을 경험적으로 연구해 온 결과 여러가지 過程變因들을 추출해 냈는데 특히 관심을 기울여 연구해 온 과정 變인들은 다음의 5가지로 구분될 수 있다.

### 1. 언어반응 양식(Verbal Response Modes)

Russel과 Stiles(1979)는 언어반응유무를 intersubjective한 것, 즉 커뮤니케이션을 하고 있는 동안의 두 사람 사이의 關係라 일컬었다. 상담문헌과 훈련에서는 이 수준의 행동을 흔히 response modes, basic or interview skill, techniques 또는 responding modes 등으로 칭하며 보통 名命類目(nominal category)을 사용해서 빈도 자료로 표시하고 있다.

5가지 過程變因 중 이 언어반응양식이 가장 많은 경험적 주목을 받아왔고 그렇기 때문에 흔히 상담을 언어적 수준에서 일어나는 것으로 보며, 훈련의 초점을 상담자의 언어반응에 두는 경향이 많았다. 지금까지 연구되어 온 상담자 언어반응양식은 약 20개 되고 내담자 언어반응양식은 그보다 수가 적는데, 이들 체계들은 상담 session 내에서 상담자와 내담자가 표현한 언어반응들을 文法的 文章으로 나누어서 분류한 것이다. 지금까지의 연구 경향으로 보아 내담자의 언어행동에 비해

상담자의 언어행동에 지나친 강조를 해 온 경향이 있는데, 이는 상담에서의 변화를 상담자와 내담자의 상호작용으로 보았다기보다는 session내에서 일어나는 사건들을 상담자가 주로 결정한다고 보는 입장이었기 때문이다. 상담에서 내담자의 변화는 상담자와 내담자의 상호작용의 결과라는 것이 점차 강조됨에 따라 최근에 와서는 이 두 측면을 함께 연구하는 추세를 보이고 있는데, Strupp는 내담자가 치료자의 영향을 받아들일 수 있는 민감성이 있을 때 변화가 가능하며 치료자가 아무리 좋은 영향력을 가한다 하더라도 내담자가 그것을 받아들일 수 없을 때는 치료적 변화가 일어날 수 없다고 한다. Rice 등(1967)은 초기 session에서 focused voice를 사용하는 내담자들보다 좋은 결과를 보인다고 하면서 내담자의 개인차가 상담과정에 영향을 미친다는 점을 강조했다. 반응양식체계에 대한 구성 및 평가를 위해서 여러가지 規準이 제안되었는데(Goodman 등, 1976; Kiesler, 1973; Russell 등, 1979) 이 모두는 연구자들이 어느 반응체계를 사용할 것인지 선택하는 데 도움을 줄 것이다. 언어반응양식은 과정연구에서 특히 많은 관심을 받은 분야이므로 다음에 좀 더 자세히 살펴보기로 한다.

## 2. 행동평정(Rating of Behaviors)

이 수준의 분석에서 개발된 측정치들은 주로 상담자와 내담자의 상담에서의 태도, 참여, 의사소통유형 등과 같은 상담관계의 주관적 요소들을 다루는 것으로 이들 관계의 측면들은 일반적으로 외현적 행동을 통해서 평가하고 간단한 빈도계산으로는 판단할 수 없는 것들이다. 이들 행동은 상당히 훈련된 평정자들이 오디오테이프를 들으면서 판단하는데, 인기있는 측정척도로서는 Carkhuff(1969)와 Truax와 Carkhuff(1967)의 Empathy Scale 및 Carkhuff와 Klein 등(1970)의 Client Experiencing Scale이나 Self-disclosure Scale을 비롯해서 Strupp(1974)의 VPPS 척도도 내담자와 상담자의 상담 session에서의 행동과 태도를 평정하는데 사용되고 있다. VPPS는 Orlinsky와 Howard(1966)의 Therapy Session Report(치료자용, 내담자용)를 개정하여 만든 것으로 原名은 Vanderbilt-Psychotherapy Process Scale이다.

## 3. 내현적 행동(Covert Behaviors)

이 수준에서는 상담 session 동안 상담자와 내담자의 사고, 감정, 지각, 태도 및 서로가 상대방의 행동과 지각을 통해서 받게 되는 영향을 탐색하는 것으로서 여기서는 상담참여자 자신들의 지각을 측정한다. 기타의

분석수준에서는 그 變因들이 존재하는지의 여부를 알기 위해 평정자나 판단자를 이용할 수 있지만 이 분석에서는 참여자 자신들의 관찰을 중심으로 해서 평가하므로 과정에 관한 직접적인 측정치가 필요하다.

내현적 행동들은 관찰 가능한 행동에서 추론하기 보다는 참여자들의 自己報告에 의지하는 것이 나운데 왜냐하면 내현적 행동은 빨리 지나가고 흔히는 언어화되지 않고 無意識 수준에서 지나치므로 측정하기가 복잡하다. 보통 3가지 유형의 측정치를 사용해서 분석하는데, 첫째, 상담 session 이후에 실시하는 표준화된 질문지로서 Barrett-Lennard Relationship Inventory(1962)와 Therapy Session Report (Orlinsky & Howard, 1966; Elliot, 1979)가 자주 사용된다. 이 두 측정치는 상담과정 전반에 걸친 지식을 얻기 위해 광범하게 사용되어 왔으며 그 장점은 실시, 채점, 해석이 비교적 쉽다는 점이다. 둘째, case notes나 일기를 사용해서 상담자와 내담자 모두가 현재 진행중인 상담에 대해서 그들이 생각한 것과 반응한 것을 기록하는데, Progoff(1975)는 일기를 쓰는 유용한 지침을 제공하고 있다. 일기는 분석이 까다롭기는 하나 다른 기록으로서 얻기 힘든 자료를 얻을 수 있다는 장점이 있는 반면 참여자들이 일기를 즐겨 쓰고 자신을 표현할 수 있어야 신뢰로운 자료를 얻을 수 있다. 셋째, 과정영역을 분석하는 유망한 방법 중의 하나가 구조화된 회상 또는 면담 등인데 한 session이 끝난 후 그것을 녹화한 비디오나 오디오테이프를 되돌려서 상담참여자 자신들이 그 당시 內的으로 무엇이 일어났는지 회상하게 한다. Kagan(1962)의 Interpersonal Process Recall을 약간 변형하여 Elliot(1979)는 이 방법을 상담분석에 적용하고자 시도했으며, Hill(1981)도 session 내의 일정한 시간단위 동안 구조화된 질문을 해나갈 때 이와 유사한 방법을 사용하고 있다.

## 4. 내 용(Content)

상담 session에서 논의한 주제가 외현적인 것인지 또는 잠재적인 것인지를 검토하고자 할 때 Marsden(1965)의 분류 방법을 채택하여 외현적 행동은 classical strategy(관찰 가능한 행동에 기초)를 사용하여 평가하고 무의식적 과정에 대한 판단은 pragmatic approach(관찰 가능한 행동에서 심리적 과정을 추론하고 복잡한 전후관계를 판단)를 사용한다. 문헌에 보고된 내용체계는 거의 모두가 내담자의 행동에 관한 것으로서, Murray(1956)의 체계에서는 내담자의 일반적인 불안, 애정, 애정좌절, 애정불안 등을 다루는 유목들이 포함되어 있으며 Hall과 Van de Castle(1966)은 음식, 영역, 신체부위 등의 꿈 내용을 측정하는 측정치를 제시하고

있다. 내용범주체계는 내담자의 내적 심리적 과정, 동기, 충동, 성격 특성 등을 연구하는 데 주로 사용되어 왔다(Russell & Stiles, 1979).

### 5. 부수적 행동들(Extralinguistic, Physiological Behaviors)

이들 행동들은 중요한 치료적 개입이나 내담자반응은 되지 못하고 보통 다른 행동들에 부수되는 것들로 취급되어 왔다. 그러나 커뮤니케이션의 언어 외적 측면들이 때로는 상담결과에 큰 영향을 미치기 때문에(Tepper 등, 1978) 최근에는 많은 경험적 주목을 받고 있다(Gladstein, 1974). 언어 외적 측정치들로는 Mahl(1956)의 speech dysfluency나 불안연구를 위한 측정치가 있고, 언어의 시간적 측면을 탐색하는 측정치는 Matarazzo 등(1968)이 제작하여 일시적인 정서적 긴장을 측정하고 있다.

연구되어 온 생리학적 변인들로는 GSR, EKG, 동공 확대(Anderson, 1966), 반응잠재시간 등인데 이들 생리학적 측정치들은 신뢰성이 부족하기 때문에 사용상 문제가 많다. 더구나 자율반응과 정서상태 사이에 어느 정도의 상관성이 있는지 정확히 측정하기가 어려우며 불안의 생리적 측정치 대부분이 기타의 다른 불안측정치들과 크게 상관성이 없는 경우가 많다고 한다.

### Ⅲ. 언어반응양식(Verbal Response Modes)

언어반응양식은 특별한 對人關係의 의도를 뜻하는 언어범주로서 개개의 언어반응양식은 전달자와 수신인 사이의 미세한 관계를 나타내며, 사람이 타인과 만나 사용하는 언어반응양식을 요약하면 그 사람과 상대가 만나는 동안의 關係를 기술할 수 있다. 언어반응양식은 상담과 심리치료의 과정연구에서 특히 주목을 많이 받아왔는데, 왜냐하면 이들 양식은 커뮤니케이션의 내용과는 관계없이 치료적인 관계를 특징짓는 것이고 또 언어행동은 심리치료의 큰 부분을 차지하기 때문이다(Stiles, 1979).

심리치료과정 연구에서 언어반응양식을 연구하게 된 중요한 계기는 치료시간을 녹음하여(sound recording) 치료자 내담자의 반응을 축어록(verbatim)으로 만들 수 있게 되고 그 결과 많은 연구자들이 여러가지 반응체계를 만들 수 있었기 때문이다. Kiesler(1973)는 이들 여러 분류체계를 철저히 고찰하고, 이것들이 본질적으로는 서로 중복돼 있으면서도 정의가 다르게 내력져있기 때문에 단절되어 있는 것 같고 비교하기가 어렵게 되어 있다고 지적했다. 최근에는 이들 체계를

통합하려는 움직임이 보이는데, Stiles(1979)와 Hill(1978)의 연구가 시도적인 노력인 것 같다.

지금까지 '상담과정연구'에 사용되어 온 언어반응체계들을 몇 가지 살펴보기로 한다.

#### 1. Porter체계

가장 먼저 연구된 체계로서 Porter(1943)의 20개의 범주를 들 수 있겠다. 면접상황의 정의, 문제상황 노출의 진전, 내담자의 통찰과 이해의 촉진 등으로 Porter는 상담자가 면접에 책임을 질 것을 강조하고 이것을 상담의 중요 변인으로 생각하였다. Porter 이외에도 비지시적 치료자들로서 치료자반응체계를 발전시킨 사람들로 Royer, Snyder, Curran, Raimy, Hogan, Stock, Hoffman, Kahn 등이 있다.

#### 2. Snyder체계

Snyder(1945)는 위의 Porter의 유목들을 변형해서 상담자반응들을 분류했는데 이 체계는 그 후 다른 체계들이 발전하는데 큰 영향을 미치고 있다. Snyder는 상담자반응유목과 내담자반응유목을 모두 분류했는데, 상담자의 것으로는 restating content, clarifying feeling, interpreting, structuring, leading, suggesting, questioning, persuading, accepting, reassuring, approving, disapproving이고, 내담자의 유목은 problems, simple responses(questions, answers, acceptance, disagreement), insight, planning 등이다. Seeman, Aronson, Rakusin, Tucker Gillespie, Blau는 이 system을 사용해서 연구를 한 바 성공적 사례에서는 내담자가 초기에는 문제들을 많이 보이나 후기에는 통찰과 계획을 많이 표현한다고 보고했다.

#### 3. Collier척도(Collier's Scale)

해석의 깊이를 측정하는 척도로서 상담자의 활동 중 중요한 한 가지 차원을 객관적으로 평가하고자 시도하고 있으며 이 척도는 이론면에 치우쳐 있지 않아, 연구자들의 이론적 입장이 어떠한 별 관계없이 적용가능하며 또한 상담조작에서 나오는 공통분모를 객관화하고자 시도하고 있다.

#### 4. Murray의 치료자 언어반응양식

Murray(1956)는 정신분석과 학습이론을 바탕으로 하여 내담자의 동기와 갈등체계를 발전시켰고 상담자 행동을 활동적-수동적 次元으로 분류하였다. 상담자의 언어반응양식으로는 instructions, labels, strong approvals, disapprovals, demands, directions, mild probes, mild approvals, mn, not classifiable의 10개이다.

## 5. Strupp의 다차원체계

치료자의 치료적활동 유형을 분석하는 체계로서 2세트의 유목들과 3가지 intensity scales로 구성되어 있으며 치료자의 개개 커뮤니케이션을 多次元的 자료로 보고, 여기에 5개의 동시 평가를 가능하게 했다. 이 체계에서는 그 이전에 개발된 내용체계의 몇 가지 좋은 점을 취하여 단일 개념구조로 병합시켰으며 치료자의 활동유형으로는 facilitating communications, exploring, clarification, interpretation, structuring, direct guidance, unclassifiable 등을 들고 있다.

## 6. Stile의 언어반응양식

Stile(1979)은 언어반응을 경험의 소재, 준거체계, 초점의 중심(speaker인지 또는 other인지)에 따라 2×3 방안으로 분류했다. 8가지의 기본반응양식을 설정했는데 disclosure, question, edification, acknowledgment, advisement, interpretation, confirmation, reflection이다. Stile은 자신의 분류체계를 3이론적 학파(정신분석, 내담자-중심, Gestalt)의 치료에 적용한 결과 각 학파를 구별짓는 치료자의 독특한 반응양식들이 서로 달랐는데, 정신분석에서는 해석이, 내담자-중심에선 반영이, gestalt에선 충고(here and now에 중심 등)가 유의미하게 많았다 한다.

## 7. Hill의 Counselor Verbal Response Category System(1978, 81)과 Client Verbal Response Category System(1981)

Hill은 지금까지의 여러가지 언어반응유형들의 장단점을 고려하고 이들 사이의 공통분모가 되는 것들을 채택하여 상호 배타적인 유목들을 구성하여 상담자의 것과 내담자의 것을 따로 구분했다. 상담자의 언어반응유목체계는 상호 배타적인 유목으로 된 14가지 명사로서 minimal encourage, silence, approval-reassurance, information, direct guidance, closed question, open question, restatement, reflection, interpretation, confrontation, nonverbal-referent, self-disclosure, other 이고, 내담자의 언어반응유목은 9개의 상호 배타적 명사로 되어 있으며 simple response, requests, description, experiencing, insight, discussions of plans, discussion of client-counselor relationship, silence, other이다.

## 8. 기타 유목체계들

Dollard & Auld(1959), Lasswell(1935), Miller, Raskin, Elton, Carnes, & Robinson, Lewis, White 등(1966), Raimy, Hall, & Van Castle(1966), Laffal

(1968), Gottschalk 등(1969), Thibaut 등(1952), Lennard 등(1960), Bandura 등(1960), Goodman 등(1976), Dibner 등(1956), Rice 등(1967), Matarazzo 등(1968), Mahl (1956), Eldred(1958), Pairbanks (1939) 등의 체계들이 있다.

## IV. 연구설계 및 방법론적인 문제

여기서는 과정연구를 설계할 때 고려해야 할 가설설정 문제와 실제상담상황과 analogue상담상황에서 제기되는 몇 가지 문제점 및 session 선택, 인용구 선정, 분석단위 축어록·비디오테이프·오디오테이프 사용 문제, 평정자 선정과 훈련, 평정과정, 신뢰도수준 계산, 시간제한 상담 등 방법론적인 문제들을 고찰하기로 한다.

### 1. 가설 설정

설계상에서 고려해야 할 ‘좋은 질문’ 또는 ‘가설설정’ 문제는 상담과정연구에서는 특히 어려운데, 왜냐하면 상담과정에는 여러가지 변인들이 압도적으로 작용하기 때문이다. 과거에는 연구자들이 너무 세부 문제에 집착하거나 측정가능한 쉬운 변인을 중심으로 연구하는 경향이 있었는데 그 이유는 이것들이 임상적 관련성이 많은 變因들보다 조작적 정의를 더 명백하게 할 수 있기 때문이다.

상담과정연구에서 가장 중요한 문제는 “變化가 어떻게 해서 일어나는가?”하는 점이며 이 질문에 맞추어 세부질문들을 구성해 나가는 것이 좋다. 이 과정에서 실제상담 경험과 실습을 검토해 봄으로써 많은 중요 단서들을 끌어낼 수 있으며, 실제 경험을 토대로 해서 가설을 만들어 나갈 때 비로소 상담과 연구 사이의 간격을 줄일 수 있다.

### 2. 실제상담상황과 유사상담상황에서의 문제점

연구할 문제를 결정하고 나면 그 다음 자료를 어디서 수집할 것인지를 결정해야 하는데 즉 자연스럽고 실제적인 상담상황을 사용할 것인지 또는 analogue나 실험실 상황을 선택할 것인지를 결정한다. analogue에 의한 연구는 엄격성, 통제성 및 원인과 결과를 검증하는 능력은 좋은 반면, 거기서 나온 결과를 실제상담상황에 一般化하는 데는 많은 무리가 따른다. 자연스런 실제상담연구에서는 비록 원인-결과를 명백하게 밝혀 준만큼 엄격한 방법론을 사용하기는 힘들지만 여기서 나온 결과는 보다 실제적이며 현실적인 관심사를 다룬다고 볼 수 있다. Gelso(1979)는 수 년간에 걸쳐서 인

기있었던 상담방식들을 연구하면서, 처음에 비실험적인 연구전통이 성행했다면 그 이후 수년동안은 analogue 연구가 우세하게 나타나는 것을 Journal of Counseling Psychology에서 볼 수 있다고 한다. analogue 연구를 특히 많이 사용한 분야는 비언어적 행동과 언어반응양식에서이며 이 때문에 실험적 analogue의 방법론이 이 분야에서 더 많이 탐구되었다(Hill, 1983). 예컨대 실험적 analogue 연구에서는 과정의 몇가지 요인들은 조작되고 그의 다른 요인들은 계속 일관성있게 해나가면서 조작된 요인들이 상담과정에 어떠한 영향을 미치는지 알 수 있다. 언어내용 영역에서는 흔히 조작적 조건형성의 패러다임을 사용하여 내담자의 기저선을 定하고 그 다음 상담자가 개입을 한다. 이 개입은 반영, 재언급, 해석과 같은 특수기술일 수도 있고(예 Auerswald, 1974), 상담자의 정서양식 (affective style)이나 행동양식과 같은 보다 폭 넓은 유목일 수도 있다(Lavelle, 1977). 이러한 패러다임은 이론적으로 볼 때는 원인-결과 간의 관계를 명확하게 규명할 수 있을지 모르나 방법론상에서는 여러가지 문제점들이 나타난다. 첫째 獨立變因 이외의 과의변인들을 통제하기가 어렵는데, 언어행동을 통제할 때 상담자는 부지중에 비언어적 행동을 통해 보살할 수 있고, 둘째, 독립변인을 적절히 통제하기가 어렵는데 왜냐하면 상담자는 내담자의 말을 변인으로 사용하는 반응유형 내의 말로 맞추려고 애를 쓸 가능성이 있기 때문에 변인의 質에 영향을 끼칠 수 있다. 셋째, 비록 상담자의 반응이 強化物로 작용하지만 내담자가 바람직한 반응(예, 정서 반응)을 방출할 때만 따라 나오는 것이 아니고 내담자의 무선적 행동에 대해서도 강화하는 경우가 있다. 따라서 방법론적으로는 세련될 수 있는 이러한 유형의 연구는, 상담과정에 중요한 역할을 하는 상담관계의 측면들, 개입의 시기와 적절성, 내담자와 상담자의 특징 등은 무시되기 쉬워 상담과는 거리가 먼 인위적인 조작으로 끝나버릴 수 있다.

Strong(1971)은 실제상담상황을 analogue 상담상황과 구별짓는 5가지 경계조건(boundary conditions)을 기술했는데 첫째, 상담은 사람들 사이의 커뮤니케이션이며 둘째, 상담자와 내담자 사이의 신분의 차이가 커뮤니케이션을 거부하게 만들 수 있으며 셋째, 상담자와 내담자 사이의 접촉시간은 변할 수 있고 매때로 연장되기도 한다. 네째, 많은 내담자들이 변하고자 노력하고 능동적으로 상담을 찾는 경우가 많으며, 다섯째, 내담자들은 심리적으로 좌절돼 있기 때문에 그들이 변경시키고자 하는 행동에 크게 관심을 기울이고 있다.

Munley(1974)는 analogue상황이 이들 5 경계조건들에 합당하면 할수록 여기서 나온 결과들을 실제상담에

일반화하는데 무리가 적다고 보며 따라서 analogue상담의 피험자로는 역할연습(role play)이나 필름 속의 사람보다는, 자신을 변경시키고자 동기가 되어있거나 진실한 관심사를 자발적으로 논하는 사람들을 사용하는 것이 실제상담에 더 가까울 수 있다. 그러나 이런 경우에도 통제를 많이 하게 되면 상담의 참된 모습을 손상시키기 쉽다.

이상과 같은 analogue연구의 한계점이 있음에도 불구하고 필요할 때가 있는데, 실제상담사례를 연구하는 것이 비현실적이고 불가능하거나 비윤리적인 경우 또는 실제상담을 이용할 수 없는 경우에는 이 방법을 쓰게 된다. analogue를 설계할 때는 경계조건들을 세심하게 관찰하고 또 실제상담설계와 analogue설계를 번갈아가며 진행함으로써 analogue의 부정적인 효과를 줄일 수 있다.

### 3. Session 선택문제

상담과정을 분석할 때 녹음된 상담 session들 모두를 대상으로 한다는 것은 현실적으로 상당한 어려움이 따르기 때문에 session을 선택해야 하는데, 상담결과와 결론들이 투입된 자료와 관계가 크므로 session의 선정은 신중을 기하는 것이 좋다. 상담이 진행됨에 따라 내담자 내의 변화를 추정할 수 있는 적절한 session 선택은 어떻게 하는 것이 좋을가? 문헌상에서는 일반적으로 초기단계 session(2, 3, 4, 5회)을 한 두개 중점적으로 분석하는 경향이 있으며 몇몇 연구자들의 경우에는 전반, 후반 두 session을, 또는 전반, 중반, 후반 session들을 선택하여 분석하고 있다. 단일사례연구를 집중적으로 연구한 Murray와 Hill은 예외적으로 전체 session 모두를(각각 17회, 12회) 분석했다.

Kiesler(1966)의 연구에서 보면, 상담이 진행됨에 따라 증가하는 경험적 행동(experiencing behavior)은 상담의 초기 session과 말기 session만으로는 정확하게 대표할 수가 없는데, 왜냐하면 그의 연구에서는 15회 면담에서 이 행동이 오히려 급강하를 보여주어 U형 함수를 나타냈다고 한다. 따라서 이 단계를 고려하지 않고 前·後 session만을 표집하는 경우엔 경험의 U형 기능을 직선적인 것으로 착각할 가능성이 있으며, 치료적 만남을 대표하기 위해서는 전체 sessions을 적어도 4단계로 나누어서 상호작용을 정확히 반영할 수 있도록 표집하는 것이 좋다고 한다.

### 4. 구획(segment) 선택문제

한 상담 session내에서 짧은 구획을 표집할 경우 첫째, 50분 session에서 구획크기를 어느정도로 할 것이며 둘째, session의 어느 시점(초반, 중반, 후반)에서

구획을 선택할 것인지 고려해야 한다.

50분 session에서 특정상담자변인들과 내담자변인들을 정확히 대표할 수 있는 가장 경제적인 표집시간단위(time sampling)의 크기는 4분이며(Rogers, Truax, Carkhuff, Kiesler 등 내담자-중심 치료자들) 이들 변인들이 session 내에서나 session 사이에 대체로 골고루 분포되기 때문에 몇개의 session을 집중분석하기보다는 전체 session을 짧은 구획(3분~5분)으로 선택하는 것이 낫다(Kiesler, 1966). 그러나 보다 최근 연구에서는 Rogerian들이 강조하는 것과는 달리, session 내에서나 session 사이에 변인들이 많이 변화한다는 사실이 밝혀져(Gurman, 1973; Hill, 1978 등) 분석할 session의 양을 결정하는 문제는 신중하게 다루어져야 할 것이다. 더구나 전이, 저항, 방어 등을 해석하는 역동적 심리치료과정에서는 표집방식이 많이 달라질 수 있으며 따라서 구획크기를 어떻게 할 것인가는 분석할 내용과 연구의 이론적 구성에 바탕을 두고 하는 것이 바람직하다. 한 상담 session 중 어느 시점을 표집할 것인지는 연구자에 따라 약간씩 차이가 있으나 일반적으로 평정자가 평가할 정보를 제공하기 위해서는 각 구획에 적어도 두 참여자(상담자, 내담자)가 2가지 이상의 진술문을 사용한 것을 기준으로 하는 것이 좋다. Mintz(1971)는 시점을 처음 10분째, 23분째, 35분째의 3부분으로 제안하고 Van der Veen(1967)은 면접의 처음 1/3과 중간 1/3 그리고 마지막 1/3 3부분으로 선택했으며 Staples 등(1976)은 각 quarter에서 무선적으로 4부분을 발췌했다.

Mintz등(1971)은 전체 session과 구획 선택시에 야기될 수 있는 차이점을 알아보기 위해 여러가지 과정 변인들을 비교 분석한 결과, 기본적 차원에서는 두가지 표집 사이에 상당한 유사점을 발견하였지만 한가지 뚜렷한 차이를 적절한 공감적 관계(optimal empathic relationship)에서 발견했다. 이 변인에서는 전체 session 표집이 구획에 비해 유의미하게 높았는데 이 결과는 짧은 구획에 기초를 두게 되면 상담자-내담자 사이의 상호작용의 중요한 측면을 빠뜨리게 된다는 것을 시사하고 있다.

## 5. 분석단위

연구자는 분석단위를 선택해야 하는데 이 단위는 어떤 변인을 연구할 것인지에 비추어 결정해야 한다. 언어반응 양식을 연구하려할 때 흔히 사용하는 전형적 단위는 반응단위이거나 문법적 문장이 되는데(Auld & White, 1956) 이 단위들로는 단일단어 문장, 시간, 전환점, 말하기 단위(speaking unit; 내담자-상담자-내담자에서부터 전략이나 에피소드와 같은 보다 추상적

인 변인에 이르기까지 다양하다.

다음에 상담면접을 문장으로 나누는 법칙을 예시하기로 한다. 이 법칙은 Auld와 White(1956)가 맨처음 제안하였고 이것을 Hill이 보충 수정해서 제시했다. 첫째, 문장은 독립절이나 주절로 구성되며節은 그 하나로서 완전한 생각을 표현하고 하나의 문장으로 성립된다. 둘째, 한개의節은 한개의 주어와 동사가 포함되어야 하며 여기에 보어나 수식어가 첨가될 수도 있고 없을 수도 있다. 셋째, 종속절은 완전한 생각을 표현하지 않으므로 하나의 文章으로 성립되지 않는다. 넷째, 주어, 동사가 표현되지 않고 낱말들로 결합된 것들도 완전한 문장이 될 수 있다. 이것은 생략된 문장으로 볼 수 있다. 다섯째, 성급하게 나온 잘못된 말들은 별개의 단위로 취급하지 않는다. 여섯째, 말도중에 상대방이 방해를 하거나 또는 침묵이 이어져서 완전한 문장의 모습이 결여된 경우에도 그 의미가 분명할 경우에는 별개의 단위로 재절한다. 일곱째, yes나 no가 있는 다음, 그것을 계속해서 설명하던 별개의 단위로 취급하지 않는다. 여덟째, “내 생각에는”, “알다시피”, “잘 모르지만” 등의 삽입구는 별개 단위로 취급하지 않는다. 아홉째, 한개의 독립절이 다른 독립절로 인해 삽입구 격으로 사용될 때는 그 각각을 별개의 단위로 취급한다. 열째, 매 5초 간의 침묵은 하나의 단위로 취급한다.

## 6. 축어록, 오디오테이프, 비디오테이프 : 어느 것을 사용할 것인가?

이것도 연구할 변인에 따라 달라지는데 일반적으로는 오디오테이프나 비디오테이프만을 사용하는 경향이 있지만 이것만으로는 정확한 분석을 하는데 부족하다. 테이프에 녹음된 것을 경청하는 것만으로는 경청자가 듣지 못하는 부분에 대해서는 자신의 견해가 투사될 가능성이 있으므로 미리 준비해둔 축어록(적어도 두사람이 교정한)을 사용하여 녹음된 것을 경청함과 동시에 축어록을 읽어나가는 것이 좋다.

축어록을 얻는 과정은 시간과 노력이 엄청나게 들고 많은 비용이 드는 것이지만(50분 session에 약 20시간 이상 소요) 정확성을 얻기 위해서는 불가피한 일이다.

## 7. 평정자의 선정과 훈련

평정자를 사용할 때의 장점은 그가 generalized therapist라는 것인데, 치료에 직접 참여는 하지 않고 있지만 치료자와 내담자의 중간에 서서, 치료자의 관점에서부터 내담자의 커뮤니케이션을 이해하고자 애쓴다. 실제치료자와는 달리 그는 자신의 활동이 내담자에 미치는 영향은 고려하지 않아도 되므로, 거리를 두

고 객관적으로 평가할 수 있으며 특정 시점에서 범주나 척도상에 채점을 체계적으로 하기 위해 여러가지 질문을 자문자답해 봐야 한다. 채점을 객관적으로 해 나가기 위해 평정가는 가능한 한 자기의 이론적 입장에서 떠나 자기가 관찰하고 있는 치료자의 치료목표에 공감하고자 시도해야 한다. 그러나 상호작용과정을 이해하는데 기초가 되는 치료의 일반적 개념을 항상 염두에 두고, 치료자의 technique procedure를 평가해야 하지만 이 시점에서 평정자 자신이 치료자였다면 어떻게 했을가에 비추어서 평가하는 것은 좋지 않다. 치료자의 기술을 관찰하고 평가한다는 점에서 평정자는 supervising therapist의 입장과 유사하다.

Klein등(1970)은 매뉴얼 속에서 평정자를 선정하고 훈련하는 절차를 수록하고 있는데 그중 몇가지를 다른 체계에 적용하기 위해 살펴보면 다음과 같다. 즉 평정자의 바람직한 전문성 수준은 선택된 변인에 따라 다를 수 있어 관찰이 비교적 쉽거나 관찰가능한 행동을 변인으로 삼을 때는 상담을 잘 모르는 사람(대학생)을 평정자로 사용할 수 있는데 때로는 이들이 더 유리할 때가 있다. 그러나 임상적인 추론을 요하는 체계에 대해서는 경험이 많은 평정자를 사용하는 것이 바람직하며 더욱 좋은 것은 치료자로서 경험을 가진 사람이다. Hill은 자신의 경험에 비추어 평정자를 선정하는 데 고려할 3가지 요인으로서 일반적지적기능, 특수과제에 대한 동기, 模寫課業을 할 능력 등을 들고 있다.

좋은 평정자를 선별하기 위해 모사과업을 사용할 수 있는데 이것을 사용하면 좋은 평정자를 선택할 수 있을 뿐만 아니라 평정자에게 자신이 관계하게 될 과제의 형태를 시사해 준다. 평정자를 선별하는 또 다른 방법은 필요한 평정자들의 수보다 더 많은 사람을 선택해서 훈련을 시키고 그 후에 가장 좋은 사람을 선택하는 방법도 있다.

평정자의 훈련은 흔히 그들 사이에 높은 일치수준이 이루어질 때까지 진행을 하는데, 이때 매뉴얼을 사용하면 도움이 된다. 여러 평정자들에게 명확한 이해를 주기 위해 그 체계를 발전시킨 사람이 사용한 표준척어록을 사용하거나 표집된 프로토콜을 사용하여 채점을 하고 어려운 점은 보다 경험이 많은 사람과 의논을 하기도 한다.

바람직한 평정자의 수는, 모든 평정이나 판단에 한 사람 이상을 사용하는 것이 좋다고 하나(Hill, 1983) 일반적으로 3 사람을 추천하고 있다. 어떠한 체계도 완전히 객관적이지는 않기 때문에 훈련시에 또 평정시에 집단모임을 갖는 것이 좋다.

## 8. 평정자 일치수준

끝으로 평정자 간의 일치성이나 신뢰도 수준을 계산해야 하는데 평정자내 신뢰성과 평정자간 신뢰성 두 가지 모두 계산하는 것이 도움이 되는 바, 이는 평정자들 사이의 일치성 뿐만 아니라 평정 과정 동안 평정자가 일관성이 있는지를 알아볼 수 있게 된다. 물론 여기서 관심은 단순히 평정자들이 서로 일치하는지의 여부만을 알려준 것이 아니고 표준적 평정과 비슷한지 알아보려는 것이다. Gottman과 Markman(1978)은 무선적 시점(random spot)에서 관찰자의 일치성을 검증해 보는 것이 신뢰도를 유지하는 최소한의 전략이 된다고 하며 Tinsley & Weiss(1975)는 신뢰도 수준과 일치수준을 결정하는데 적절한 통계적 방법을 서술하고 있다.

## 9. 시간제한상담(time-limited counseling)

상담연구에서는 일반적으로 시간제한상담을 채택하는 경우가 많은데, 그 이유는 많은 연구체계에서 시간제한상담이 내담자의 특정문제를 변화시키는 데는 무제한 상담만큼 효과가 있다고 보기 때문이다(Butcher & Koss, 1978; Gelso, Mills & Spiegel, 1983; Johnson & Gelso, 1980; Malan, 1979; Mann, 1973; Shlein, 1957; Shlein, Mozak & Dreikurs, 1962).

물론 성격 전반에 변화를 가져오기 위해서는 장기적인 집중적인 치료(특히 정신역동적 치료)가 필요하나, session을 옮겨적고 분석하는 작업이 너무 힘들기 때문에 상담연구자들은 대체로 시간제한상담을 이용하고 있다.

일반적으로 시간제한상담에 사용된 session의 수는 12회~25회(Mann, 1973; Murray, 1954, 1956; Strupp & Hadley, 1979; Strupp, 1980; Hill, 1983 등)와 25회~40회(Malan, 1979)의 여러가지 범위를 제시하고 있다.

## 참 고 문 헌

- Auld, F.Jr., & Murray, E.J. Content-analysis studies of psychotherapy. *Psychological Bulletin*, 1955, 52, 377-395.
- Auld, F.Jr., & White, A.M. Rules for dividing interviews into sentences. *Journal of Psychology*, 1956, 42, 273-281.
- Barrett-Lennard, G.T. Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 1962, 76, 43, whole No. 562.



- Bordin, E.S. *Research strategies in psychotherapy*. New York: John-Wiley & Sons, 1974.
- Bordin, E.S., Cutler, R.L., Dittmann, A.T., Harway, N.I., Rausch, H.L., & Rigler, D. Measurement problems in process research on psychotherapy. *Journal of Consulting Psychology*, 1954, 18, 79-82.
- Bordin, E.S. Simplification as a strategy for research in psychotherapy. *Journal of Consulting Psychology*, 1965, 29, 493-503.
- Bozarth, J.D. et al. Objective ratings and client perceptions of therapeutic conditions with university counseling center clients. *Journal of Clinical Psychology*, 1970, 26, 117-118.
- Carkhuff, R.R. et al. Objective therapist and client ratings of therapist offered facilitative conditions of moderate to low functioning therapists. *Journal of Clinical Psychology*, 1970, 26, 394-395.
- Cole, C.W. Effects of verbal stimuli in a counseling analogue. *Journal of Counseling Psychology*, 1965, 12, 408-413.
- Elliott, R. How clients perceive helper behaviors. *Journal of Counseling Psychology*, 1979, 26, 285-294.
- Fleiss, J.L. Measuring nominal scale agreement among many raters. *Psychological Bulletin*, 1971, 76, 378-382.
- Frank, G.H. et al. A study of the process of psychotherapy: The verbal interaction. *Journal of Consulting Psychology*, 1962, 26, 135-138.
- Gottman, J.M., & Markman, H.J. Experimental designs in psychotherapy research, In S.L. Garfield & A.E. Bergin (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (2nd, Ed.) New York: Wiley, 1978.
- Gottman, J.M., Mcfall, R.M., & Barnett, J.T. Design and analysis of research using time series. *Psychological Bulletin*, 1969, 72, 299-306.
- Gurman, A.S. Instability of therapeutic conditions in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 1973, 20, 16-24.
- Hicklen, P.S., & Baccus, G.K. Effects of reflection of feeling and probe on client self-referenced affect. *Journal of Counseling Psychology*, 1975, 22, 6-11.
- Hill, C.E., Carter, J.A. & O'Farrell, M.M. A Case study of the process and outcome of time-limited counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 1983, 30, 3-18.
- Hill, C.E., & Gormally, J. Effects of reflection, restatement, probe and nonverbal behaviors on client affect. *Journal of Counseling Psychology*, 1977, 24, 92-97.
- Hill, C.E. Greenwald, C., Reed, K.R., & Charles, D. *Manual for counselor and client verbal response category systems*, Columbus, OH: Marathon Consulting and Press, 1981.
- Howard, K.I., Orlinsky, D.E. & Hill, J.A. Affective experience in psychotherapy. *Journal of Abnormal Psychology*, 1970, 75, 267-275.
- Karl, N.J., & Abeles, N. Psychotherapy process as a function of the time segment sampled. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1969, 33, 207-212.
- Kaul, T.J., & Kaul, M.A. Counseling confrontation and client depth of self-exploration. *Journal of Counseling psychology*, 1973, 20, 132-136.
- Kiesler, D.J. Some myths of psychotherapy research and the search for a paradigm. *Psychological Bulletin*, 1966, 65, 110-136.
- Lawlis, G.F. Judgment of counseling process: reliability, agreement and error. *Psychological Bulletin*, 1972, 78, 17-20.
- Marsden, G. Content-analysis studies of therapeutic interviews: 1954~1964. *Psychological Bulletin*, 1965, 63, 298-321.
- Mintz, J., & Luborsky, L. Segments vs. whole sessions: which is the better unit for psychotherapy research? *Journal of Abnormal Psychology*, 1971, 78, 180-191.
- Mitchell, K.R. Repeated measures and the evaluation of change in the individual client during counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 1969, 16, 522-527.
- Munnley, P.H. A review of counseling analogue research methods. *Journal of Counseling Psychology*, 1974, 21, 320-330.
- Murray, E.J. A content-analysis method for studying psychotherapy. *Psychological Monographs*, 1956, 70 (13, whole No. 420).
- Orlinsky, D.E., & Howard, K.I. *Varieties of psychotherapeutic experiences*. New York: Teachers

- College Press, 1975.
- Rice, L.N., & Wagstaff, A.K. Client voice quality and expressive style as indexes of productive psychotherapy. *Journal of Consulting psychology*, 1967, 31, 557-563.
- Rogers, C.R. A process conception of psychotherapy. *American Psychologist*, 1958, 13, 142-149.
- Russell, R.L., & Stiles, W.B. Categories for classifying language in psychotherapy. *Psychological Bulletin*, 1979, 86, 404-419.
- Snyder, W.V. An investigation of the nature of nondirective psychotherapy. *Journal of General Psychology*, 1945, 33, 193-223.
- Stiles, W.B. Verbal response modes and psychotherapeutic technique. *Psychiatry*, 1979, 42, 49-62.
- Strong, S.R. Experimental laboratory research in counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 1971, 18, 106-110.
- Strupp, H.H. An objective comparison of Rogerian and psychoanalytic technique. *Journal of Consulting Psychology*, 1955, 19, 1-7.
- Strupp, H.H. A multidimensional comparison of therapist activity in analytic and client-centered therapy. *Journal of Consulting Psychology*, 1957, 21, 301-308.
- Strupp, H.H. A multidimensional system for analyzing psychotherapeutic techniques. *Psychiatry*, 1957, 20, 293-312.
- Strupp, H.H. Success and failure in time-limited psychotherapy. *Archives of General Psychiatry*, 1980, 37, 595-603; 708-716.
- Truax, C.B. & Stone, A.R. Therapist empathy, genuineness, and warmth and patient therapeutic outcome. *Journal of Consulting Psychology*, 1966, 30, 395-401.
- Van der Veen, F. Basic elements in process of psychotherapy: A research study. *Journal of Consulting and Clinical psychology*, 1967, 31, 295-303.
- Van der Veen, F. Effects of the therapist and the

patient on each others therapeutic behavior. *Journal of Consulting Psychology*, 1965, 29, 19-26.

---

## Analysis of Counseling Process by Case Study

Bang-Ja Jung

### Abstract

Recently there is an increase of attempts to judge quantitatively and qualitatively the complex interaction between counselor and client by analyzing the actual counseling process through case study. This article is to review the literatures on the analysis of the counseling process and attempts to prepare a standard for the counseling process research.

To begin with five process variables (verbal response modes, overt behaviors, covert behaviors, content and extralinguistic, physiological behaviors) are considered, and verbal response modes are explained in detail because of attracting more concern. That is, its definition and the reason to attract more interest are touched, and verbal response systems —Porter System, Snyder System, Collier's Scale, Murray's Therapist Verbal Response Mode, Strupp's Multidimensional System, Stile's Verbal Response Mode, and Hill's Counselor (Client) Verbal Response Category System— are reviewed.

Finally, methodological problems and research design problems related with studying of the counseling process are explained. That is, the difference between actual counseling conditions and analogue counseling conditions, session and segment selection problems, analysis units, use of transcript, audiotape, videotape, rater selection and training, the level of interrater agreement, and time-limited counseling etc. are reviewed.