

정서표현갈등과 상담자 지각이 작업동맹에 미치는 영향

오 충 팽* 정 남 운
가톨릭대학교 심리학과

본 연구는 개인적 어려움과 사회적 갈등을 심화시킬 수 있는 정서 표현의 어려움을 지닌 사람들이 상담장면에서 보이는 모습에 대한 이해와 효과적인 개입을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 정서표현갈등과 상담자 지각이 작업동맹에 주는 영향을 확인하였다. 분석대상은 대학교 학생생활상담소, 청소년상담실, 사설 상담 기관에서 상담을 받고 있는 97명의 내담자들이었고, 측정도구는 정서표현갈등 질문지, 상담자 평가 질문지, 작업동맹 질문지를 사용하였다. 분석결과 정서표현갈등은 작업동맹과 관련이 없었다. 그러나 상담자 지각은 작업동맹과 유의미한 관련이 있었다. 상담자 지각이 긍정적일수록 작업동맹이 더 잘 형성되었다. 상담자 지각의 하위요인들이 작업동맹에 미치는 영향을 확인한 결과, 호감도가 유의미한 관련이 있었고, 전문성은 유의미한 경향성이 있었으나, 신뢰성은 관련이 없었다. 작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 상호작용도 유의미하였다. 정서표현갈등이 높은 내담자는 상담자 지각이 긍정적인 경우에 작업동맹이 더 잘 형성된다는 것이다. 본 연구의 결과는 정서표현갈등이라는 성격적 요인보다는 상담자를 어떻게 지각하느냐가 작업동맹과 관련된다는 것을 보여주고 있다.

주요어 : 작업동맹, 정서표현갈등, 상담자 지각, 전문성, 신뢰성, 호감도

* 교신저자 : 오충팽, (150-806) 서울시 영등포구 당산동 4가 91 유원제일APT 105-506
E-mail : brave97@hanmail.net

정서를 표현하는 것은 사회적 커뮤니케이션 기능으로 상호간 의사소통을 원활하게 한다 (Plutchik, 1994). 새로운 사람을 만나서 친밀한 관계를 형성하기 위해서는 서로에 대한 이해가 필요한데, 이것을 촉진시켜주는 것이 정서 표현을 포함한 활발한 의사소통을 하는 것이다. 따라서 정서표현을 잘 하는 사람은 타인과 친밀한 관계를 형성하기 쉽고, 더 많은 인정과 관심을 받게 되며, 타인의 정서에도 많은 영향을 주게 된다(Buck, 1984). 반면에 자신의 정서를 잘 표현하지 못하는 사람들은 인간 관계를 형성하기가 어려워 사회적으로 고립되기 쉽고 외로움이나 우울같은 부정적인 정서를 경험하게 된다. 더불어 자기표현의 어려움으로 인한 침묵이 상대방에 대한 거부나 교만심의 표현으로 오해를 받기도 쉽다(김인자, 1999). 정서의 억압은 대인관계의 문제만 발생시키는 것이 아니라 심리적, 신체적인 문제를 발생시키게 된다. 정서 표현을 억제하는 것은 자율신경계 활동의 증가를 가져오고, 자율신경계가 지속적으로 각성하게 되면 불안, 우울, 화병, 천식과 같은 심리적·신체적 질병을 유발할 수 있다(신현균, 2002; 신현균, 원호택, 1997; 심수진, 1995; 이수정, 2001; 장문선, 김영환, 1997; 전경구 등, 1997; 한덕용, 박준호, 김교현, 2004; 하정, 1997; 한정원, 1997; 허정선, 현명호, 2005; Pennebaker, 1985).

자신의 정서를 제대로 표현하지 못함으로 인해 개인이 겪는 대인관계·심리적·신체적 어려움과 더불어 고려되어야 하는 것은 사회적 문제이다. 사회구성원 각각은 서로 다른 환경에서 상이한 경험을 하면서 성장하여 자신만의 독특한 성격, 가치관, 욕구, 생활패턴을 가지게 된다(양계민, 정진경, 2005). 이와 같은 구성된 각자의 독특성은 다른 사람과의

관계에서 사소한 오해나 심각한 갈등을 일으키게 된다. 이러한 문제 상황을 조절하고 해결하기 위해서는 서로간의 솔직한 정서표현을 바탕으로 한 의사소통이 매우 중요하다. 솔직한 의사소통을 통해 서로에 대한 오해를 풀고, 서로를 더 깊이 이해할 수 있게 되는 것이다. 그러나 의사소통이 제대로 이루어지지 않는다면 오해가 더 커지고 갈등이 심화되면서 결국은 파국을 맞게 되기도 한다(권석만, 1997; 박경석, 2001; 유동수, 1997). 우리 사회가 부딪치고 있는 이혼율의 증가, 세대간 갈등, 지역감정, 노사간 갈등, 지역 이기주의 등과 같은 사회적 갈등의 배경에는 정서표현의 미숙이나 부족, 솔직한 의사소통이 부재가 큰 요인일 수 있다(김명연, 김의철, 박영신, 2000; 박영신, 김의철, 2006; 한상철, 2006).

적절한 정서표현을 방해하는 것은 개인적 특성과 더불어 우리 사회의 분위기와도 밀접한 관련이 있다. 우리 문화는 정서의 외적표현을 개방적이고 자유롭게 하기 보다는 정서표현을 조심스럽게 하거나 억제하는 것을 미덕으로 삼는 사회이기 때문에, 정서적 표현보다는 정서적 억압이 자주 일어난다(최상진, 2003; 한규석, 1995). 이러한 사회적 분위기가 정서표현을 더욱 어렵게 만들면서 많은 사람들이 정서표현갈등으로 인한 개인적·사회적 어려움을 겪고 있다. 그러나 많은 연구들이 정서표현갈등으로 인한 문제와 그 배경에 대한 연구만을 진행할 뿐, 문제의 해결을 위한 치료적 개입에 대한 연구는 부족한 상황이다.

정서표현갈등이 높은 사람들이 겪는 개인적·사회적 문제의 해결에는 상담적 접근이 효과적일 수 있다. 안전하고 신뢰로운 상담 상황에서 자신이 표현하지 않았던 정서를 충분히 표현하는 과정을 통해 심리적 정화, 당

면한 문제의 제정의, 새로운 해결방법의 발견 등이 이루어 질 수 있는 것이다. 그러나 정서 표현갈등이 높은 사람들이 상담 장면에서 나타내는 모습이나 효과적인 개입방법에 대한 연구는 찾아보기 어려운 상황이다. 따라서 본 연구에서는 정서표현갈등과 상담자에 대한 지각, 작업동맹과의 관계를 확인하고자 한다. 정서표현갈등을 겪는 사람이 가진 대인관계적 패턴은 상담장면에서도 유사하게 재현되어(변영진, 2005; 김우석, 2004) 상담자와 원만한 의사소통을 어렵게 만들면서 작업동맹 형성이 빈약할 수 있을 것이다.

이처럼 정서표현갈등을 가진 내담자가 경험할 수 있는 상담관계 형성의 어려움을 완충시켜줄 것으로 고려할 수 있는 것이 내담자가 가진 상담자에 대한 지각이다. 상담자에 대한 지각은 내담자가 상담자를 어떻게 느끼고 생각하는가를 의미하는 것으로, 전문성(expertness), 호감도(attractiveness) 및 신뢰성(trustworthiness) 차원이 있다. 상담에서 내담자가 이러한 상담자의 특성을 지각하게 되면 상담에 대한 내담자의 관여가 증가하면서 상담자에 대한 불신이 감소하고 신뢰가 증가하여 상담과정이나 결과에 결정적으로 영향을 미칠 수 있다(양미진, 1995; 최애란, 1999; Ackerman, 1966; Atkinson & Carskadden, 1975; Barak & LaCrosse, 1975; Carter, 1978; Strong, 1968; Strong & Schmidt, 1970). 따라서 정서표현갈등을 지닌 내담자일지라도 상담자에 대한 지각이 긍정적이라면, 상담과정에서의 부정적인 정서까지 상담자에게 진솔하게 표현하는 적극적인 의사소통을 하게 되면서, 향상된 작업동맹을 형성할 수 있을 것으로 보인다.

작업동맹과 불만족 표현

신뢰로운 상담관계는 내담자가 상담에 몰입하여 생산적인 상담진행이 될 수 있도록 상담자와 내담자가 형성하는 협동적이고 우호적인 관계라고 할 수 있다. 내담자가 상담자와의 만남에서 어떤 것을 경험하는지는 매우 중요하고 상담자와 내담자 관계는 상담의 진전과 성공을 좌우한다(정남운, 1998). 신뢰로운 상담관계가 성공적인 상담결과에 영향을 미치는 핵심적 요인의 하나라는 것은 여러 연구를 통해 드러났다(Bordin, 1979; Hill & Highlen, 1984; Harvath & Greenberg, 1989; Gelso & Carter, 1985, 1994). Bordin(1979)은 내담자가 치료자와 긍정적으로 협력하는 것을 작업동맹으로 정의하고, 상담목표에 대한 합의(Goal), 상담과제에 대한 합의(Task), 정서적 유대(Bond)로 구성한다고 보았다.

작업동맹의 형성과 관련하여 내담자의 중요한 역할은 솔직성과 적극적인 표현이다. 내담자가 호소문제와 상담에 대한 기대, 상담과정에서의 만족스러운 것과 불만족스러운 것 등을 솔직하고 적극적으로 표현하게 되면, 상담자는 내담자를 더 잘 이해하게 되면서 작업동맹의 형성도 용이해진다. 그러나 내담자가 상담이나 상담자에 대해 회의적이며, 상담 과정에서도 자신의 생각과 감정을 소극적으로 표현하거나 감추어버리게 되면, 상담자는 내담자를 이해하는데 어려움을 겪게 되고, 작업동맹의 형성도 어렵게 되는 것이다(이창호, 정남운, 조성호, 2005). 상담이 상담자와 내담자의 협력을 바탕으로 진행되지만, 그 과정이 순조롭게만 진행되는 것은 아니기 때문에 문제상황이나 내담자의 불만족이 발생할 때, 이를 내담자가 솔직하게 표현하고 상담과정에서 다루는 일은 작업동맹의 형성과 유지에 매우 중요한 일이다. 내담자가 생각했거나 기대했던

것과 다르게 상담이 진행될 때, 내담자는 부정적 감정을 경험하게 된다. 이처럼 상담장면에서 상담 혹은 상담자의 전방적 상담진행이나 특정 반응, 개입 등에 대해 내담자가 자신이 원하는 바와 일치하지 않다고 느끼는 것 혹은 그로 인해 갖게 되는 부정적 감정들을 상담에 대한 불만족으로 정의할 수 있다(김정임, 1999; 문보경, 2001). 상담에 대한 불만족 경험은 특정한 이론적 지향을 갖고 있지 않으며, 내담자가 상담장면에서 경험하는 부정적 정서에 대한 포괄적인 개념이라고 할 수 있다. 기존연구에서 내담자의 상담에 대한 불만족 경험과 관련된 주제로는 치료동맹의 결렬, 오해, 공감의 실패, 지향, 전이, 분노경험, 치료적 난국 등이 있다. 이들은 이론적 지향이나 낱양식에서는 차이가 있으나 상담과정에서 상담자와 내담자의 불일치, 부정적 경험을 의미하는 것으로 볼 수 있다.

상담과정에서 문제상황이나 불만족은 불가피하게 발생하기 때문에 이에 대한 해결과 치료적 이용에 대한 관심이 중요하고(Bordin, 1979; Rhodes, Hill, Thompson & Elliott, 1994), 상담자와 내담자가 문제의 발생을 함께 인식하고 탐색하는 과정이 필요하다. 그러나 상담자가 불만족을 알아차리는 것이 어렵고, 알아차린 내용이 부정확할 수 있다는 문제를 가지고 있다. Rhodes 등(1994)은 상담에서 중요하게 겪은 오해사건에 대한 경험 및 그 해결과정을 연구하였는데, 오해가 해결된 경우는 상담자가 미리 알아차리기보다 내담자가 상담자에게 먼저 개방한 경우였다. 내담자가 오해사건을 표현하지 않으면 상담자가 불만족의 존재를 모르고 있었다. 이 연구에 참여한 25사례 모두에서 오해사건이 있었다고 보고되었다. 오해사건이 해결된 11 사례와 해결되지 않은 8

사례로 나누었는데, 해결집단과 미해결집단의 차이 중의 하나가 오해사건에 대한 내담자의 표현여부였다. 오해사건이 해결된 11사례는 오해사건이 발생한 후, 즉각적으로 혹은 시일이 지난후 상담자에게 표현하였고, 상담자가 적극적으로 이를 탐색하여 해결되었다. 그러나 미해결된 3사례는 오해사건을 표현하였으나 상담자가 적절히 다루지 못한 경우였다. 이 경우에 상담은 지속되었으나, 오해사건은 해결되지 않았다. 오해사건을 표현하지 않은 5 사례는 일방적으로 종결되었다.

Hill 등(1996)의 연구에서도 치료적 난국에 의해 중간에 끝난 사례의 내담자들은 불만족을 표현하지 않는 경향이 있었다. 그리고 내담자가 불만족을 표현하지 않은 경우에 상담자들은 내담자가 경험한 불만족의 존재에 대해 거의 몰랐다. 이러한 연구결과는 내담자가 불만족을 표현하지 않으면 상담자가 내담자의 불만족을 알아차리기가 어려운 일이라는 것을 보여준다고 할 수 있다. 그러나 Forman과 Marmar(1985)는 치료자에 대한 내담자의 부정적 감정들이 곧바로 언급되고, 내담자의 방어와 연결시켰을 때, 초기의 빈약한 작업동맹이 개선된다고 보고하였다.

이상의 연구결과는 내담자의 상담에 대한 불만족이 불가피하게 발생하고, 내담자의 불만족 표현으로 상담자가 적절히 개입하게 되면 작업동맹이 향상되지만, 반대로 내담자의 불만족이 지속되면서 상담자에게 표현하지 않으면 작업동맹이 악화될 수 있음을 보여주고 있다. 따라서 불만족과 같은 부정적인 정서까지도 잘 표현할 수 있는 내담자들은 작업동맹의 형성과 유지가 용이하지만, 부정적인 정서를 표현하지 못하면 작업동맹 형성과 유지가 어려운 상황이 생기게 된다. 이렇게 작업동맹

과 밀접한 관련을 맺는 정서표현과 관련된 것이 내담자의 정서표현갈등일 수 있다.

내담자의 정서표현갈등

정서를 표현하는 것은 사회적 커뮤니케이션 기능으로 상호간 의사소통을 원활하게 하고, 정서체험을 조절하여 정서체험의 정도를 증가시키거나 감소시키게 된다(Plutchik, 1994). 정서표현과 대인관계의 긍정적인 효과에 대한 연구에서, 표현적인 사람들이 표현을 잘 못하는 사람들에 비해 다른 사람으로부터 더 많은 사랑을 받고, 눈에 잘 띄며, 타인의 정서에 많은 영향을 끼친다고 보고되었다(Buck, 1984). 그러나 정서 표현은 개인이 처한 사회적·문화적 상황이나 개인적 특성에 따라 실제의 정서체험과 다르게 표현되어질 수 있다(서영석, 2005). 정서를 표현하는 것은 감정에 굴복하는 것이고, 감정을 솔직하게 표현하는 것은 약점을 노출하는 것이라고 생각하기도 한다. 이러한 상황은 감정의 경험 내용과 표현되는 내용 사이의 불일치가 발생한다(이주일, 1998; King & Emmons, 1990). 실제 경험한 정서와 표현정서 간의 강도의 차이, 실제정서와 정반대의 정서를 표현(예: 불쾌하면서도 유쾌한 표현), 다른 종류의 정서를 표현(예: 짜증이 났으나 평온한 모습)하는 방식으로 나타나게 되는 것이다.

우리문화가 관계적 측면을 중요시하고(구재선, 김의철, 2006; 김의철, 박영신, 2006; 박영신, 김의철, 2005; 최상진, 김의철, 김기범, 2003; 최상진 등, 2005; 한성열, 2005), 강한 정서의 외적표현은 매우 억제하는 특성을 고려하면(최상진, 2003; 한규석, 1995; 차재호, 나은영, 1995) 내담자들의 정서표현 특히 부정적

정서표현은 강도가 약하게 표현되거나 실제 정서와는 다른 정서를 표현하는 상황이 발생할 수 있게 된다. 그러나 대인관계에서 부적 감정을 많이 느끼게 되면 이에 대한 불만과 고통이 증가하면서 관계가 악화되고, 이러한 갈등의 해결되지 않으면 관계의 종결을 가져올 수 있다(권석만, 1997; 박경석, 2001; 유동수, 1997). 이러한 상황이 상담과정에서도 재연될 수 있기 때문에 상담과정에서의 내담자의 정서경험에 대한 각별한 주의가 필요하게 되는 것이다. 즉 내담자가 상담과정이나 상담자에 대한 부정적 정서를 표현하지 못하게 되면서 불만족과 갈등이 증가하다가 조기종결에 이르게 되는 결과가 생길 수 있다.

Freud에서 현재까지 정서를 억누르는 것은 심리적, 신체적 증상에 해로운 것으로 받아들여 왔다(Emmons & King, 1990; 권재영, 한성일, 1992). 정서 표현을 억제하는 것은 자율신경계 활동의 증가를 가져오고, 자율신경계의 지속적인 각성은 정신신체적 질병과 연관된다(Pennebaker, 1985). 정서표현과 정신신체적 질병의 관계에 대한 연구는 정서표현은 건강한 것을 시사하고 있다(신현균, 2002; 신현균, 원호택, 1997; 심수진, 1995; 이수정, 2001; 장문선, 김영환, 1997; 전경구 등, 1997; 한덕웅, 박준호, 김교현, 2004; 하정, 1997; 한정원, 1997; 허정선, 현명호, 2005). 그러나 Bell과 Byrne(1978)는 대인관계에서 공격성, 분노, 적대감과 같은 부정적인 정서가 표현되었을 때 사회적 문제를 일으킬 수 있어서, 일반적으로 표현하지 않은 억압자가 표현하는 민감자보다 더 적은 건강문제를 나타낸다고 보고하였다. 그러나 Pennebaker(1985)는 정서표현 자체가 병원이 되기(pathogenic)가 어렵다고 제안하였다. 충격

이 심한 생활사건을 경험한 사람들에게 대한 연구에서 다른 사람에게 털어놓고자 하는 욕구를 억제한 사람이 이후의 건강문제를 더 많이 나타낸다는 것을 발견한 것이다. 즉 정서표현의 욕구가 있으나 사회적 규준 또는 개인의 다른 목적들과 갈등한다면 개인은 표현하든, 표현하지 않는 심리신체적 반응의 유해한 효과를 경험하게 되는 것이다. 따라서 정서표현 부족 그 자체가 병리적인 결과를 낳은 것은 아니고 정서를 표현하고자 하는 욕구가 있음에도 불구하고 이를 억압하여 표현하지 못하거나, 표현하고 난 후 후회하는 등의 갈등을 경험하는 것이 문제가 되는 것이다.

이처럼 정서를 표현하고 싶지만 그렇게 하는 것에 대해 고민하는 것과 정서적으로 표현하기는 했으나 그렇게 한 것에 대해 후회하는 것을 정서표현갈등(Ambivalence over Emotional Expressiveness)이라고 일컫는다. 이러한 정서표현 갈등을 겪는 사람은 친밀감에 대한 두려움이 있고, 자신이 다른 사람으로부터 도움과 지지를 받을 수 없다고 생각한다. 그리고 사회적 지지를 낮게 지각하고, 자기를 드러내는 것에 대한 두려움으로 주변사람들에게 친밀한 감정을 표현하지 않는다. 따라서 대인관계에 필요한 상호작용이 원활하지 못하고, 주변사람의 지지를 끌어내지 못하며, 지지를 받더라도 이를 수용하지 못하거나 다른 의미로 해석하여 지지를 덜 받는다고 지각한다(Emmons & Colby, 1995). 정서표현갈등을 가진 사람들의 내부에는 자신이 지지를 받을 만한 가치가 없다고 생각하고 자신의 정서표현이 수용되지 못할까 하는 두려움을 가지고 있다.

정서표현갈등은 주관적 안녕감과 부적 상관, 신체적 증후의 수와는 정적 상관이 있었고, 정서적 지지나 사회적 지지는 정서표현갈등이

주관적 안녕감과 신체질환 간의 관계에서 매개역할을 하였다(이주일 등, 1997; 한정원, 1997; 유주현 2000). 스트레스 상황에서 정서표현갈등이 있는 사람은 문제중심적 대처보다 정서중심 대처를 많이 사용하여 우울수준이 더 높게 된다(하정, 1997). 정수경(1999)은 공감 전달이 정서표현 갈등을 감소시키는 효과가 있으며, 정서표현 갈등이 높은 집단이 낮은 집단보다 더 많이 감소된다고 주장하였다.

변영진(2005)은 대인관계에 영향을 미치는 정서표현갈등과 지각된 부모의 양육태도의 영향을 확인하는 연구에서 지각된 부모의 양육태도보다 정서표현갈등이 대인관계에 대한 설명력이 높았다. 정서표현갈등과 부모양육태도는 대인관계와 유의미한 상관을 보고하였는데, 긍정적 정서표현갈등은 대인관계패턴 중에서 온화와 친절, 회피와 고립, 주장과 자기확신과 부적상관이 있었고, 부정적 정서표현갈등은 대인관계 중에서 사교와 쾌활, 냉담과 의심, 회피와 고립, 주장과 자기확신과 부적상관이 있었다. 대인관계는 회피와 고립, 주장과 자기확신이 공통적으로 나타났다. 김우석(2004)은 정서표현 갈등을 가진 사람은 미성숙한 방어(투사, 분리, 수동-공격, 행동화, 공상, 소비 순서), 자기억제적 방어(억제, 철수, 취소, 반동형성 순서), 갈등회피적 방어(격리, 체념 순서)와 정적상관이 있고, 적응적 방어기제(유머)와는 부적상관이 있음을 확인했다. 이를 통해 정서표현을 언어화하지 못하거나 갈등을 느끼는 사람들이 부적응적 방어기제를 더 많이 사용한다고 제안했다. 정서표현 갈등을 지닌 사람들의 대처방식은 적극적 대처방식(문제해결중심적 대처, 사회적 지지추구 대처)과는 부적상관이 있었고, 소극적 대처방식(정서중심적 대처, 소망적 사고 대처)과는 정적 상관이 있었다.

자신을 표현하지 못하는 사람들은 사람을 만나도 친해지기 어렵기 때문에 새로운 인간 관계를 형성하지 못하고, 군중 속에서도 고립감을 느끼다가 실제로 사회적 관계에서 고립되게 된다. 더불어 자기표현의 어려움으로 인한 침묵이 상대방에 대한 거부나 교만심의 표현으로 오해를 받기도 쉽다. 그리고 자기표현을 안하게 되면 상대방은 그들의 사회적·경제적 상황, 성격적 특징, 욕구, 생활방식 등을 알아내기 어렵다. 그래서 상대방은 접근하기를 주저하게 되고, 대화를 나누기도 더욱 어렵게 되면서 악순환이 되고 여러 가지 갈등이 심화될 수 있다(김인자, 1999).

앞에서 살펴본 것처럼 정서표현갈등을 겪는 사람이 가진 대인관계적 패턴은 상담장면에서도 나타날 것으로 예측할 수 있다. 정서표현갈등이 높은 내담자들은 상담자에 대한 친밀감 형성과 정서표현의 어려움, 상담자 지지에 대한 낮은 지각과 온전하지 못한 수용, 상담을 통한 도움에 대한 회의 등을 경험하면서 상담자와의 원만한 상호작용에 어려움을 겪을 것으로 보인다. 그리고 이러한 부적 경험을 표현하고 싶으나 표현하지 못하는 갈등, 부적 경험을 어렵게 표현하더라도 상담자에게 수용되지 못할 것이라는 두려움 등의 부담을 느끼면서 직업동맹형성이 빈약할 수 있을 것이다. 그러나 이러한 정서표현갈등을 지닌 내담자일지라도 상담자에게 호감을 가지고 있고, 자신의 문제를 해결해 줄 수 있는 전문적 능력과 솔직함을 가지고 있는 사람이라고 평가한다면, 자신의 긍정적 정서는 물론 상담관계를 위협할 수 있는 부정적인 정서까지 진솔하게 표현하게 되면서, 직업동맹의 형성과 유지에 효과적으로 작용할 것으로 보인다.

상담자에 대한 지각

효율적인 상담 진행을 위해서는 상담자의 역량이 무엇보다도 중요하다. 조성호(1997)는 저항이 상담자의 개입에 따라 민감하게 나타나기 때문에 저항에 대한 책임은 내담자의 성격특징 보다 상담자에게 있음을 주장하고 있다. 상담과정에서 부적절한 상담자의 개입으로 저항이 일어나게 되고, 이를 제대로 다루지 못하는 경우에는 상담관계의 종결이나 상담 이전보다 더 악화되는 결과를 낳을 수도 있다고 보고하였다. 또한 윤호균(1983)은 상담의 효과가 상담자 자신의 인간적인 관계를 벗어날 수 없기 때문에 상담자의 수양과 향상을 강조하면서 내담자에 대한 태도에서는 인격적인 존중, 순수한 이해, 내담자 현실의 개시, 상담자 자신의 개인적 자유감까지 필요하다고 하였다.

이러한 상담자 역량의 중요성과 더불어 간과해서는 안되는 것이 내담자들이 가지는 상담자에 대한 지각일 것이다. 실제 상담장면에서 내담자들의 저항을 일으키거나 해소하고 변화를 추구하는데 큰 영향을 주는 것은 상담자의 실체이기 보다는 내담자들 각자에게 다르게 지각되어지는 상담자에 대한 상(image)인 경우가 많다. 상담자에 대한 지각은 여러 심리치료에서 그 중요성이 확인되었다. 즉 상담과 심리치료에서 내담자가 상담자에 대해 어떻게 느끼고 생각하는가 하는 상담자에 대한 지각은 상담의 효율성을 결정짓는 중요한 요소라고 강조되어 있다. 많은 연구에서 내담자의 상담자에 대한 지각이 내담자의 행동이나 태도를 변화시킬 수 있는 상담자의 영향력을 결정한다고 밝혔다(Strong, 1968). Strong과 Matross(1973)는 내담자에게 지각된 상담자의 자질과 특성이

내담자의 변화를 증진시킬 수 있는 힘의 근본이 된다고 하였다.

Strong(1968)은 특히 상담자의 특성 중에서 내담자가 지각한 전문성(expertness), 호감도(attractiveness), 및 신뢰성(trustworthiness)을 중요하게 여겼다. 이 세 가지 차원은 서로 간에 상호작용이 있음에도 각 차원을 개별화하였는데(Corrigan, 1983), 이들은 다음과 같이 각각을 정의할 수 있다. 전문성은 “내담자의 문제를 효과적으로 다루고 그 문제에 대한 명확한 결론을 얻을 수 있게 할 수 있는 기술과 정보를 상담자가 가지고 있다고 믿는 것”이다(Strong & Dixon, 1971). 호감도는 “상담자에 대한 긍정적 감정으로 상담자를 좋아하고 존경하며 상담자에게 인정받으려고 하고 상담자와 더욱 비슷해지려는 바람”이다(Schmit & Strong, 1971). 신뢰성은 “상담자의 진실, 개방성이며 어떤 감춰진 목적도 없으며, 내담자는 그 반응이 상담자의 솔직하고 숨김없는 견해임이 분명하다고 믿는 것”이다(Barak & LaCrosse, 1975).

Strong(1968)은 상담에서 내담자가 이러한 상담자의 특성을 지각하게 되면 상담에 대한 내담자의 관여가 증가하면서 상담자에 대한 불신이 감소된다고 보았다. 그러므로 상담자에 대한 지각은 상담과정이나 결과에 결정적으로 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다. 이후의 많은 연구들도 이러한 결과들을 지지하였는데(Barak & LaCrosse, 1975; Carter, 1978; Strong & Schmidt, 1970), 특히 상담장면에서 내담자가 상담자의 전문성을 크게 인식할수록 상담자의 문제해결 능력을 높게 평가하였다. Atkinson와 Caskadden(1975)은 상담자의 학위와 권위 등이 전문가다운 행동과 결합되었을 때 상담자에 대하여 높은 신뢰감이 생기고 내담자에게 변화가 일어난다고 보았다. 위와 같이 내담자가

가지는 상담자에 대한 지각은 상담과정이나 결과에 결정적 영향을 미칠 수 있기 때문에 중요하게 인식되어져 왔다(양미진, 1995; 최애란, 1999; Ackerman, 1966; Gerald, 1981).

직업동맹 형성에 도움이 되는 요인에 대한 연구를 살펴보면, 상담자의 개인적 특성과 상담 기법이 직업동맹에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Ackerman & Hilsenroth, 2003). 치료자의 개인적 특성으로는 융통성, 정직성, 존경스러움, 신뢰, 자신감, 따뜻함, 재미있음, 개방성이 긍정적인 영향을 주고(Coady & Marziali, 1994; Hensoug et al., 2001; Kivlinghan et al., 1993; Mohl et al., 1991; Parke, Tuplin. & Brown, 1979; Price & Jones, 1998) 직업동맹의 형성에 효과적인 기법으로는 탐색, 반영, 과거의 치료성공에 대한 관심, 정확한 해석, 정서 표현을 용이하게 하기, 내담자 경험에 대한 관심 등이 있다(Allen et al., 1996; Bachelor, 1991; Gaston & Ring, 1992; Kolden, 1996; Joyce & Piper, 1998; Sexton, Hembre & Kvarme, 1996). 이러한 상담자의 특성과 기법은 결국 내담자가 이러한 요인들을 어떻게 받아들이나에 영향을 주게 될 것이다. 즉 내담자가 가진 상담자에 대한 지각과 연결이 된다고 볼 수 있다. 상담자의 특성과 개입방식을 내담자 측면에서의 상담자 지각과 관련지어 살펴보면, 상담자의 개인적 특성에서의 정직성, 신뢰, 개방성은 상담자 지각에서 신뢰성과 관련이 되고, 따뜻함, 존경스러움, 재미있음은 상담자 지각의 호감도와 관련될 수 있는 것이다. 또한 직업동맹 형성의 효과적인 기법은 내담자로 하여금 상담자가 자신의 문제를 효과적으로 다룰 수 있다고 여기게 만들기 때문에 상담자 지각의 전문성과 관련될 수 있을 것이다. 따라서 내담자가 가진 상담자에 대한 지각은 직업동맹

형성과 유지에 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다. 따라서 상담자에 대한 지각은 상담초기에 작업동맹을 형성하는 과정이나 이후의 상담과정에서 내담자 기대의 좌절에서 부딪치는 문제 상황에서 작업동맹을 계속 유지시켜나가는 데에도 중요한 요인이 될 것으로 고려된다. 더불어 정서표현갈등을 가진 내담자들이 경험할 수 있는 작업동맹 형성의 어려움을 완화시켜줄 것으로 보인다.

방 법

참여자

본 연구의 대상은 대학교 학생생활상담소, 청소년상담실, 사설 상담 기관에서 상담을 받고 있는 대학생과 청소년 내담자들 중에서 연구에 동의한 97명의 내담자에게 질문지를 실시하였다. 내담자의 평균연령은 23세였으며, 남자가 23명, 여자가 76명이었으며, 상담자의 판단으로 증상이 심각하지 않은 사람으로 선정하였다. 연구에 참여할 당시 내담자들은 평균 17회기의 상담을 받고 있었다.

자료수집

측정 도구

작업동맹질문지. 작업동맹 질문지는 상담자와 내담자간의 작업동맹을 목표합의, 과제동의 및 유대의 세 요인으로 개념화한 Bordin(1979)의 이론을 바탕으로 Horvath와 Greenberg(1989)가 개발한 것으로 36문항의 자기보고식 질문지이다. 각 요인은 7점 Likert형 척도로 된 12문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 내

담자용 작업동맹 질문지를 사용하였는데, 강혜영(1995)은 이 도구의 내적 합치도 계수를 .92로 보고하였다.

정서표현갈등질문지. King과 Emmons(1990)가 개발한 것으로 28문항의 자기보고식 질문지이다. 이 척도는 7점 Likert방식으로 긍정적 정서표현 갈등 10문항과 부정적 정서표현 갈등 18문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 하정(1997)이 번안한 것을 사용하였는데, 각 하위요인의 신뢰도 계수는 긍정적 정서표현 갈등이 .88, 부정적 정서표현 갈등이 .85, 전체 척도는 .91로 보고하였다. 본 연구에서는 전체 문항 점수의 합을 정서표현 갈등 점수로 사용하였다.

상담자 평가 질문지(CRF-S:Counselor Rating Form). 상담자에 대한 지각을 측정하기 위해 상담자 평가 질문지를 사용하였다. 이 평가지는 상담자의 3가지 특성, 즉 전문성(expertness), 호감도(attractiveness), 및 신뢰성(trustworthiness)에 대한 내담자의 지각을 측정하기 위해 Barak와 LaCross(1975)에 의해 만들어졌다. 이를 Corrigan과 Schmidt(1983)가 CRF-S(Counselor Rating Form)로 축소 개정하였다. 이 단축형을 오경희(1986)가 번안하여 신뢰도를 검증하였는데 내적 합치도 계수는 .91이었다. 각 하위척도는 네 개 문항의 형용사적 진술로 이루어져, 전체적으로는 12개의 문항이 7점 척도로 제시된다.

자료 수집 절차

상담자들에게 개별적으로 연구목적을 설명하고 협조를 부탁하였다. 질문지에 협조하기로 결정한 상담자에게 질문지를 주고 내담자

에게 실시하도록 하였다. 내담자가 편안한 상태에서 솔직하게 질문지를 작성하도록 하기 위하여 질문지를 작성한 후에 본인이 직접 봉투에 넣어 밀봉한 다음 상담자에게 전달하도록 하였다.

자료분석

내담자의 정서표현갈등 수준과 상담자 지각이 작업동맹에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 위계적 중다회귀분석에서는 독립변인 간의 상관성이 높아지면(다중공선성) 나중에 투입된 변인의 영향력이 상대적으로 과소평가되는 문제가 발생하고(양병화, 1998), 이 문제를 해결하는 가장 좋은 방법은 준부분 상관계수의 자승을 구하는 것이다(Kerlinger, 1986; 조성호, 1997 재인용). 본 연구의 독립변인 간의 상관성이 유의미하지 않기 때문에 위계적 중다회귀분석을 실시하였다.

결 과

주요 변인들의 상관 및 기술 통계치

본 연구에서 분석된 변인들의 기술 통계치와 상관관계는 표 1에 제시된 바와 같다. 작업동맹에 영향을 미칠 것으로 고려된 변인들에 대한 상관관계를 살펴보면, 상담자 지각과 작업동맹 간의 상관은 정적으로 유의미한 결과를 보였다. 즉 상담자 지각이 호의적일수록 작업동맹이 더 잘 형성된다는 것을 보여주고 있다. 그러나 정서표현갈등과 작업동맹 간의 상관은 통계적으로 유의미하지 않았고 독립변인인 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 상관

표 1. 내담자의 정서표현갈등, 상담자 지각 및 작업동맹의 상관 및 기술 통계치

	1	2	3
1. 정서표현갈등	1.00		
2. 상담자 지각	-.03	1.00	
3. 작업동맹	.04	.58*	1.00
평균	121.15	64.07	179.13
표준편차	29.39	11.89	20.85

* p < .001

도 유의미하지 않았다.

작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각의 영향

작업동맹에 대한 내담자의 정서표현갈등과 상담자 지각의 영향을 검증하고자 하였다. 이를 위해 작업동맹을 종속변인으로 하고, 내담자 정서표현갈등과 상담자 지각을 예언변인으로 하는 중다회귀분석을 실시하였다. 두 예언변인의 주효과가 회귀식에 먼저 투입되어 작업동맹 변량을 설명하고, 두 예언변인의 상호작용항이 나중에 투입되어 작업동맹 하위요인 설명 변량을 유의미하게 증가시키는지를 확인하였다. 결과는 표 2에 제시되었다.

제일 먼저 투입된 내담자의 정서표현갈등은 작업동맹을 유의미하게 설명하지 못했다. 이는 내담자 정서표현갈등과 작업동맹 간의 단순상관 분석에서와 동일한 결과이다. 회귀식에서 두 번째로 투입된 상담자 지각은 .001의 유의도 수준에서 작업동맹의 설명변량을 유의미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 회귀식에서 제일 나중에 투입된 내담자 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 상호작용 효과는 .05 유의도

표 2. 작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 위계적 중다회귀분석

예언변인	R ²⁽¹⁾	R ² Change ²⁾	F ³⁾	유의도
정서표현갈등	.002	.002	.145	.704
상담자 지각	.340	.339	46.169	.000
정서표현갈등 * 상담자 지각	.380	.040	5.684	.019

- 1) 예언변인에 의해 설명되는 작업동맹 점수의 변량임
- 2) 예언변인의 추가로 인해 늘어난 작업동맹 설명 변량임
- 3) 추가로 늘어난 작업동맹 설명 변량에 대한 F값임

수준에서 작업동맹 변량을 유의미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 이것은 정서표현갈등이 높은 경우와 낮은 경우가 상담자평가에 따라 작업동맹 형성에 차이가 있음을 나타낸다.

작업동맹 하위요인에 대한 정서표현갈등과 상담자의 영향

작업동맹 하위요인에 대한 내담자의 정서표

현갈등과 상담자 지각의 영향을 검증하고자 하였다. 이를 위해 작업동맹 하위요인 3개를 종속변인으로 하고, 내담자 정서표현갈등과 상담자 지각을 예언변인으로 하는 위계적 중다회귀분석을 3번 실시하였다. 두 예언변인의 주효과가 회귀식에 먼저 투입되어 작업동맹 하위요인 변량을 설명하고, 두 예언변인의 상호작용항이 나중에 투입되어 작업동맹 하위요인 설명 변량을 유의미하게 증가시키는지를

표 3. 작업동맹 하위요인에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 위계적 중다회귀분석

준거변인	예언변인	R ²⁽¹⁾	R ² Change ²⁾	F ³⁾	유의도
목표합의	정서표현 갈등	.021	.021	1.962	.165
	상담자 지각	.190	.169	19.250	.000
	정서표현갈등 * 상담자 지각	.233	.042	5.029	.027
과제합의	정서표현 갈등	.002	.002	.175	.677
	상담자 지각	.280	.278	36.375	.000
	정서표현갈등 * 상담자 지각	.291	.010	1.349	.248
정서적 유대	정서표현 갈등	.000	.000	.000	.985
	상담자 지각	.350	.350	50.678	.000
	정서표현갈등 * 상담자 지각	.392	.042	6.392	.013

- 1) 예언변인에 의해 설명되는 준거변인 점수의 변량임
- 2) 예언변인의 추가로 인해 늘어난 준거변인 설명 변량임
- 3) 추가로 늘어난 준거변인 설명 변량에 대한 F값임

확인하였다. 결과는 표 3에 제시되었다.

작업동맹의 하위변인인 목표합의, 과제합의 및 정서적 유대와 관련해서, 정서표현갈등은 유의미하게 설명하지 못했고, 상담자 지각은 .001수준에서 유의미하게 설명변량을 증가시켰다. 목표합의와 정서적 유대와 관련해서 정서표현갈등과 상담자 지각의 상호작용 효과는 .05수준에서 유의미하게 설명변량을 증가시켰으나, 과제합의와 관련해서는 설명 변량을 유의미하게 증가시키지 못했다. 이것은 내담자의 정서표현갈등이 높은 경우와 낮은 경우가 상담자평가에 따라 목표합의와 정서적 유대의 형성에 차이가 있음을 나타낸다.

작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 하위요인의 영향

내담자의 정서표현갈등과 상담자 지각의 하위요인 간의 상호작용 효과가 유의미한지 확

인하기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 상담자 지각의 하위요인이 모두 3개이므로 작업동맹 형성에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각의 하위요인 간의 상호작용 효과를 검증하는 위계적 중다회귀분석을 3번 실시하였다. 두 예언변인의 주효과가 회귀식에 먼저 투입되어 작업동맹 변량을 설명하고, 두 예언변인의 상호작용항이 나중에 투입되어 작업동맹 설명 변량을 유의미하게 증가시키는지 확인하였다. 상담자의 정서표현갈등과 3개의 상담자 지각 하위요인 간에 실시된 위계적 중다회귀분석 결과를 표 4에 제시하였다.

3개의 회귀식 각각에서 제일 먼저 투입된 내담자의 정서표현갈등은 작업동맹을 유의미하게 설명하지 못했다. 이는 내담자 정서표현갈등과 작업동맹 간의 단순상관 분석에서와 동일한 결과이다. 각 회귀식에서 두 번째로 투입된 상담자 지각 하위요인은 모두 .001의 유의도 수준에서 작업동맹의 설명변량을 유의

표 4. 작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 하위요인 간의 위계적 중다회귀분석

예언변인	R ²⁽¹⁾	R ² Change ²⁾	F ³⁾	유의도
정서표현갈등	.002	.002	.145	.704
전문성	.241	.240	28.405	.000
정서표현갈등 * 전문성	.271	.030	3.607	.059
정서표현갈등	.002	.002	.145	.704
호감도	.241	.239	28.380	.000
정서표현갈등 * 호감도	.288	.047	5.874	.017
정서표현갈등	.002	.002	.145	.704
신뢰성	.370	.368	52.579	.000
정서표현갈등 * 신뢰성	.387	.017	2.499	.117

- 1) 예언변인에 의해 설명되는 작업동맹 점수의 변량임
- 2) 예언변인의 추가로 인해 늘어난 작업동맹 설명 변량임
- 3) 추가로 늘어난 작업동맹 설명변량에 대한 F값임

미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 각 회귀식에서 제일 나중에 투입된 내담자 정서표현갈등과 상담자 지각의 하위요인 간의 상호작용 효과의 경우, 정서표현갈등과 상담자에 대한 호감도 간의 상호작용 효과는 .05 유의도 수준에서 작업동맹 변량을 유의미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 이것은 정서표현갈등이 높은 경우와 낮은 경우가 상담자에 대한 호감도의 정도에 따라 작업동맹 형성에 차이가 있음을 나타낸다. 그리고 정서표현갈등과 상담자에 대한 전문성 평가 간의 상호작용은 유의미한 경향성이 있는 것으로 나타났다. 이것은 정서표현갈등 수준이 높은 경우와 낮은 경우가 상담자에 대한 전문성 평가의 정도에 따라 작업동맹 형성에 차이를 보이는 약한 경향성을 나타내 보였다.

작업동맹에 대한 상담자 지각과 정서표현갈등 하위요인과 간의 상호작용

내담자의 정서표현갈등 하위요인과 상담자 지각 간의 상호작용 효과가 유의미한지 확인

하기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다 (표 5). 2개의 회귀식 각각에서 제일 먼저 투입된 상담자 지각은 .001의 유의도 수준에서 작업동맹의 설명변량을 유의미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 각 회귀식에서 두 번째로 투입된 2개의 정서표현갈등의 하위요인은 모두 작업동맹의 변량을 유의미하게 더 설명하지는 못한 것으로 나타났다.

각 회귀식에서 제일 나중에 투입된 내담자의 상담자 지각과 정서표현갈등 하위요인 간의 상호작용 효과의 경우, 긍정적 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 상호작용 효과는 .001 유의도 수준에서 작업동맹 변량을 유의미하게 증가시킨 것으로 나타났다. 이것은 긍정적 정서표현갈등 수준이 높은 경우와 낮은 경우가 상담자평가의 정도에 따라 작업동맹 형성에 차이가 있음을 나타낸다.

논 의

본 연구는 내담자의 정서표현갈등과 상담자

표 5. 작업동맹에 대한 상담자 지각과 정서표현갈등 하위요인 간의 위계적 중다회귀분석

예언변인	R ²⁽¹⁾	R ² Change ²⁾	F ³⁾	유의도
상담자 지각	.336	.336	46.118	.000
긍정적 정서표현 갈등	.337	.001	.135	.715
상담자 지각 * 긍정적 정서표현갈등	.441	.103	16.420	.000
상담자 지각	.336	.336	46.118	.000
부정적 정서표현 갈등	.350	.014	1.908	.171
상담자 지각 * 부정적 정서표현갈등	.353	.002	.333	.565

- 1) 예언변인에 의해 설명되는 작업동맹 점수의 변량임
- 2) 예언변인의 추가로 인해 늘어난 작업동맹 설명 변량임
- 3) 추가로 늘어난 작업동맹 설명변량에 대한 F값임

지각이 작업동맹에 미치는 영향을 확인하였다. 주요한 결과와 그 의미를 요약하면 다음과 같다. 내담자의 정서표현갈등은 작업동맹과 관련이 없는 것으로 나타났다. 선행연구에 따르면, 정서표현 갈등이 높은 사람들은 대인관계에서 자기개방과 친밀감에 대한 두려움이 있어 타인과의 상호작용이 원활하지 못하다. 그리고 사회적 지지를 낮게 지각하여 주변의 지지를 끌어내지 못하고 지지를 받는 경우에도 이를 수용하지 못하거나 다른 의미로 해석하여 지지를 덜 받는다고 지각한다(Emmons & Colby, 1995). 그리고 자신의 정서를 언어화하지 못하고 부적응적 방어기제(예: 미성숙한 방어, 자기억제적 방어, 갈등회피적 방어)와 소극적 대처방식(정서중립적 대처, 소망적 사고 대처)을 더 많이 사용한다(김우석, 2004; 변영진, 2005).

이러한 대인관계적 패턴을 상담장면에 적용해보면, 정서표현갈등이 높은 내담자는 상담자에 대한 친밀감 형성과 정서표현의 어려움, 상담자 지지에 대한 낮은 지각과 온전하지 못한 수용, 상담을 통한 도움에 대한 회의 등을 경험하면서 상담자와의 원만한 상호작용에 어려움을 겪을 것으로 예상했다. 그리고 이러한 부적 경험을 표현하고 싶으나 표현하지 못하는 갈등, 부적 경험을 어렵게 표현하더라도 상담자에게 수용되지 못할 것이라는 두려움 등의 부담을 느끼면서 작업동맹형성이 빈약할 것으로 생각했다. 그러나 예상과 달리, 본 연구에서 내담자의 정서표현갈등은 작업동맹과 관련이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과의 배경으로 고려할 수 있는 첫 번째는, 정서표현갈등이 높은 사람들은 부정적인 표현을 어려워하기 때문에, 작업동맹과 관련해서도 부정적인 표현을 억제하고 긍정적으로 반응을

했을 가능성이 있다. 이런 문제를 해결하기 위해서는 내담자가 직접 질문지에 응답하는 방식 보다는 프로토콜을 분석하는 방법처럼 제 3자를 통한 평가 방식이 필요할 것이다.

두 번째는, 상담에 참여하는 정서표현갈등이 높은 내담자들이 가지고 있는 상담에 대한 동기와 실천력으로 원만한 작업동맹을 형성할 수 있는 가능성이다. 정서표현갈등이 높은 사람들이 사회적 지지를 낮게 지각하고 도움에 대해 회의적이기 때문에 도움을 잘 청하지 않는 특징을 가지고 있다는 것을 고려할 때, 정서표현갈등이 높으면서도 상담에 참여하는 사람들은 정서표현갈등의 성격적 특성과 더불어 문제해결에 대한 높은 동기와 이를 현실화시킬 수 있는 실천력을 가지고 있다고 추측할 수 있다. 이러한 동기와 실천력이 정서표현갈등이 높은 내담자를 상담에 적극적으로 관여하게 만들면서 신뢰로운 상담관계를 형성할 수도 있을 것이다. 그리고 일반적인 사회적 상황과 다른 상담장면에서 정서표현갈등이 높은 사람들이 일상적인 대인관계 상황과 다르게 반응할 수 있다는 것이다. 즉 정서표현갈등이 높은 사람들이 일상적인 대인관계에서는 낮은 자존감으로 인해 수용되지 않을 것이라는 두려움에서 자기개방과 상호작용에 소극적인 태도를 보이지만, 수용적이며 지지적인 분위기를 제공하는 상담 장면에서는 적극적인 의사표현이 이루어질 수 있다는 것이다. 따라서 앞으로의 연구는 정서표현갈등이 높은 사람들이 가지는 상담에 대한 동기수준과 참여방식, 의사표현의 적극성 정도 등을 조사함으로써 정서표현갈등을 지닌 내담자가 상담장면에서 보이는 반응을 깊이있게 이해할 수 있을 것이다.

상담자 지각은 작업동맹과 유의미한 관련이 있었다. 상담자 지각은 작업동맹의 하위요인

인 목표합의, 과제합의, 정서적 유대वाद 모두 유의미한 관련이 있었다. 그리고 상담자 지각의 하위변인인 전문성, 호감도 및 신뢰성도 모두 작업동맹과 유의미한 상관을 나타내 보였다. 즉 상담자를 전문가로 평가할수록, 상담자에 대한 호감이 높을수록, 상담자를 신뢰롭게 평가할수록 작업동맹은 높게 나타났다. 이는 상담자에 대한 평가가 상담관계와 결과에 중요한 영향을 준다는 선행연구를 지지하는 결과라고 할 수 있다.

작업동맹에 대한 정서표현갈등과 상담자 지각 간에 상호작용이 유의미하였다. 즉 정서표현갈등이 높은 경우에도 상담자 지각이 우호적일 때, 작업동맹 높게 형성될 수 있음을 의미한다. 앞으로는 상담자 지각과 관련하여, 상담자 지각을 긍정적으로 유도하는 상담자의 구체적인 개입방법에 대한 연구가 필요하다고 본다. 구체적인 개입방법으로 제안해볼 수 있는 것은 내담자에 대한 공감적인 태도와 탐색이다. 공감은 Rogers(1957)가 상담의 필요충분조건 중 하나로 제시한 이후 상담의 과정 및 결과와 관련된 중요변인으로 자리잡았다(Barrett-Lenard, 1962, 1981; Gladstein, 1977; Rogers, 1957). 공감은 해석, 직면 등과 같은 상담자의 개입과 비교할 때, 내담자에게 상담자의 온화한 마음을 더 잘 전달할 수 있는 방법일 수 있다. 상담자의 공감은 이론적 입장에 관계없이 효율적인 상담 결과를 얻기 위해서 기본적으로 필요한 것이며, 가장 중요한 촉진조건이 될 수 있으며(Traux, 1971) 상담방에 대한 좋은 느낌을 유도하고(Sieburg, 1976), 치료자와 내담자 간의 정서적 유대에 영향을 주고(Bordin, 1979), 내담자가 가진 파괴적 힘을 상쇄시키고(Kohut, 1978), 안전감을 제공하면서 미지의 경험세계에 다가갈 수 있는 기회를 만들게 된다

(박성희, 2004). 실제로 공감전달이 정서표현갈등을 감소시키는 효과가 있으며, 정서표현갈등이 높은 집단이 낮은 집단보다 더 많이 감소된다는 연구도 있었다(정수경, 1999).

정서표현갈등의 하위요인과 상담자 지각 간의 상호작용에서, 긍정적 정서표현갈등과 상담자 지각 간의 상호작용은 유의미하였으나, 부정적 정서표현갈등과 상담자 지각은 유의미하지 않았다. 이것은 긍정적 정서표현갈등 수준이 높은 경우에는 상담자평가가 우호적일수록 작업동맹을 더 잘 형성한다는 것을 의미한다. 그러나 부정적 정서표현갈등을 가지고 있는 사람은 상담자에 대한 평가가 긍정적인 경우라도 작업동맹 형성에 의미있는 변화가 없다는 것이다. 부정적 정서표현갈등의 경우는 심리내적으로 해결되지 않은 부정적 정서경험을 가지고 있다고 볼 수 있는데, 이 부정적 정서를 해결하지 못한 경우에는 상담자 지각이 긍정적인 경우라도 작업동맹의 상승을 방해할 수 있을 것이다.

따라서 앞으로의 연구는 표현되지 않거나 해소되지 않은 부정적인 정서를 어떻게 상담과정에서 다루어 상담관계를 확립하고 상담목표를 이루어나갈 것인지에 대한 연구가 필요하겠다. 내담자가 경험한 상담과정에서의 부정적인 사건이나 정서를 다루기 위한 방법으로 고려할 수 있는 것은 상담자의 적극적인 탐색이다. 상담과정에서 발생하는 문제를 공유하는 방식은 내담자가 직접 자신의 불만족을 알리는 경우(김정임, 1999; 문보경, 2001)와 상담자가 내담자의 불만족을 알아차리고 개입을 하는 경우가 있다(Hill et al., 1993; Regan & Hill, 1992; Safran et al., 1990). 그런데 내담자 입장에서는 상담에서의 부정적 경험을 표현하기 어렵기 때문에, 상담자가 적극적인 탐색을

통해 확인하는 과정이 필요할 것이다. 그리고 상담자의 탐색적 질문은 내담자가 자기내면의 감정을 탐색하게 하여 자기이해와 통찰을 돕는 기능을 한다(Hill & Gornally, 1977). 또한 탐색과정은 내담자에게 상담자가 상담에 몰두한다고 느끼게 되고, 상담자의 지속적인 문제의 탐색 시도는 치료자의 따뜻함과 내담자에 관심이 지각되면서 치료자에 대한 신뢰가 증가하고 치료과정을 중요시 여김으로서 작업동맹이 향상될 수 있다(Bachelor, 1991; Gaston & Ring, 1992). 탐색적 기능이 가지는 이러한 효과를 고려할 때, 내담자가 경험한 불만족이나 부정적인 정서경험에 대한 접근에 유용한 방법이 될 것으로 보인다.

본 연구는 연구 결과에 영향을 미칠 수 있는 여러 가지 가능한 오염변인을 체계적으로 통제하지 못했다든 점에서 제한점을 지닌다. 상담자의 수준이나 내담자의 연령 및 증상의 심각도 등이 통제되지 못했다든 제외변인으로서 연구 결과에 영향을 미쳤을 가능성이 있다. 앞으로는 상담자와 내담자가 비교적 동질적인 대상으로 연구를 수행할 필요가 있을 것이다. 그리고 본 연구에서는 상담자의 이론적 접근별로 결과를 분석하지 못한 제한점도 가지고 있다.

본 연구의 의의는 심리적·신체적·대인관계적 문제에 취약하면서도 사회적 도움받기를 주저하는 정서표현갈등이 상담상황에서 어떻게 관계를 형성하는지에 대한 연구라는 점에서 의의가 있다. 많은 연구들이 정서표현갈등이 높은 사람들이 가지는 신체적 증상, 심리적 어려움, 부적응적인 대인관계 패턴이나 그 배경에 초점을 맞추어 진행되었을 뿐, 이들에 대한 효과적인 개입에 대한 연구는 거의 전무한 상황이다. 정서표현갈등이 높은 사람들이

여러 문제에 취약하기 때문에 이들에게 상담적 도움을 제공하는 것이 필요하다고 볼 수 있다. 그리고 상담장면에서 효과적인 개입을 하기 위해서는, 정서표현갈등이 높은 사람들이 상담장면에서 보이는 특성과 효율적인 개입 방법에 대한 연구가 필요하다고 볼 수 있다. 이런 면에서 이번 연구를 통해 정서표현갈등이 높은 내담자들이 상담에서 보이는 특성을 살펴보고, 상담자 지각이 우호적일 때 작업동맹이 잘 형성된다는 것을 확인한 것은 의미있는 일이라고 할 수 있다.

참고문헌

강혜영 (1995). 상담자 경력에 따른 상담협력관계의 차이 분석. 서울대학교 석사학위 논문.

구재선, 김의철 (2006). 한국인의 행복 경험에 대한 토착문화심리학적 접근, 한국심리학회지: 사회문제, 12(2), 77-100

권석만 (1997). 젊은이를 위한 인간관계 심리학. 서울: 학지사

권재영, 한성열 (1992). 방어기제로서의 억압(repression)과 정서(affect)와의 관계연구, 한국심리학회 '92연차대회 학술발표논문집.

김명언, 김의철, 박영신 (2000). 청소년과 성인간의 세대차이와 유사성. 한국심리학회지: 사회문제, 6(1), 181-204.

김의철, 박영신 (2006). 한국인의 자기 인식에 나타난 토착문화심리 분석. 한국심리학회지: 사회문제, 12(4), 1-35.

김우석 (2004). 정서표현성, 자아방어기제 및 대처방식간의 관계. 가톨릭대학교 심리상담

- 대학원 석사학위 논문.
- 김은진, 김승국 (2001). 자기표현의 집중훈련과 분산훈련 효과 비교. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료* 13(3), 163-185.
- 김정임 (1999). 작업동맹 및 주장성과 내담자의 상담에 대한 불만 경험 및 표현의 관계. *가톨릭대학교 석사학위 논문.*
- 문보경 (2001). 상담에 대한 내담자의 불만 경험: 질적 분석. *가톨릭대학교 석사학위 논문.*
- 민경환, 김지현, 윤석빈, 장승민 (2000). 부정적 정서 조절 방법에 관한 연구: 정서 종류와 개인 변인에 따른 정서조절 양식의 차이. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 14(2), 1-16.
- 민경환, 김지현, 황석현, 장승민 (1998). 성, 세대, 성격 유형에 따른 정서 반응양식의 차이. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 12(2), 119-140.
- 박경석 (2001). *그렇지만, 팀장님!* 서울: 마음심.
- 박성희 (2004). *공감학*. 서울: 학지사
- 박영신, 김의철(2005). 한국인의 신뢰의식에 나타난 토착심리 탐구. *한국심리학회지: 사회문제*, 11(특집호), 21-55.
- 박영신, 김의철(2006). 한국 사회와 개인 삶의 질 인식에 대한 토착심리 탐구: 삶의 질을 높이는 요소와 낮추는 요소에 대한 세대별 지각을 중심으로. *한국심리학회지: 사회문제*, 12(1), 161-195
- 변영진 (2005). 정서표현갈등과 지각된 부모의 양육태도가대인관계에 미치는 영향. *가톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문.*
- 서영석 (2005). 내담자의 정서표현에 대한 상담자의 인식: 비교 문화 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료* 17(2), 335-351.
- 신현균 (2002). 청소년의 학업 부담감, 부정적 정서, 감정표현 불능증 및 지각된 부모 양육행동과 신체화 증상과의 관계. *한국심리학회지: 임상* 21(1), 171-187.
- 신현균, 원호택 (1997). 한국관감정표현 불능증 척도 개발 연구. *한국심리학회지: 임상*, 16(2), 219-231.
- 심수진 (1995). 자기표현과 스트레스 대처방식이 스트레스지각 정도에 미치는 영향. *가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.*
- 양계민, 정진경(2005). 북한이탈주민과의 접촉이 남한 사람들의 신뢰와 수용에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회문제*, 11(특집호), 97-115.
- 양미진 (1995). 집단상담에서 집단원의 내외통제 유형과 지도자에 대한 지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 효과. *가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.*
- 양병화 (1998). *다변량자료분석의 이해와 활용*. 서울: 학지사.
- 유동수 (1985). *인간관계 개선훈련*. 서울: 청년문화.
- 이장호, 정남운, 조성호 (2005). *상담심리학의 기초*. 서울: 학지사
- 이주일, 황석현, 한정원, 민경환 (1997). 정서의 체험 및 표현성이 건강과 심리적 안녕에 미치는 영향. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 11(1), 19-58.
- 이주일 (1998). 조직생활에서의 정서체험과 체험정서와 표현정서간의 불일치의 영향. *한국심리학회 '98 연차대회학술발표논문집*.
- 이주일 (2003). 조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서 유발상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 19-58.
- 이수정 (2001). 정서의 이론적 접근에 입각한 정서관리 전략. *한국심리학회지: 일반* 20(1), 67-90.
- 윤호균 (1983). *삶 상담 상담자*. 서울: 문지사
- 장문선, 김영환 (1997). 분노표현방식과 사회적 지지가 심장혈관반응에 미치는 영향. *한국심리학회지: 임상*, 16(2), 197-207.
- 전경구, 황의완, 김종우, 박훈기 (1997). 화병과 정서적 스트레스간의 관계연구 *한국심리학회지: 건강*, 2(1), 170-187.
- 정수경 (1999). 공감전달이 정서표현갈등에 미치는 영향. *경북대학교 대학원 석사학위 논문*
- 정남운 (1998). 상담과정에서의 대인관계적 상호성과 상담성과. *서울대학교 박사학위 논문.*
- 조성호 (1997). 내담자 저항과 내담자 반발성, 상담자 개입 특성 및 작업동맹과의 관계. *서울대학교 박사학위 논문.*
- 최애란 (1999). 집단상담에서 집단원의 자아강도와 지도자에 대한 특성지각이 교정적 피이드백 수용에 미치는 영향. *가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.*
- 최혜연, 민경환 (2003). 정서이해와 정서 표현에 위한 대처 척도 보안과 정서-중심적 대처 하위 차원의 기능성 연구. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 17(3), 105-118.
- 최상진, 김기범, 강오순, 김지영, 김양하 (2005). 한국문화에서 대인관계 신뢰와 불신의 기반과 심리적 기능에 대한 문화심리학적 분석. *한국심리학회지: 사회문제*, 11(특집호), 1-20
- 최상진, 김의철, 김기범 (2003). 한국사회에서의 대인관계 속의 신뢰와 불신의 기본으로서의 마음에 대한 문화심리학적 접근. *한국심리학회지: 사회문제*, 9(2), 1-17
- 하정 (1997). 정서표현 성향과 스트레스 평가 및 대처가 우울에 미치는 영향. *이화여자대학교 대학원 석사학위논문.*
- 한규석 (1995). *사회심리학의 이해*. 서울: 학지사
- 한덕웅, 박준호, 김교현 (2004). 스트레스 사건에 관한 자기 노출, 반복생각 및 정서경험이 신체 건강에 미치는 영향. *한국심리학회지: 건강*, 9, 99-130.
- 한상철 (2006). 청소년의 위험행동과 삶의 질: 위험행동에 대한 보호요인의 역할. *한국심리학회지: 사회문제*, 12(5), 99-116
- 한성열 (2005). 한국사회의 신뢰와 불신에 관한 심리학 연구의 과제 및 제언. *한국심리학회지: 사회문제*, 11(특집호), 163-174.
- 한정원 (1997). 정서 표현성이 건강 및 주관적 안녕에 미치는 영향. *서울대학교 대학원 문학석사학위논문.*
- 허정선, 현명호 (2005). 가족의 애착, 귀인양식 및 자아탄력성과 표출정서(Expressed Emotion)의 관계. *한국심리학회지: 임상* 24(1), 37-51.
- Adler, R. B. (1997). *인간관계와 자기표현*. 김인자 역. 서울: 한국심리상담연구소
- Ackerman, N. (1966). *Treating the troubled family*. NY: Basic Books.
- Allen, J. G. , Coyne, L., Colson, D. B., Horowitz, L. , Gabbard, G. O., Frieswick, S. H., &

- Newson, G. (1996). Pattern of therapist interventions associated with patient collaboration. *Psychotherapy, 33*(2), 254-261.
- Atkinson, D. R., & Carskadden, G. (1975). A prestigious introduction, psychological jargon, and perceived counselor credibility. *Journal of Counseling Psychology, 22*, 180-186.
- Bachelor, (A). (1991). Comparison and relationship to outcome of dimensions of the helping alliances as seen by client and therapist. *Psychotherapy, 28*(4), 534-549.
- Barak, A., & LaCrosse, M. B. (1975). Multidimensional Perception of counselor Behavior. *Journal of Counseling Psychology, 22*, 6, 471-476.
- Barrett-Lenard, G. T. (1962). Dimensions of therapy response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs, 76*, 1-33
- Barrett-Lenard, G. T. (1981). The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology, 28*, 91-100
- Bell, P. A., & Byrne, D. (1978). Repression-sensitization. In H. Lodon & J. E. Exner (Eds.), *Dimensions of personality*(pp449-485). New York :Symptomatology. *Journal of Psychology, 95*, 107-113.
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice, 16*, 252-260.
- Buck, R.(1984). *The Communication of Emotion* New York, NY: Guilford Press.
- Carter, J. A. (1978). Impression of counselors as a function of counselor physical attractiveness. *Journal of Counseling Psychology, 25*, 28-34.
- Coady, N. F., Marziali, E. (1994). The association between global and specific measures of the therapeutic relationship. *Psychotherapy 31*(1), 17-27.
- 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.
- Denuse M. Sloan (2004). Emotion-Focused Therapy: An Interview with Leslie Greenberg. *Journal of Contemporary Psychotherapy 34* 권 2호
- Emmons, R. A. & Colby, P. M. (1995). Emotional conflict and well-being: Relation to perceived availability daily utilization, and observer reports of social support. *Journal of Psychosomatic Research, 68*. 947-959.
- Foreman, S. A. & Marmar, C. R.(1985). Therapist actions that address initially poor therapeutic alliances in psychotherapy. *American Journal of psychiatry, 142*, 922-966.
- Folden, G. G. (1996). Change in early of dynamic therapy : universal processes and the generic model of Psychotherapy. *Journal of Consulting and Clinic psychology, 64*(3), 489-496.
- Gaston, L., & Ring, J. M. (1992). Preliminary results on the Inventory of Therapeutic Strategies. *Journal of Psychotherapy Practice and Research, 1*, 135-146.
- Gelso, C. J. & Carter, J. A. (1985). The Relationship in Counseling and Psychotherapy: Componentes, Consequences, and Theoretical Antecedents. *The Counseling Psychologist, 13*,2, 155-243.
- Gelso, C.J. & Carter, J. A.(1994). Components of the psychotherapy relationship :Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Consulting psychology, 41*, 296-306.
- Gerald, J. D. (1981). The effect of valence and sequence of feedback on credibility and cohesion in small groups. *Dissertation Abstract Internation-A, 41*/07, p3011
- Gladstein, G. A. (1977). Empathy and counseling outcome: An empirical and conceptual review. *Journal of Consulting psychology, 6*(4), 70-79
- Hersoug, A. G., Hoglend, p., Monsen, J. T., & Havik, O. E.(2001). Quality of working alliance in psychotherapy: therapist variables and patient/therapist similarity as predictors. *Journal of Psychotherapy Research, 10*(4), 205-216.
- Hill, C. E., & Gormally, J. (1977). Effect of reflection, restatement, probe, and nonverbal behaviors on client affect. *Journal of Counseling Psychology, 39*, 539-549
- Hill, C. E., Thompson, B. J., Corgar, M., & Denman, D. W. (1993). Beneath the surface of long-term therapy: Therapist and client report of their own and each other's covert processes. *Journal of Consulting psychology, 40*,3, 278-287.
- Hill, C. E., Nutt-Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, R. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses on long-term psycho-therapy: A qualitative analysis. *Journal of Consulting psychology, 43*, 207-217.
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling psychology, 36*, 223-232.
- Joyce, A. S., & Piper, W. E.(1998). Expectancy, the therapeutic alliance, and outcome in short-term individual psychotherapy. *Journal of Consulting psychotherapy Practice and Research, 7*, 236-248.
- King, L. A., & Emmon, R. A. (1990). Conflict over emotional expression. *Journal of Psychology, 58*. 864-877.
- Kivlighan, D. M., Clements, L., Blake, C., Arnez, A., & Brady, L. (1993). Counselor sex role orientation, flexibility, and working alliance formation. *Journal of Consulting and Development, 72*, 95-100.
- Kohut, H. (1978). *The search for self*. New York: International Unive Press
- Mohl, P. C., Martinez, D., Ticknor C., Huang M., & Cordell, L. (1991). Early dropouts from psychotherapy. *Journal of Nervous and Mental Disorders, 179*(8), 478-481.
- Parker, G., Tuplin, H., & Brown, L. B. (1979). A Parental Bonding Instrument. *British Journal of Medical Psychotherapy, 52*, 1-10.
- Pennebaker, J. W. (1985). Traumatic experience and psychosomatic disease: Exploring the roles of behavioral inhibition, obsession, and confiding. *Canadian Psychology, 26*, 82-95.
- Pennebaker, J. W. (1989). Streams of consciousness and Stress levels of thinking. In J. S. Uleman & J. A. Barg (Eds.), *Unintended thought*, 327-350. New York, NY: Guilford Press.
- Plutchik, R. (1994). *Emotions and life*. American Psychological Association.

- Price, P. B., & Jones, E. E. (1998). Examining the alliance using the Psychotherapy Process Q-Set. *Psychotherapy, 25*(3), 392-404.
- Regan, A. M. & Hill, C. E. (1992). Investigation of what clients and counselors do not say in brief therapy. *Journal of Consulting psychology, 39*, 2, 201-210.
- Rhodes, R. H., Hill, C. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client retrospective recall of resolved and unresolved misunderstanding events. *Journal of Consulting psychology, 41*, 473-483.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Counseling Psychology, 21*, 95-103
- Safran, J. D., Crocker, P., McMain, S., & Murray, P. (1990). The therapeutic alliance rupture as a therapy event for empirical investigation. *psychotherapy, 27*, 2, 154-165.
- Schmidt, L. D., & Strong, S. R. (1971). Attractiveness and influence in counseling. *Journal of Counseling Psychology, 18*, 348-351.
- Sexton, H. C., Hembre, K., & Kvarme, G. (1996). The interaction of the alliance and therapy microprocess: a sequential analysis. *Journal of Consulting and Clinical psychology, 64*(3), 471-480.
- Sieburg, E. (1976). Confirming and disconfirming organizational communication. Communication in organization. St. Paul: West Publishing
- Strong, S. R. (1968). Counseling: An Interpersonal Influence Process. *Journal of Counseling Psychology, 15*, 215-224.
- Strong, S. R., & Dixon, D. N. (1971). Expertness, Attractiveness, and Influence In Counseling. *Journal of Counseling Psychology, 18*, 562-570.
- Strong, S. R., & Matross, R. P. (1973). Change process in counseling and psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology, 20*, 25-37.
- Strong, S. R., & Schmidt, L. D. (1970). Expertness and Influence in Counseling. *Journal of Counseling Psychology, 17*, 81-87.
- Strong, S. R., & Schmidt, L. D. (1970). Trustworthiness and Influence in Counseling. *Journal of Counseling Psychology, 17*, 197-204.
- Truax, C. B. (1971). Effectiveness of counselor and counselor aides: A rejoinder. *Journal of Counseling Psychology, 18*, 365-367

1 차 원고 접수일 : 2006. 10. 18
최종 원고 접수일 : 2007. 2. 20

한국심리학회지 : 사회문제
Korean Journal of Psychological and Social Issues
2007, Vol. 13, No. 1, 115 ~ 136.

The Effect of Ambivalence over Emotional Expressiveness and Counselor Perception on Working Alliance

Chung-Kwang Oh

Nam-Woon Chung

Dept. of Psychology, The Catholic University of Korea

A trustworthy counseling relationship is an important variable for an effective counseling progression and counseling goal achieving. This study was designed to examine effects of ambivalence over emotional expressiveness and counselor perception on working alliance. Objects of this study were clients in university counseling centers, counseling centers for adolescents and private counseling institutes. Clients were asked to answer an ambivalence over emotional expressiveness questionnaire, a counselor perception questionnaire and a working alliance questionnaire. Total 97 cases were collected and the data was analysed by multiple regression method. The results were as followed; ambivalence over emotional expressiveness was not significantly related to working alliance. However, counselor perception was significantly related to working alliance. That is, the more positively counselors were perceived, the better working alliance was. Effects of counselor perception's sub-factors on working alliance were also found; attractiveness was significantly related to working alliance but trustworthiness and expertness were not. An interaction of ambivalence over emotional expressiveness and counselor perception on working alliance was also significant. As for those clients who were high at the ambivalence over emotional expressiveness, working alliance was increased in case they had positive counselor perception. In conclusion, it is not personality factors but that counselor perception that makes the difference in working alliance

key words : working alliance, ambivalence over emotional expressiveness, counselor perception, attractiveness and expertness, trustworthiness